

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sebagai upaya meningkatkan pembangunan untuk negara, salah satu komponen pentingnya adalah pajak. Pajak merupakan instrument pendorong Bergeraknya perekonomian negara karena menjadi sumber utama penerimaan terbesar bagi pendapatan negara. Pemerintah yang memiliki spesifikasi perpajakan yakni Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengoptimalan terhadap penerimaan yang berasal dari pajak yang mana nantinya didistribusikan ke pembangunan nasional dan menjadi akar pokok dari APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara). Penerimaan pajak di Indonesia per 23 Desember 2020 tercatat oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu) hanya sejumlah Rp. 1.019,56 triliun atau 85,65% dari besaran target penerimaan pajak di APBN (kemenkeu.go.id, 2020). Adapun dari data yang disebutkan penerimaan pajak masih belum mampu mewujudkan target yang telah ditetapkan namun penerimaan pajak dari APBN termasuk penerimaan pajak dengan skala yang cukup besar. Dengan tidak tercapainya target penerimaan pajak maka pemerintah terus berupaya untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sampai dengan tahun 2020, berikut adalah data target untuk penerima pajak APBN:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Target Penerimaan Pajak dalam APBN**  
**Tahun 2016 sampai dengan 2020**

<b>Tahun</b>	<b>Target Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)</b>	<b>Realisasi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)</b>	<b>Persentase Penerimaan Pajak</b>
<b>2016</b>	1.355,20	1.105,73	81,59%
<b>2017</b>	1.283,57	1.151,03	89,67%
<b>2018</b>	1.424,00	1.315,51	92,24%
<b>2019</b>	1.557,52	1.332,06	84,44%
<b>2020</b>	1.198,80	1.019,56	85,65%

(Sumber : kemenkeu.go.id, 2021)

Pada tabel diatas termuat data realisasi pendapatan pajak dalam APBN pada lima tahun terakhir belum mencapai target yang ditetapkan. Penerimaan pajak yang masih berada di bawah target disebabkan oleh salah satunya adalah masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam menjalankan kewajibannya.

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu dunia dihadapkan pada kenyataan untuk menghadapi pandemi covid-19 yang mana pandemi ini terjadi dari awal tahun 2020 sampai dengan sekarang. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang buruk untuk seluruh sektor, termasuk juga pada sektor perekonomian. Berdasarkan berita resmi statistik pada Badan Pusat Statistik Nomor 64/08/Th. XXIII, per tanggal 5 Agustus 2020 bahwa pertumbuhan ekonomi nasional di Indonesia mengalami kontraksi atau penurunan di Tahun 2020 sebesar 5,32%. Berdasarkan Laporan Perekonomian Provinsi Bali 2020 (bi.go.id) kontraksi pertumbuhan ekonomi tersebut terjadi hampir di seluruh wilayah provinsi di Indonesia, tak terkecuali Bali. Kontraksi pertumbuhan ekonomi di Bali pada triwulan II sebesar 10,98%. Penurunan perekonomian yang telah terjadi dapat disebabkan oleh penurunan

kinerja pariwisata, pembatasan kegiatan masyarakat termasuk adanya pembatasan jam operasional pusat perdagangan dan adanya kebijakan bagi pekerja untuk tidak melakukan pekerjaan di tempat kerja bahkan pemutusan hubungan kerja bagi sebagian pekerja sehingga menurunkan penghasilan dari masyarakat. Banyaknya masyarakat yang mengalami penurunan pendapatan atau kehilangan pekerjaannya menimbulkan kemungkinan besar bagi masyarakat untuk melakukan penghindaran terhadap kewajiban perpajakannya. Sejak pandemi covid-19 terjadi, kepatuhan dari wajib pajak (WP orang pribadi atau WP badan) mengalami penurunan pada sejumlah wilayah di Indonesia. Berdasarkan artikel yang terpublikasi di situs resmi milik DJP (Direktorat Jenderal Pajak) yakni pajak.go.id, terjadi penurunan sejumlah 9,43% pada jumlah pelaporan SPT Tahunan PPh per 1 Mei 2020 dilihat dengan perbandingan pada tahun 2019. Tercatat sejumlah 10,97 juta SPT yang terlapor, dengan jumlah total SPT Tahunan sebanyak 12,11 juta SPT.

