

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pada saat ini seluruh negara di belahan dunia manapun tengah dilanda wabah *Novel Corona Virus Disease-19* atau sering disingkat covid-19. Wabah yang telah melanda seluruh belahan negara ini disebut dengan pandemi. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang luar biasa kepada seluruh negara di dunia, termasuk di Indonesia. Dengan adanya pandemi ini seluruh negara dilanda berbagai efek atau dampak yang mempengaruhi hampir di semua sektor, mulai dari ketenagakerjaan sampai dengan kinerja industri segala sektor di dalam negeri. Secara makro, dampak dari pandemi ini akan mengganggu roda pemerintahan.

Badan Pusat Statistik (BPS) mengumumkan ekonomi Indonesia telah mengalami perlambatan pada kuartal I/2020 yaitu sebesar 2,97%. Kepala BPS, Suhariyanto, mengatakan bahwa dibandingkan kuartal IV/2019, pertumbuhan ekonomi Indonesia tercatat minus 2,41% (Fitriani, 2020). Seperti yang kita ketahui pandemi ini mempengaruhi perekonomian secara global, tidak hanya Indonesia saja. Pemandangan ekonomi hari ini telah berubah secara dramatis. Pandemi global *Corona Virus* atau sering disebut covid-19 dan penyempitan kegiatan ekonomi yang terjadi saat ini membuat ekonomi tidak bergerak, dengan pandangan bahwa covid-19 menggiring ekonomi kepada resesi yang berkepanjangan dan semakin lebih parah akan terjadi (Muhyiddin & Wardhana, 2020). Untuk saat ini

perekonomian diyakini berada dalam jalur pemulihan kendati pada kuartal I/2021 masih mencatatkan minus 0,74% secara *year on year* (yoy). Namun untuk mencapainya perlu upaya ekstra keras ditambah dengan sinergi semua pihak agar pertumbuhan ekonomi di masa pandemi covid-19 terus melaju (Sindonews, 2021). Optimisme kebangkitan kembali ekonomi Tanah Air sebelumnya disampaikan oleh Menteri Koordinator bidang Perekonomian Airlangga Hartarto pada akhir pekan lalu. Diyakini di kuartal II/2021 pertumbuhan ekonomi sudah mulai positif. Ini setelah melihat data perekonomian di kuartal I di mana kontraksi ekonomi mulai mereda dengan hanya mencatatkan minus 0,74% (Sindonews, 2021).

Karena ekonomi menurun penerimaan dari sektor pajak pun diperkirakan tergerus sampai Rp. 388 Trilyun (Siregar, 2020). Pajak merupakan salah satu bentuk pendapatan negara yang menyumbangkan persentase terbesar dibandingkan dengan sektor pendapatan lain seperti minyak dan gas (migas) serta non-migas. Keberhasilan suatu negara dalam mengumpulkan pajak dari warga negaranya dipastikan akan bermanfaat bagi stabilitas ekonomi negara yang bersangkutan (Farouq, 2018). Sumber pendapatan negara dari pajak telah menjadi unsur utama dalam menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintah dan penyediaan fasilitas umum bagi masyarakat. Bahkan pada beberapa tahun belakangan ini, pajak memenuhi kurang lebih 70 persen penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal ini menunjukkan peranan pajak dalam mewujudkan stabilitas roda kehidupan negeri ini harus semakin ditingkatkan, mengingat semakin tinggi tingkat tuntutan

kebutuhan dan semakin kompleksnya tantangan zaman modern (Farouq, 2018). Dalam kondisi abnormal seperti ini di mana banyak perusahaan mengalami penurunan omset, sementara beberapa biaya operasional bersifat tetap, maka otomatis laba juga akan menurun. Kondisi ini menyebabkan penerimaan pajak dari Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) juga akan menurun. Salah satu penyebabnya adalah insentif pajak yang diberikan pemerintah. Walaupun begitu, peneliti juga menyadari bahwa kebijakan tersebut memang harus diambil untuk membantu pelaku usaha. Insentif pajak masih terus diperpanjang sampai dengan 30 Juni 2021, dengan harapan ekonomi segera pulih kembali (Kontan, 2021). Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) melaporkan hingga bulan Maret 2021, sudah sebanyak 3,82 juta Wajib Pajak (WP) yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan tahun pajak 2020. Secara rinci, dari angka tersebut 3,67 juta SPT Tahunan 2020 yang dilaporkan berasal dari wajib pajak orang pribadi (WP OP). Catatan Ditjen Pajak 3,53 juta wajib pajak orang pribadi (WP OP) melaporkan melalui *e-filing*, sedangkan 137.505 masih melaporkan secara manual (Kontan, 2021).

