

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Corona Virus Disease yang selanjutnya disebut dengan *Covid-19* pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada tahun 2019. Melalui pengumuman yang disampaikan oleh *World Health Organization (WHO)* pada tanggal 11 Maret 2020, *Covid-19* berubah menjadi pandemi global yang dapat dengan cepat tersebar ke berbagai Negara. *Covid-19* merupakan salah satu varian virus yang sudah pernah melanda dunia seperti *SARS*, flu babi, Ebola, dan *MERS*. Namun, yang membedakan ialah virus *Covid-19* menyerang sistem pernapasan. Virus ini menular lebih cepat melalui percikan dahak atau kontak langsung dengan seseorang yang telah positif *Covid-19*. Adanya virus ini membuat segala aktivitas manusia menjadi terbatas dan harus menjaga jarak serta mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Data mencatat bahwa lebih dari 222 negara sudah terkonfirmasi terinfeksi *Covid-19* tak terkecuali Negara Indonesia. Kasus pertama terinfeksi *Covid-19* di Indonesia adalah pada tanggal 2 Maret 2020, yang selanjutnya kasus terinfeksi *Covid-19* menjadi tidak terkontrol dan menyebar dengan begitu cepat sampai saat ini (<https://www.worldometers.info/coronavirus/>).

Perubahan perilaku hidup masyarakat berjalan seiring dengan peningkatan angka kasus positif terinfeksi *Covid-19* yang sulit ditekan. Penyesuaian-penyesuaian kebijakan terhadap keadaan kahar (*force majeure*) dilakukan oleh pemerintah mulai dari protokol kesehatan, peralihan sekolah tatap muka menjadi *e-learning*, penutupan atau pembatasan terhadap fasilitas publik, peralihan pekerjaan yang semula di kantor menjadi bekerja dari rumah dengan memanfaatkan teknologi masa kini. Dengan bersinergi antara instansi, perusahaan, dan seluruh masyarakat, pemerintah dan seluruh masyarakat Indonesia berharap agar pandemi segera usai. Pengambilan kebijakan dialami oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam hal layanan, konsultasi, dan penyuluhan perpajakan pada wilayah kerja menjadi *work from home*. Melalui siaran pers nomor SP-17/2020 DJP mengumumkan adanya penambahan 10 nomor telepon pada 352 KPP dan KP2KP untuk melayani pertanyaan dan konsultasi

dari wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan.

Mengingat sistem pemungutan pajak di Negara Indonesia ialah *self assessment sistem*, dimana dalam *self assessment sistem* wajib pajak ialah orang yang memainkan peran dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya tanggungan pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Maka, kepatuhan dan kesadaran dari dalam diri wajib pajak Indonesia menjadi salah satu kunci penting atas terealisasinya penerimaan pajak yang targetnya telah ditetapkan oleh suatu Negara dalam masa pandemi *Covid-19* seperti ini. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu adanya penerapan e-SPT sebagai bentuk percepatan dalam menyampaikan pelaporan perpajakan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan yang mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana adanya penyuluhan dan pemberitahuan dari fiskus ke wajib pajak dapat membantu memberikan pemahaman terkait kewajiban perpajakannya. Tingginya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam berkontribusi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya akan meningkatkan besarnya pendapatan negara yang diperoleh atas pajak dan wajib pajak cenderung akan lebih aman dari sanksi-sanksi perpajakan ketika memilih untuk taat dan patuh terhadap ketentuan undang-undang perpajakan yang ada.

Dilampir dari *website* pajak.go.id dan *official account instagram*, KPP Pratama Madiun pada awal tahun 2021 berhasil mencapai 100% target penerimaan dari tahun pajak 2020 sebesar Rp. 625.545.475.767. Keberhasilan pencapaian yang diraih oleh KPP Pratama Madiun tidak terlepas dari wajib pajak dan pegawai KPP Pratama Madiun. Apresiasi diberikan kepada wajib pajak Kota Madiun yang telah patuh dalam melapor dan membayarkan pajaknya serta membantu mengamankan penerimaan negara khususnya dari sektor pajak. Di akhir tahun 2021 ini juga KPP Pratama Madiun berhasil mencapai 100% dari target pajak yang telah diamanatkan dalam APBN 2021 yaitu sebesar Rp. 496.442.613.251.

Dalam melaporkan kewajiban perpajakannya wajib pajak dapat melaporkan melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan pajak, dan/atau harta dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, wajib pajak menggunakan surat yang selanjutnya disebut sebagai Surat Pemberitahuan (SPT)

(Fitriandi,dkk, 2018). Seiring berkembangnya teknologi, DJP melakukan reformasi administrasi perpajakan dari yang semula pelaporan pajak terutang secara manual menjadi fasilitas pelaporan pajak terutang berbasis elektronik. E-SPT merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh DJP dalam mempermudah wajib pajak dalam penyampaian SPT. Wajib pajak yang menggunakan e - SPT dapat melakukan penyampaian SPT kapanpun dan dimanapun mereka berada dengan tersedianya jaringan internet.

Pengoptimalan penerapan aplikasi e-SPT yang telah diluncurkan oleh DJP sejak beberapa tahun yang lalu diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya ditengah situasi pandemi yang mengharuskan setiap orang untuk patuh terhadap protokol kesehatan sekaligus sebagai bentuk kebijakan yang ditempuh oleh KPP Pratama Madiun dalam upaya mencegah penyebaran *Covid-19*.

Dalam menghadapi situasi pandemi covid-19, DJP mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan pada wilayah kerja melalui *work from home*. Pengambilan keputusan juga dilakukan oleh KPP Pratama Madiun untuk menyediakan sosialisasi perpajakan online yang dapat diakses melalui kelas pajak online sebagai usaha untuk tetap dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi perpajakan online yang dapat diakses oleh wajib pajak dari rumah ditengah keadaan pandemi *Covid-19* ini, KPP Pratama Madiun berharap agar wajib pajak tetap melaksanakan pelaporan perpajakannya sehingga target penerimaan pajak yang telah ditetapkan tercapai.

Beberapa penelitian tentang e-SPT telah dilakukan guna mengetahui hasil Pengaruh e-SPT atas kepatuhan wajib pajak. Penelitian Alfarisi dan Mahpudin (2020) menyimpulkan bahwa pemanfaatan E-SPT mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin efektif penerapan sistem administrasi Negara yaitu sistem E-SPT, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Zuhdi, dkk (2015) menyimpulkan bahwa implementasi e-SPT memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya implementasi e-SPT dan banyaknya pengguna e-SPT maka akan dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya.

Hasil penelitian Sabil, dkk (2018) menyatakan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh atas ketataan wajib pajak. Sebesar 67% responden menyatakan

setuju apabila penerapan e-SPT PPh mempermudah responden dalam melaporkan SPT. Namun, masih terdapat beberapa dari responden yang tidak mengetahui penerapan e-SPT dan masih melakukan pelaporan secara manual.

Mariana (2018) menyimpulkan bahwa ketataatan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh penerapan e-SPT pada KPP Pratama Makassar Barat. Penurunan persentase tingkat kepatuhan pada KPP Pratama Makassar Barat terjadi pada tahun 2015 sampai 2017. Hal ini disebabkan karena wajib pajak tidak menyampaikan SPT secara tepat waktu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2017) menyimpulkan bahwa penerapan e-SPT tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Madiun. Hal ini bisa disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang belum mengetahui adanya aplikasi e-SPT untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya.

Herawati, dkk (2018) menunjukkan hasil penelitian bahwa sosialisasi menggunakan sosial media dan tatap muka yang diadakan oleh DJP beberapa tahun ini telah dapat membantu wajib pajak untuk paham terhadap kewajibannya. Sosialisasi dengan media tatap muka melalui *Account Representative (AR)* telah melaksanakan upaya-upaya untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak, baik melalui konsultasi secara tatap muka ataupun *in house training*. Selain itu, melalui media massa berupa *chat* pajak, kring pajak, dan lain-lain dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sudrajat dan Ompusunggu (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh penyuluh kepada wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan mampu menaikkan tingkat ketataan wajib pajak di kantor wilayah DJP Jakarta Selatan. Hal ini berarti bahwa sosialisasi sebagai program penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dilaksanakan dengan cara penyuluhan, seminar, penyampaian informasi secara langsung, *talkshow*, dan lain sebagainya.

Berdasarkan temuan Puspitasari (2017), sosialisasi perpajakan berdampak pada kepatuhan pajak pada tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$ di KPP Pratama Madiun. Hal ini membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Madiun mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakan.

Penelitian Naufal dan Setiawan (2018) menunjukkan hasil dimana sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tabanan. Sosialisasi yang diberikan secara rutin oleh fiskus akan meningkatkan ketataan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seringnya diadakan penyuluhan perpajakan akan membantu wajib pajak lebih paham tentang perpajakannya.

Purba (2021) melalui penelitiannya menyimpulkan bahwa disosialisasikannya perturan pajak memiliki dampak langsung kepada kepatuhan wajib pajak. *Taxation socialization has a direct effect on taxpayer compliance*. Hal ini menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu hal yang penting dan perlu terus dikembangkan di KPP Pratama Kramatjati Jakarta. Semakin sering diadakan sosialisasi maka dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Safitri dan Silalahi (2020) menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh penerapan *e-filling* atas ketataan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa, ketika pihak fiskus telah melakukan sosialisasi terkait tata cara pemanfaatan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Berdasar penelitian-penelitian sebelumnya dan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi negara dalam bentuk elektronik yaitu e - SPT dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT. Dari uraian latar belakang dan sebagai pembaharuan penelitian, maka dilaksanakan penelitian mengenai penerapan e-SPT dan sosialisasi perpajakan online pada masa pandemi *Covid-19* untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris dari wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Madiun.

1.2 Kesenjangan Penelitian

Masalah penelitian ini bersumber dari kesenjangan penelitian yaitu, berupa :

1. Keterbatasan dari penelitian terdahulu,
2. Adanya temuan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu, serta
3. Penggunaan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya, dan

4. Sosialisasi perpajakan online dalam masa pandemi *covid-19* yang diharapkan menjadi sebuah temuan baru dari penelitian yang belum pernah ada sebelumnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasar fenomena diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan e-SPT memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Madiun?
2. Apakah sosialisasi perpajakan online memoderasi pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan pada KPP Pratama Madiun?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan bukti empiris pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mendapatkan bukti empiris pengaruh sosialisasi perpajakan online terhadap penerapan e-SPT dengan kepatuhan wajib pajak.

1.5 Ringkasan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Jenis data yang dipakai didalam skripsi ini adalah data primer dan data sekunder dimana data primer bersumber dari kuesioner yang dibagikan. Kuesioner sebagai data primer akan dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Madiun. Sementara, data sekunder akan didapat dari dokumen KPP Pratama Madiun, buku, jurnal, *e-book*, atau informasi yang berasal melalui internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Prosedur pengumpulan data dilaksanakan dengan studi lapangan untuk melaksanakan wawancara singkat dengan bagian pengadministrasi riset Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun dan survei untuk memperoleh data langsung dari responden melalui kuesioner. Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis

deskriptif untuk menarik kesimpulan atas informasi dari penelitian yang telah dilakukan.

1.6 Ringkasan Hasil Penelitian

Data penelitian mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Madiun. Data penelitian juga mendukung hipotesis kedua bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh penerapan e-SPT atas kepatuhan wajib pajak. Usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan sebagai variabel kontrol tidak mendukung kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan.

1.7 Kontribusi Riset

Kontribusi riset yang diberikan oleh penelitian ini yaitu dapat memberikan kesimpulan baru yang belum pernah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, bahwa adanya sosialisasi perpajakan online pada masa pandemi *Covid-19* dapat memoderasi pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan.

Penelitian ini mengacu pada teori perilaku yang diperkenalkan oleh Ajzen (1991) yaitu Theory of Planned Behavior (TPB). Teori ini berusaha menjelaskan bahwa perilaku yang dimunculkan oleh pribadi seseorang timbul karena adanya kemauan atau niat untuk berperilaku dari diri pelaku. Menurut Ajzen timbulnya niat dalam berperilaku ditentukan oleh 3 faktor yaitu *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. *Attitude toward behavior* merupakan sebuah keyakinan dari individu terhadap hasil yang akan diperoleh dari tindakannya. *Attitude toward behavior* yang dianggap dapat menghasilkan sesuatu yang baik maka itu yang nantinya akan cenderung dipilih oleh individu. *Subjective norm* merupakan suatu tekanan dari lingkungan seseorang yang dapat menerima atau tidak dapat menerima dari adanya perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang tersebut. Sehingga, *normative beliefs* akan dapat menghasilkan kesadaran sebagai bentuk tekanan dari lingkungan sosial atau norma subyektif tersebut. *Perceived behavioral control* adalah sebuah persepsi individu dalam menentukan kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu

tindakan atau berperilaku. Sehingga, jika wajib pajak mempunyai keyakinan bahwa dengan diterapkannya e-SPT dan sosialisasi perpajakan online yang dilakukan pada masa pandemi akan menghasilkan dampak yang baik maka akan menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan.

Selain itu, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan tambahan referensi pengetahuan dibidang perpajakan terkait penerapan e-SPT dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi temuan baru terkait penerapan e-SPT dan sosialisasi perpajakan pada masa pandemi *covid-19* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Madiun.

1.8 Uji Ketahanan (Robustness)

Dalam penelitian ini menggunakan variabel kontrol berupa umur, jenis pekerjaan, dan tingkat pendidikan dengan tujuan untuk mengetahui dan menguji bahwa penerapan e-SPT, kepatuhan wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan online tidak dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini serta memperkuat model koefisien determinasi (R^2). Selain itu penelitian ini menggunakan uji statistic deskriptif meliputi uji kualitas data yang terdiri dari dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji non respon bias. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta uji hipotesis yang meliputi uji regresi linear sederhana, uji statistik t, koefisien determinasi (R^2), dan *moderated regression analysis (MRA)* untuk menarik kesimpulan dari sebuah data yang telah diperoleh sebelumnya.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika adalah rangkaian tulisan yang saling berkaitan yang tujuannya agar suatu karya tulis dapat dipahami guna mencapai maksud dan tujuannya. Dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bagian atau bab-bab, sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab satu menguraikan tentang latar belakang berupa fenomena yang sedang terjadi untuk diangkat menjadi dasar penelitian yaitu covid-19 dan sosialisasi perpajakan online. Selain itu juga terdapat kesenjangan penelitian dari beberapa penelitian sebelumnya dan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya, tujuan

penelitian, ringkasan metode penelitian yang digunakan, ringkasan hasil penelitian, kontribusi riset dari penelitian, uji ketahanan (*robustness*), dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua memuat tentang tinjauan pustaka yang menjadi dasar penelitian dan teori yang dipakai atas penelitian ini. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai *Theory of Planned Behavior* (TPB) serta memuat hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan serta menguraikan sumber data, populasi dan sampel penelitian. Sumber data diperoleh dari KPP Pratama Madiun baik data sekunder ataupun primer. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Madiun menjadi populasi dari penelitian yang kemudian akan ditentukan sampelnya dengan menggunakan rumus *slovin*. Selain itu pada bab ini akan menguraikan model empiris, deskripsi operasional variabel, serta teknik analisis. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dimana akan diperoleh sebuah informasi dari data yang telah terkumpul dan terolah.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat data yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi sebuah informasi. Teknik analisis deskripsi statistik digunakan dalam penelitian ini, dan uji ketahanan (*robustness check*) untuk menarik kesimpulan atas penerapan e-SPT dan sosialisasi perpajakan pada masa pandemi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan ringkasan temuan penelitian dari pengaruh penerapan e-SPT, umur, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai pemoderasi dalam menyampaikan SPT pada KPP Pratama Madiun. Selain itu, pada bab ini akan memuat keterbatasan penelitian, saran bagi pengambil kebijakan, dan saran bagi peneliti yang akan datang.