**Tabel 1.2**  
**Rasio Penurunan Jumlah Pelaporan SPT Tahunan**  
**Per 1 Mei 2020**

<b>Surat Pemberitahuan 1770</b>	<b>Surat Pemberitahuan 1770 S</b>	<b>Surat Pemberitahuan 1770 SS</b>	<b>Surat Pemberitahuan 1771</b>
19,41%	9,01%	6,57%	10,72%

(Sumber: pajak.go.id, 2021)

Pada tabel 1.2 terlihat bahwa rasio penurunan jumlah SPT Tahunan yang terlapor terbesar yaitu berasal dari WP OP yakni pada formulir SPT 1770 sebesar 19,41%. Kepatuhan WP OP sampai sekarang tetap menjadi permasalahan karena seringkali menunjukkan angka rasio kepatuhan yang belum mencapai 100% atau dengan kata lain antara jumlah penerimaan pajak maupun pelaporan SPT yang terealisasi belum mampu untuk memenuhi target yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Hal tersebut juga terjadi pada WP OP terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Tabanan adalah kabupaten di Bali yang juga memfasilitasi Wajib Pajak dengan memiliki KPP Pratama Tabanan untuk dapat menyelesaikan kepentingan perpajakannya. KPP Pratama Tabanan pun dilanda kekhawatiran akibat belum tercapainya realisasi penerimaan pajak yang sesuai dengan target penerimaan pajak. Dalam upaya mewujudkan penerimaan pajak yang sesuai dengan target, peranan masyarakat dalam ketaatan membayar pajak tidak terlepas dalam hal ini. Tingkat kepatuhan pajak di kabupaten Tabanan tergolong rendah jika dilakukan perbandingan dengan KPP Pratama lain yang terdapat di Provinsi Bali. Kepatuhan yang dimaksud dapat dilihat dari persentase penerimaan pajaknya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kanwil DJP Bali, adapun persentase penerimaan pajak dari WP OP di 7 KPP (Kantor Pelayanan Pajak Pratama) di Provinsi Bali dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Penerimaan Pajak Dari WP OP**  
**KPP Pratama Se-Bali**  
**Tahun 2020**

No	Nama KPP Pratama	WPOP Karyawan	WPOP Non Karyawan	Total Penerimaan
1	Denpasar Barat	33.770.567.009	136.299.645.551	170.070.212.560
2	Singaraja	8.697.396.677	85.588.976.570	94.286.373.247
3	Denpasar Timur	35.860.463.126	96.897.343.951	132.757.807.077
4	Badung Selatan	28.750.365.547	81.148.583.650	109.898.949.197
5	Badung Utara	54.835.768.215	79.823.762.045	134.659.530.260
6	Gianyar	76.720.954.787	67.252.582.135	143.973.536.922
7	Tabanan	12.377.818.467	68.778.779.923	81.156.598.390

(Sumber: Kanwil DJP Bali, 2021)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa peringkat 3 tertinggi penerimaan pajak WPOP di KPP Pratama se-Bali diraih oleh KPP Pratama Denpasar Barat yang memiliki jumlah penerimaan pajak dari WP OP tertinggi yaitu sebesar Rp.

170.070.212.560, disusul oleh KPP Pratama Gianyar di posisi kedua sebesar Rp. 143.973.536.922, dan di posisi ketiga diraih oleh KPP Pratama Badung Utara sebesar Rp. 134.659.530.260. Kemudian untuk posisi keempat sampai dengan ketujuh diraih oleh KPP Pratama Denpasar Timur dengan penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi sebesar Rp. 132.757.807.077, KPP Pratama Badung Selatan sebesar Rp. 109.898.949.197, KPP Pratama Singaraja sebesar Rp. 94.286.373.247, dan yang terendah adalah KPP Pratama Tabanan sebesar Rp. 81.156.598.390.

KPP Pratama Tabanan menduduki posisi terendah dalam penerimaan pajak WP OP dibandingkan dengan KPP lain di provinsi Bali. Dari pelaporan SPT nya, adapun yang menunjukkan adanya indikasi kurangnya kepatuhan WP OP yaitu dapat terlihat pada perbandingan jumlah WP OP yang Terdaftar telah Wajib SPT dan Pelaporan SPT yang terealisasi. Berikut adalah tingkat kepatuhan SPT terlapor oleh WP OP tahun 2016 sampai dengan 2020:

**Tabel. 1.4**  
**Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT WPOP**  
**KPP Pratama Tabanan-Bali**  
**Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP OP Terdaftar di KPP Pratama Tabanan</b>	<b>Jumlah WP OP Terdaftar Wajib SPT</b>	<b>Realisasi SPT Terlapor</b>	<b>Rasio Kepatuhan WP OP</b>
<b>2016</b>	96.531	63.199	30.061	47,57%
<b>2017</b>	104.665	63.023	26.050	41,33%
<b>2018</b>	113.429	51.972	25.739	49,51%
<b>2019</b>	121.453	56.574	27.277	48,21%
<b>2020</b>	135.375	70.106	54.522	77,77%

(Sumber: Data KPP Pratama Tabanan, 2021)

Terlihat data pada tabel 1.4, besaran tingkat kepatuhan WP OP Terdaftar Wajib SPT masih terbilang rendah karena realisasi pelaporan SPT nya masih rendah jika



dilakukan perbandingan dengan besaran WP OP Terdaftar sebagai Wajib SPT. Perhitungan rasio kepatuhan WP OP dilakukan dengan cara Realisasi Pelaporan SPT dibagi dengan Jumlah WP Orang Pribadi Terdaftar Wajib lapor SPT kemudian dikali 100%. Rasio kepatuhan yang berada dibawah 100% memperlihatkan bahwa kepatuhan masyarakat sebagai WP didalam melakukan pelaporan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan masih kurang karena belum dapat memenuhi besaran target yang ditetapkan setiap tahunnya. Namun yang menjadi perhatian dalam tingkat kepatuhan SPT terlapor dari WP OP KPP Pratama Tabanan adalah dimana di tahun 2020 persentase kepatuhan pelaporan SPT oleh WP Orang Pribadi jauh lebih tinggi dari beberapa tahun terakhir yang hanya berada pada persentase dibawah 50% secara keseluruhan. Jumlah WP OP terdaftar sebagai wajib SPT juga mengalami kenaikan yang cukup tinggi dibandingkan dengan beberapa tahun sebelumnya. Peningkatan rasio kepatuhan WP Orang Pribadi KPP Pratama Tabanan di tahun 2020 terjadi pada saat dunia sedang menghadapi pandemi covid-19. Adapun indikasi penyebab meningkatnya kepatuhan wajib pajak di tahun 2020 yang bertepatan dengan terjadinya pandemi covid-19 dengan persentase yang cukup besar dibandingkan tahun-tahun sebelumnya adalah disebabkan oleh faktor-faktor diantaranya pengetahuan perpajakan, pengawasan *account representative*, sosialisasi perpajakan, dan penerapan *e-filing*, karena pada tahun 2020 KPP Pratama Tabanan terus berupaya untuk merealisasikan peningkatan kepatuhan WP nya, sehingga sejak awal tahun 2020 KPP Pratama Tabanan lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada WP yakni dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi tentang perpajakan dengan lebih rutin setiap bulannya yang bertujuan untuk dapat memberikan pemahaman serta informasi kepada WP mengenai

perpajakan meskipun ditengah situasi pandemi covid-19 yang membuat wajib pajak tidak bisa untuk mendatangi KPP Pratama Tabanan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya atau untuk konsultasi mengenai perpajakan. Selain itu, situasi pandemi covid-19 membuat Direktorat Jenderal Pajak menekankan wajib pajak agar memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan untuk pelaporan SPT yaitu *e-filing*.

Berdasarkan berita yang terdapat pada website resmi pajak.go.id, DJP memberikan himbauan kepada setiap jajarannya termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk mensosialisasikan kebijakan dari DJP ditengah pandemi covid-19 terkait dengan himbauan DJP yang menekankan wajib pajak untuk memanfaatkan sebaik-baiknya aplikasi layanan *e-filing*. Ketika DJP menghimbau untuk wajib pajak agar memanfaatkan *e-filing*, disanalah peran dari KPP Pratama Tabanan sebagai bagian dari jajaran DJP untuk melaksanakan sosialisasi mengenai penerapan *e-filing* yang mana hasil dari sosialisasi tersebut akan menambah pengetahuan dari wajib pajak. Selain itu, adanya Permenkeu No.79/PMK 01/2015 dimana berisi pembagian tugas *account representative* menjadi bagian pelayanan serta bagian pengawasan, membuat *account representative* KPP Pratama Tabanan lebih meningkatkan tugas dan fungsi pengawasan *account representative* karena dalam rangka peningkatan kualitas kinerja internal di KPP Pratama Tabanan. Untuk fungsi pelayanan *account representative* masih dapat dibantu oleh bagian atau seksi lain pada KPP Pratama Tabanan dalam melayani WP

Meskipun pemerintah telah berupaya memudahkan masyarakat yakni WP dalam melaksanakan kewajibannya sebagai WP, tetap saja terdapat hambatan yang berarti bagi WP dalam menjalankan kewajibannya yang mana salah satunya yaitu

masyarakat sebagai Wajib Pajak masih belum mengetahui dan memahami dengan baik bagaimana pentingnya pajak tersebut untuk kepentingan negara dan juga masyarakat. Pengetahuan Wajib Pajak akan pentingnya pajak sangat diperlukan bagi keberlangsungan pembangunan nasional. Dengan memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang memadai maka tentunya dapat memicu pelaksanaan kepatuhan perpajakan WP. Selain itu, ditengah pandemi covid-19 seperti sekarang ini Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya agar wajib pajak tetap bisa melaksanakan kewajibannya seperti melakukan sosialisasi tentang perpajakan baik melalui penyuluhan, webinar ataupun spanduk yang terpasang di tempat-tempat tertentu, memaksimalkan kinerja *account representative* dalam melaksanakan pengawasan terhadap WP serta menekankan kepada wajib pajak untuk memanfaatkan aplikasi *online* yang merupakan produk layanan dari DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dapat membantu WP untuk melaporkan SPT nya ditengah masa pandemi seperti saat ini.

Penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada subjek pajak WP OP karena masalah kepatuhan WP OP masih menjadi masalah serius sampai dengan sekarang, seringkali realisasi pajak belum dapat memenuhi target yang telah ditetapkan dimana dengan jumlah WP OP lebih besar dari WP badan menimbulkan adanya kecenderungan yang lebih tinggi bagi WP OP dibandingkan WP badan untuk menghindari kewajiban perpajakannya sebagai bentuk kepatuhan sebagai wajib pajak atau dalam kata lain melakukan penghindaran pajak sehingga apabila penghindaran pajak terjadi dalam skala besar tentu akan mempengaruhi penerimaan pajak bagi negara dan tidak terealisasinya target pajak seperti yang ditetapkan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam pemerintahan Kementerian Keuangan.



Berdasarkan data dari website kemenkeu.go.id tercatat bahwa jumlah WP Orang Pribadi lebih besar dari jumlah wajib WP badan yang mana dilihat dari realisasi pelaporan SPT per Maret 2020 dengan rincian bahwa sebanyak 676 ribu WP OP melapor SPT 1770, 4,33 juta WP OP melapor SPT 1770 S, dan 2,72 juta WP OP melapor SPT 1770 SS. Jika dibandingkan dengan jumlah realisasi pelaporan SPT oleh WP badan yang melapor Surat Pemberitahuan 1771 dan Surat Pemberitahuan 1771 USD hanya sebanyak 232 ribu dan 229 orang wajib pajak badan ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Begitu pula berdasarkan data dari pajak.go.id diatas bahwa rasio penurunan jumlah pelaporan SPT lebih banyak terjadi pada wajib pajak orang pribadi hingga mencapai 19,41% yang dibandingkan dengan wajib pajak badan sebesar 10,72%.

Konsep teori kepatuhan dan atribusi dapat dikaitkan dengan permasalahan kepatuhan wajib pajak yang rendah. Teori kepatuhan adalah teori pemaparan mengenai perilaku taat individu atas setiap kegiatan sesuai kebijakan, aturan, serta perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan implementasi teori kepatuhan dalam penelitian ini, kepatuhan WP (wajib pajak) yakni kondisi ketika masyarakat sebagai WP menunjukkan perilaku patuh dan taat terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak. Sementara itu, untuk konsep atribusi sendiri merupakan konsep yang memaparkan tentang perilaku individu yang muncul akibat dipengaruhi oleh dorongan dalam dan dorongan luar diri, dimana dorongan tersebut memberikan dampak pada tindakan taat WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dorongan internal terimplementasi berupa pengetahuan perpajakan. Sementara itu, dorongan eksternal yang diimplementasikan dalam penelitian ini berupa

pengawasan *account representative*, sosialisasi perpajakan, serta penerapan *e-filing*.

Masyarakat patuh sebagai WP OP dapat terjadi karena suatu dorongan yaitu pengetahuan tentang perpajakan. Adapun pengetahuan perpajakan yang didefinisikan pada penelitian ini yakni berupa pengetahuan tentang perpajakan dari wajib pajak. Ketika wajib pajak membekali diri dengan pengetahuan tentang pajak yang memadai maka akan berguna bagi kehidupannya dan menjadi pemicu untuk bersikap patuh akan kewajiban perpajakannya (Syafiiyah, 2017). Alasan penggunaan variabel pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini yaitu selain pengetahuan merupakan faktor pendorong seseorang dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan teori kepatuhan, pengetahuan perpajakan dapat menjadi faktor atas tindakan kepatuhan dari pelaksanaan kepatuhan WP, karena jikalau seorang wajib pajak mempunyai bekal pengetahuan yang baik terhadap perpajakan jadi didefinisikan seorang WP memiliki pemahaman tentang perpajakan mengenai bagaimana pentingnya pajak itu dan bagaimana sistematika maupun prosedur sehingga dikatakan wajib pajak yang patuh. Maka agar dapat mewujudkan peningkatan perilaku kepatuhan pajak oleh WP, perlu adanya pengetahuan yang baik mengenai perpajakan. Semakin tinggi dan dalam wajib pajak memiliki pemahaman serta pengetahuan pajak maka kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya baik dalam pembayaran pajak maupun menyampaikan SPT dengan waktu yang tidak melampaui batas pelaporan akan tinggi pula, sehingga terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017). Berdasarkan berita dari website pajak.go.id serta informasi dari pegawai sub bagian umum dan kepatuhan internal di KPP Pratama Tabanan, sejak tahun 2020 KPP

Pratama Tabanan mulai meningkatkan pelaksanaan sosialisasi kepada wajib pajak ditengah pandemi covid-19 guna memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih mendalam bagi wajib pajak mengenai perpajakan meskipun dalam situasi pandemi covid-19 agar pengetahuan wajib pajak akan perpajakan dapat meningkat tanpa menjadikan pandemi covid-19 sebagai halangan, hal tersebut mengindikasikan adanya pengaruh terhadap kepatuhan WP KPP Pratama Tabanan oleh pengetahuan perpajakan. Dorongan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dipengaruhi oleh semakin bertambah dan luasnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak. Penelitian Adi (2018), menyebutkan pengaruh positif dan signifikan diberikan oleh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP. Akan tetapi hasil berbeda ditemukan pada penelitian Damajanti (2015) dimana menunjukkan pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Selanjutnya, pengawasan *account representative* juga dapat memberikan dorongan pada WP OP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. *Account Representative* bertanggungjawab secara respondei, efektif dan personal dalam melayani WP, termasuk mengawasi pelaksanaan perpajakan oleh wajib pajak. Alasan penggunaan variabel pengawasan *account representative* dalam penelitian ini yaitu dalam teori kepatuhan tindakan patuh seseorang akan sesuatu itu dipengaruhi oleh adanya pengawasan. Pengawasan dalam hal ini adalah pengawasan *account representative*, dimana *account representative* merupakan pihak terkait dengan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) yang diharap dapat mengarahkan WP dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Selain itu *account representative* menjadi pihak penyambung KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dengan masyarakat sebagai WP, sehingga jika *account representative* bekerja dengan baik