Gambar 1.1
Data Realisasi Penerimaan PPh Pasal 21

DATA REALISASI PENERIMAAN PPh Pasal 21
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SINGARAJA
TAHUN 2018 s.d 2021

Tahun	Target	Realisasi
2018	90.423.861.000	56.171.004.522
2019	96.027.308.000	58.906.498.991
2020	84.648.248.000	53.132.815.319
2021*)	95.780.458.000	67.217.756.735
TOTAL	366.879.875.000	235.428.075.567

Data diakses pada 04 Oktober 2021
*) Data s.d 30 September 2021

Sumber : KPP Pratama Singaraja

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak, bukan sekedar menonjolkan aspek pemungutan pajak yang bersifat “memaksa”, tetapi juga harus diikuti dengan serangkaian regulasi, prosedur dan pelayanan administrasi yang jelas dan berkelas (Farouq, 2018). Agar target pajak tercapai, diperlukan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Listiyowati, 2021). Hal itu merupakan suatu faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, sehingga perlu secara rutin dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu sosialisasi perpajakan. Jika Wajib Pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka Wajib Pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak, sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2016) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib

Pajak. Penelitian yang dilakukan Suardana (2020) juga menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan pajak mahasiswa pelaku UMKM, sehingga semakin sering mahasiswa mendapat informasi dari sosialisasi perpajakan, maka kepatuhan pajak yang dimiliki juga akan meningkat.

Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk berperan dalam kegiatan perpajakan yaitu bekerja sama dengan perguruan di Indonesia dalam membentuk Tax Center, yang dimulai sejak Maret 2018 lalu dan berlanjut sampai saat ini. Salah satu perguruan tinggi yang dipercaya adalah Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha). DJP memiliki peran yang sangat penting dalam merealisasikan upaya-upaya negara di bidang perpajakan, hal ini bertujuan untuk mengupayakan pendapatan dari sektor pajak mengalami kenaikan (Yasa, 2020).

Terkait dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*) yang digunakan dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Salah satu yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan adanya Tax Center. Tax Center merupakan sebuah wadah yang dapat membantu masyarakat dalam pelaporan pajak tahunan. Adapun kegiatan dari Tax Center antara lain sosialisasi perpajakan, dan asistensi pelaporan pajak. Tax Center berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak hal ini karena dengan adanya Tax Center maka, masyarakat lebih dimudahkan dalam pelaporan Wajib

Pajak karena masyarakat tidak perlu antri atau menunggu terlalu lama, selain itu dengan adanya sosialisasi dari Tax Center maka, masyarakat akan lebih sadar dalam membayar pajak. Hal ini yang menyebabkan munculnya niat atau kesadaran masyarakat dalam melakukan pelaporan pajak yang nantinya akan berpengaruh dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yasa,dkk (2021) menunjukkan hasil bahwa persepsi masyarakat tentang pendampingan yang dilakukan oleh Tax Center Undiksha sangat membantu Wajib Pajak. Adapun pengembangan penelitian yang dilakukan kali ini yaitu dengan memperluas jumlah Tax Center yang digunakan sebagai sampel. Penelitian Yasa,dkk (2021) hanya menggunakan Tax Center Undiksha sebagai responden penelitian untuk dapat melihat dari perspektif yang berbeda selain dari perspektif Wajib Pajak selaku pihak yang menerima pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menggali lebih detail peran Tax Center terkait kepatuhan. Sedangkan penelitian Yasa,dkk (2021) hanya fokus kepada persepsi Wajib Pajak atas kegiatan pendampingan relawan pajak. Sehubungan dengan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian serta menuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISA PERAN TAX CENTER DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Pandemi Covid-19 membatasi aktivitas masyarakat yang serba *work from home* (WFH) termasuk di pajak yang membuat masyarakat enggan untuk membayar pajak karena mereka kurang paham dengan sistem *online*.
2. Menurunnya pendapatan masyarakat yang menyebabkan banyaknya masyarakat melakukan penghindaran pembayaran pajak di masa pandemi covid-19.

1.3. PEMBATASAN MASALAH

Untuk lebih memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan dan mencegah terlalu luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap simpulan yang dihasilkan. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian yang hanya berkaitan dengan data mengenai peran Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak guna menjalankan program pemerintah.

1.4. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang dapat diajukan:

1. Apa tujuan pembentukan Tax Center?
2. Bagaimana peran Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?

1.5. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Agar mengetahui tujuan pembentukan Tax Center.
2. Agar mengetahui peran Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

1.6. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan secara teoritis bagi penulis sendiri maupun para pembaca penelitian ini, termasuk para pembimbing serta penguji penelitian ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti dan akademis guna meningkatkan wawasan pengetahuan tentang peran Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah serta dapat mengetahui banyak mengenai peran Tax Center dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Tax Center dan DJP:

Penelitian ini diharapkan juga bermanfaat bagi seluruh Tax Center yang memiliki komunikasi Relawan Pajak, serta bagi pembuat kebijakan seperti DJP agar dapat merumuskan strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang semakin baik.

3. Bagi Wajib Pajak:

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan membayar dan melaporkan pajak di waktu yang tepat.

4. Bagi Universitas:

Bermanfaat sebagai tambahan kontribusi untuk referensi serta gambaran dalam bahan pelaksanaan penelitian kedepannya secara praktis sehingga dapat bermanfaat untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan

