

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kebudayaan perpajakan merupakan salah satu faktor utama mendukung kemajuan dan perkembangan suatu negara, baik dalam pembiayaan pembangunan negara maupun dalam pengadaan sarana prasarana untuk lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat sehingga pendapatan negara melalui sektor pajak mengalami perputaran.

Kehadiran Pandemi covid-19 menjadi musibah yang tidak pernah terlintas sebelumnya oleh seluruh belahan dunia, termasuk. Di Indonesia banyak sektor yang terdampak yaitu industri perekonomian, pendidikan, pariwisata, maskapai penerbangan dan lainnya.

Dalam upaya penekanan tingkat kasus penyebaran virus Covid-19, Pemerintah mulai beradaptasi dengan memberlakukan kebijakan pembatasan sosial salah satu diantaranya ialah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menyebabkan terbatasnya mobilitas masyarakat.

Akibat keterbatasan itu, sejumlah perusahaan memulai beradaptasi dengan mengadopsi prinsip baru untuk menguatkan bisnisnya. Tidak sedikit pula perusahaan yang tidak mampu bertahan hingga melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK).

Menurut hasil survei Kemnaker yang dilakukan melalui online, termasuk telepon dan email mengemukakan dari 1.105 perusahaan yang dipilih secara Probability Sampling sebesar 95% dan Margin of Error (MoE) sebesar 3,1% pada 32 provinsi di Indonesia, terdapat 17,8% perusahaan yang memberlakukan Pemutusan Hubungan Kerja, 25,6% perusahaan yang merumahkan pekerjaannya dan 10% melakukan keduanya. (kemnaker.go.id,2020)

Berdasarkan data BPS terdapat 29,12 Juta orang yang terdampak pandemi, yaitu pengangguran karena Covid-19 sebesar 2,56 juta orang; bukan angkatan

kerja karena Covid-19 sebesar 0,76 juta orang; sementara tidak bekerja karena Covid-19 sebesar 1,77 juta orang; dan yang bekerja dengan mengalami pengurangan jam kerja sebanyak 24,03 juta orang (kemnaker.go.id,2020).

Pemerintah telah melakukan sejumlah tindakan melindungi para pekerja yang terdampak diantaranya yakni dengan pengoptimalisasian Program Kartu Pra-Kerja melalui pelatihan, adanya stimulus finansial, peluasan kesempatan kerja serta pembiayaan usaha mikro, kecil, dan menengah yang diharapkan dapat meringankan beban penghidupan pekerja dalam menghadapi wabah pandemi agar tetap bisa membayarkan kewajiban perpajakannya.

Tahun 1983, Reformasi Perpajakan melahirkan perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assesment* berganti menjadi *self assesment*. Perubahan sistem ini memberikan kesempatan wajib pajak untuk kontribusi langsung dalam menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya secara mandiri sedangkan petugas perpajakan menjalankan fungsi pengawasan, pembinaan dan penegakan hukum untuk meminimalisir potensi kelalaian, kesengajaan, atau ketidakpahaman wajib pajak atas kewajiban perpajakannya. Warga negara yang telah memenuhi kriteria yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta memiliki hak dan kewajiban membayar pajak disebut Wajib Pajak. Wajib pajak terbagi menjadi dua yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.

Dalam penerapan pelaksanaan kewajiban perpajakan diperlukan keaktifan serta kesadaran wajib pajak yang tinggi untuk merealisasi kepatuhan perpajakan yang ideal dalam mendukung peningkatan penerimaan negara.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 dalam membayarkan pajaknya pada masa pandemi covid-19 di kategorikan masih fluktuasi. Menurut Data milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyatakan, per 31 Desember 2022, SPT Tahunan 2020 tercatat mencapai 15,97 juta dari 19 juta wajib pajak yang wajib melaporkan SPT (pajakku.com).

Hasil Survei Penilaian Integritas DJP tahun 2022 menunjukkan peningkatan penilaian yang lebih bagus daripada tahun 2020 terdata 87,86 Indeks Penilaian Integritas DJP terdiri 86,64 Indeks Internal, 89,08 Indeks Eksternal.

Sejalan dengan program pemerintah dalam mencegah penyebaran covid-19, KPP Pratama Bekasi Utara menyediakan pelayanan online melalui telepon, fax dan email sehingga mempermudah wajib pajak dalam berkonsultasi perihal perpajakan, E-Faktur, PBK, dan Surat Permohonan lainnya. KPP Pratama Bekasi Utara dinilai sudah beradaptasi di era digital 4.0. KPP Pratama Bekasi Utara memiliki sosial media Instagram yang memiliki pengikut yang cukup banyak sekitar 4.000 followers telah digunakan untuk berinteraksi dengan para wajib pajak mengenal lebih jauh dengan dunia perpajakan melalui Live streaming, Postingan konten yang menarik dan Pesan Langsung Instagram. Namun sangat disayangkan di masa yang dominan dilakukan secara online, Pesan Langsung Instagram direspon sangat lambat oleh pihak pelayanan online KPP Pratama Bekasi Utara.

Peningkatan pelayanan kantor pajak menjadi salah satu pengupayaan pemerintah dalam meningkatkan rasio Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 dalam membayarkan kewajibannya secara sukarela tanpa ada paksaan. Adanya penegakkan sanksi pajak juga penting dalam mendorong Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 agar tidak mengulangi pelanggaran perpajakan.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Kantor Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 (Studi kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian yang dikemukakan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan kantor pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan kantor pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi KPP Pratama Bekasi Utara :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk KPP Pratama Bekasi Utara dalam upaya mengoptimalkan penerimaan negara.

2. Bagi Akademik :

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut guna menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan kantor pajak dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 di masa pandemi covid-19 pada KPP Pratama Bekasi Utara.

3. Bagi Penulis :

Penelitian ini diharapkan dapat mendambah referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang perpajakan khususnya yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan kantor pajak dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19.

## **1.5 Batasan Masalah**

Pada latar belakang masalah telah dikemukakan masalah yang terjadi. Agar penelitian ini dapat dibahas secara terfokus dan mendalam, maka diperlukan pembatasan masalah. Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan kantor pajak dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

Batasan penelitian lainnya ialah terkait keterbatasan keadaan di masa pandemi covid-19, menyebabkan adanya fluktuasi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Masa Pandemi Covid-19 dalam penerimaan pajak di KPP Pratama Bekasi Utara.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui isi penelitian ini, maka secara singkat akan disusun dalam 5 bab, yang terdiri dari :

### **Bab I. Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah.

### **Bab II. Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini memuat literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

### **Bab III. Metodologi Penelitian**

Bab ini mencakup desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sample, dan metode analisis data.

### **Bab IV. Analisis dan Pembahasan**

Bab ini diuraikan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

### **Bab V. Penutup**

Bab terakhir menjelaskan kesimpulan dan implikasi manajerial dari hasil penelitian.