maka akan menciptakan hubungan baik antara KPP dengan wajib pajak sehingga pembayaran dan pelaporan SPT dari wajib pajak akan terlaksana secara tepat waktu dan penerimaan pada sektor perpajakan akan meningkat. Semakin baik pelaksanaan pengawasan yang dilaksanakan *account representative* dengan cara melakukan pengawasan maupun mengingatkan masyarakat sebagai wajib pajak akan kewajibannya maka akan dapat memberikan kepuasan serta kenyamanan pada WP sehingga akan berdampak pada kepatuhan pajak WP (Sandi, 2010). Tahun 2020 yang merupakan tahun terjadinya pandemi covid-19 membuat wajib pajak tidak bisa mengunjungi kantor pajak guna melakukan pelaporan SPTnya. Sehingga, berdasarkan informasi dari pegawai sub bagian umum dan kepatuhan internal di KPP Pratama Tabanan menyebutkan yakni mengacu pada PMK 79/PMK.01/2015 terkait dengan fungsi dan tugas *Account Representative* yang dibagi menjadi 2 yaitu fungsi pengawasan dan pelayanan, KPP Pratama Tabanan juga meningkatkan kinerja internal KPP dalam segi pengawasan *account representative* yang mana ditengah situasi pandemi membuat kondisi kantor sepi dari wajib pajak. Adapun peningkatan kinerja AR dalam segi pengawasan yang dimaksud diantaranya melakukan pengawasan kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak, menerbitkan Surat Tagihan Pajak, menyusun profil wajib pajak dengan melaksanakan permintaan data WP dengan menerbitkan SP2DK kemudian ditindaklanjuti dengan LHP2DK atas wajib pajak, melaksanakan KPDL dna geotagging, dan melakukan pengawasan yang didukung dengan teknologi informasi dan data WP berkualitas. Dengan demikian muncul indikasi adanya pengaruh dari pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan WP. Penelitian terdahulu dari Kusuma (2018) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan untuk peran dari *account*



*representative* dalam mengawasi wajib pajak terhadap kepatuhan WP, sedangkan menurut Irawan dan Sadjiarto (2013) menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh dari pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan WP.

Selanjutnya sosialisasi perpajakan pun dapat memberikan dorongan pada WP OP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan ialah suatu proses belajar yang bermakna dengan melakukan kontak dengan orang lain mengenai pola pikir, rasa serta tindakan guna mewujudkan keefektifan dari partisipasi sosial (Wurianti, dkk, 2015:6). Alasan penggunaan sosialisasi perpajakan menjadi variabel pada penelitian ini yakni selain karena berdasarkan teori kepatuhan sosialisasi merupakan salah satu faktor pendorong seseorang dalam meningkatkan perilaku taat atau patuh terhadap suatu kewajiban, juga karena melihat bahwa pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang masih belum merata disebabkan oleh situasi pandemi yang mana agar melakukan pembatasan kerumunan orang dan terbatasnya sarana prasarana pendukung dari wajib pajak dalam mengikuti sosialisai, misalnya belum terjangkaunya sinyal internet yang memadai di beberapa daerah membuat WP tidak bisa berpartisipasi dalam pelaksanaan sosialisasi dari DJP maupun KPP secara online via *google meet* ataupun *zoom*. Sosialisasi perpajakan sangat penting mengingat bahwa kurangnya pengetahuan dari wajib pajak dimana menyebabkan terjadinya pembayaran ataupun pelaporan SPT yang tidak tepat waktu. Dengan adanya pelaksanaan sosialisasi yang merata akan memberikan informasi kepada wajib pajak secara merata pula tentang perpajakan sehingga dengan informasi yang diperoleh wajib pajak dari sosialisasi tersebut akan memberikan pengetahuan berupa informasi perpajakan kepada wajib pajak sehingga akan menumbuhkan kesadaran untuk melaksanakan kewajibannya



sebagai wajib pajak dengan patuh serta taat. Dengan melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh kepada WP sehingga akan menjawab pertanyaan dari WP. Semakin baik pelaksanaan sosialisasi perpajakan maka semakin bertambah pula informasi yang didapat masyarakat selaku WP sehingga kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan (Burhan, 2015). Tahun 2020 merupakan tahun dimana pandemi covid-19 terjadi, saat itu pula KPP Pratama Tabanan berupaya untuk tetap memperhatikan wajib pajaknya dengan memberikan sosialisasi secara rutin dan meningkatkan lagi pelaksanaannya meskipun ditengah pandemi. Berdasarkan data dari KPP Pratama Tabanan, pada tahun 2020 pelaksanaan sosialisasi di KPP Pratama Tabanan dilaksanakan lebih rutin dari tahun-tahun sebelumnya, dimana pelaksanaan sosialisasi tahun 2020 telah dilaksanakan sebanyak 73 kali dengan kehadiran peserta terbanyak mencapai 603 peserta dalam sekali pelaksanaan sosialisasi. Adapun pelaksanaan sosialisasi tersebut diberikan kepada wajib pajak dan masyarakat via online yakni whatsapp grup dan zoom serta via offline yang dilaksanakan di berbagai tempat diantaranya KPP Pratama Tabanan, BRSUD Kabupaten Tabanan, RSUD Negara, dan Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Tabanan dengan menerapkan protokol kesehatan. Selain itu, KPP Pratama Tabanan juga memasang berbagai spanduk pada lokasi tertentu yang berisi informasi mengenai pelaporan SPT, penggunaan *e-filing*, dan lain sebagainya. Hal tersebut mengindikasikan sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh pada kepatuhan perpajakan oleh wajib pajak di KPP Pratama Tabanan tahun 2020. Menurut Wardani dan Wati (2018) menemukan bahwa adanya pengaruh yang diberikan pada kepatuhan wajib pajak oleh pelaksanaan sosialisasi

perpajakan, sedangkan pada penelitian Primasari (2016) kepatuhan WP tidak terpengaruh oleh sosialisasi perpajakan.

Kemudian penerapan *e-filing* juga menjadi salah satu dorongan dalam pelaksanaan kewajiban masyarakat sebagai wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan peluncuran *e-filing* dimana mengacu pada Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 per Mei 2004. *E-Filing* ini adalah fasilitas yang dicetuskan Direktorat Jenderal Pajak untuk kemudahan pengisian serta penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada WP dengan mengakses website resmi milik DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Harapan DJP dengan produk *e-filing* ini yakni dapat menciptakan kenyamanan serta kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya karena bisa dilakukan dari mana saja dan dapat meminimalisir biaya dan waktu serta mendukung upaya pemerintah dalam memerangi Covid-19 karena secara tidak langsung akan meminimalisir terjadinya kerumunan orang dan pelaporan SPT wajib pajak tidak perlu dilakukan di Kantor Pajak. Pada penelitian ini digunakan variabel penerapan *e-filing* karena berdasarkan teori kepatuhan disebutkan bahwa kepatuhan seseorang dapat dipengaruhi oleh lingkungan fisik yang merupakan bentuk perwujudan dari faktor pemungkin, dimana terlihat dari fasilitas yang tersedia. Fasilitas yang dimaksud yakni fasilitas yang diberikan DJP untuk memudahkan penyampaian SPT yaitu *e-filing* kepada wajib pajak. Melalui penerapan *e-filing* memberikan harapan pelaksanaan kewajiban pajak oleh WP akan terbantu dan dapat dilakukan secara efektif. Wajib pajak akan dimudahkan dan terbantu dalam melakukan penyampaian SPT nya serta wajib pajak akan merasakan kenyamanan karena waktu yang dibutuhkan fleksibel sehingga kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak akan meningkat jika pelaksanaan *e-filing*

berjalan dengan baik. Berdasarkan informasi dari pegawai sub bagian umum dan kepatuhan internal KPP Pratama Tabanan menyebutkan pada tahun 2020 terjadi peningkatan penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Tabanan sebanyak 8,5%, peningkatan tersebut terjadi meskipun ditengah pandemi covid-19. Hal tersebut terindikasi terjadi karena masyarakat tidak bisa datang ke KPP untuk melaporkan SPT nya, jadi mau tidak mau harus memanfaatkan *e-filing* sebagai sarana pelaporan yang efektif ditengah pandemi covid-19. Hal tersebut mengindikasikan kepatuhan WP KPP Pratama Tabanan dipengaruhi oleh adanya penerapan *e-filing*. Penelitian Noviani (2018) menemukan kepatuhan WP dipengaruhi oleh penerapan *e-filing*, namun menurut Marliana, dkk (2015) menemukan kepatuhan WP ketika menjalankan kepatuhan pajaknya tidak dipengaruhi oleh penerapan *e-filing*.

Melihat permasalahan saat ini yaitu terjadinya fenomena pandemi covid-19 dimana fenomena tersebut mempengaruhi perekonomian masyarakat dan membuat masyarakat mengalami penurunan pendapatan yang dapat mengindikasikan adanya tindakan penghindaran pajak oleh sejumlah WP yang terdampak pandemi covid-19, maka dari itu peneliti kembali melakukan penelitian terkait dengan kepatuhan pajak WP yang menghusus pada WP OP. Adapun dari penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian tentang terkait dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan pada permasalahan internal yang terjadi di KPP Pratama saja, sedangkan untuk penelitian ini peneliti melakukan kembali penelitian mengenai kepatuhan WP OP selain karena melihat permasalahan internal yang terjadi yakni persentase kepatuhan dari WP OP pada lokasi penelitian ini yang masih berada di bawah 50 persen dalam 4 tahun terakhir juga ditambah kondisi dan permasalahan baru yakni peneliti ingin mengetahui tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa

pandemi covid-19. Perbedaan lainnya yakni pada lokasi penelitian dimana penelitian ini menggunakan KPP Pratama Tabanan sebagai tempat penelitian. Selain itu, penelitian ini menggunakan variabel yang merupakan pembaharuan variabel yang diadopsi dari penelitian terdahulu yang belum pernah diteliti secara bersamaan pada satu lokasi yaitu KPP Pratama Tabanan dimana pada penelitian ini penambahan variabel salah satunya penerapan *e-filing* dipilih karena berdasarkan artikel resmi pajak.go.id saat ini Direktorat Jenderal Pajak lebih menekankan kepada wajib pajak agar memanfaatkan aplikasi layanan pajak online *e-filing* untuk melaporkan SPT nya sebagai upaya pencegahan penyebaran covid-19, serta adanya penambahan teori yang dilakukan peneliti yakni dengan menambahkan teori kepatuhan dimana pada penelitian terdahulu masih hanya menggunakan teori atribusi saja.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian menggunakan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan Dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan)”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, adapun identifikasi permasalahan penelitian yakni:

1. Jumlah realisasi penerimaan pajak dari APBN selama 5 tahun terakhir yakni di tahun 2016-2020 belum sesuai dengan target yang ditetapkan.

2. Jumlah realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Tabanan selama 4 tahun terakhir yakni 2016-2019 belum sesuai dengan target yang ditetapkan.
3. Jumlah perbandingan antara Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Wajib SPT dengan pelaporan SPT yang terealisasi mencerminkan bahwa masih kurang atau rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Pandemi covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan pertumbuhan ekonomi nasional.
5. Masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman bahwa pajak penting bagi negara dan juga untuk kepentingan masyarakat oleh Wajib Pajak.
6. Peran serta *Account Representative* diperlukan dalam mendukung upaya peningkatan penerimaan pajak negara dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.
7. Sosialisasi perpajakan adalah bentuk upaya dari DJP (Direktorat Jenderal Pajak) untuk wajib pajak agar tetap bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya ditengah pandemi covid-19 melalui penyuluhan, webinar maupun spanduk.
8. Pemanfaatan teknologi berupa *E-Filing* menjadi bentuk upaya pemerintah agar kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian hanya berkaitan dengan pengetahuan perpajakan, Pengawasan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan.



#### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Dari uraian permasalahan yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan?
2. Apakah pengawasan *Account Representative* memberikan pengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan?
3. Apakah Sosialisasi Perpajakan memberikan pengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan?
4. Apakah penerapan *E-Filing* memberikan pengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan.
2. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan.

3. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan.
4. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Dari uraian permasalahan yang telah dipaparkan, adapun harapan dari hasil penelitian ini yakni:

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan dan pendalaman pada ilmu akuntansi khususnya terhadap penggunaan teori kepatuhan dan teori atribusi dalam hal ini mengenai kepatuhan WP OP.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan dapat menjadi sarana untuk menerapkan pengetahuan dalam bidang pajak yang didapatkan selama masa kuliah.

#### b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan memberikan tambahan ilmu dalam mengetahui perpajakan sehingga WP dapat meningkatkan lagi kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan untuk kedepannya.

c. Bagi Pembaca

Penelitian yang dilakukan memberikan wawasan terkait dengan pengaruh pengetahuan dasar perpajakan, pengawasan *account representative*, sosialisasi perpajakan dan penerapan *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi covid-19.

d. Bagi Lembaga Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian yang dilakukan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya sebagai sumber referensi pustaka.

