

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 merupakan jenis penyakit menular yang disebabkan dari *Coronavirus* yang ditemukan pertama kali di Wuhan, China sejak tahun 2019, dan hingga sekarang pandemi ini telah menyebar ke seluruh belahan dunia (WHO.INT, 2022). Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak pandemi *Covid-19*. Kasus penyebaran *Covid-19* di Indonesia mulai terjadi sejak 2 Maret 2020 dan terus menyebar ke seluruh daerah. Menurut data dari situs Covid19.go.id (2022), hingga tanggal 6 April 2022, kasus positif *Covid-19* di Indonesia mencapai angka 6.026.324. Tingginya angka kasus positif *Covid-19* di Indonesia menyebabkan berbagai sektor ikut terdampak, seperti sektor pendidikan, kesehatan, sosial, dan juga perekonomian. Perekonomian di Indonesia terus menerus mengalami penurunan. Pada tahun 2020 perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan negatif, angka kemiskinan meningkat, serta tingginya tingkat pengangguran. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2021) perekonomian di Indonesia sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan pertumbuhan sebesar 2,07 persen.

Menurut Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Indah Anggoro Putri (2020) menjelaskan bahwa Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) merupakan jalan terakhir dan satu-satunya yang bisa diambil, jika pandemi *Covid-19* berdampak terhadap keberlangsungan usaha.

Berdasarkan catatan dari kementerian ketenagakerjaan (2020), sampai dengan bulan Juli 2020, korban PHK di Indonesia telah mencapai 3.066.567 pekerja. Hal tersebut mengakibatkan jumlah pengangguran di Indonesia semakin bertambah.

Tabel 1.1 Jumlah PHK di Indonesia

Tahun	Angka PHK di Indonesia
2014	77,7 ribu
2015	48,8 ribu
2016	12,8 ribu
2017	9,8 ribu
2018	3,4 ribu
2019	45 ribu
2020	3,6 juta

(Sumber: Kementerian Ketenagakerjaan, 2020)

Pemutusan Hubungan Kerja yang melonjak drastis di tahun 2020 menyebabkan masyarakat Indonesia menjadi kesulitan dalam membiayai kehidupan mereka karena tidak adanya pendapatan yang mereka peroleh. Masyarakat akhirnya kesusahan mencari pekerjaan baru dan membuat kemampuan finansial mereka semakin menurun.

Guna menanggapi adanya krisis ekonomi dalam negara ini, pemerintah berusaha semaksimal mungkin mendorong percepatan pemulihan ekonomi di Indonesia. Pemerintah memberlakukan kebijakan-kebijakan baru yang diharapkan dapat meringankan beban masyarakat terdampak pandemi, baik kebijakan dalam bidang kesehatan, sosial, kebijakan fiskal dan insentif pajak, serta masih banyak lagi. Berdasarkan informasi dari Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (2020) terdapat beberapa insentif yang ditetapkan guna meresponi pandemi *Covid-19* di Indonesia, dalam bidang kesehatan, pemerintah memberikan insentif bagi para dokter dan tenaga kesehatan lainnya, memberikan santunan kematian bagi para tenaga medis, dukungan bagi para tenaga medis seperti tersedianya APD serta alat

kesehatan pendukung lainnya. Dalam bidang sosial, pemerintah memberikan pembebasan biaya listrik tiga bulan untuk 24.000.000 pelanggan listrik 450VA dan diskon 50% untuk 7.000.000 pelanggan 900VA, memberi dukungan logistik sembako dan kebutuhan pokok, dan masih banyak lagi. Dalam bidang kebijakan fiskal dan insentif pajak, pemerintah memberikan insentif berupa pengurangan serta pembebasan pembayaran pajak, seperti PPh 21, PPh 25, PPh Impor, dan juga PBB.

Menurut Kemenkeu (2020) sebagai salah satu instrumen fiskal, pajak memiliki peran penting untuk membangun negara dan mendukung jalannya pemerintahan. Selain itu, pajak juga dapat digunakan sebagai instrumen untuk menstimulasi perekonomian negara. Salah satu komponen yang sangat penting di dalam pendapatan (APBN) adalah pajak. Pajak merupakan tulang punggung nasional, maka dari itu jatuh bangunnya suatu negara sangat tergantung kepada negara itu dalam mengumpulkan pajaknya. Pajak sangat berpengaruh terhadap pembangunan dan jalannya suatu negara, tetapi dengan adanya pandemi *Covid-19* ini banyak sekali masyarakat khususnya para Wajib Pajak yang kesulitan membayarkan pajak mereka. Pemerintah dengan gencar melakukan upaya-upaya agar pajak tetap terserap dengan baik dan Wajib Pajak juga tidak merasa terbebani untuk membayar pajak.

Salah satu upaya agar pembangunan dapat kembali pulih dengan cepat dan maksimal adalah dengan adanya tindakan dan upaya dari pemerintah daerah, jika tiap-tiap daerah mampu untuk mengembalikan perekonomian daerah masing-masing, maka otomatis akan memudahkan untuk memulihkan kembali perekonomian negara. Upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah terkait

pemulihan ekonomi dari daerah tersebut adalah dengan memaksimalkannya dalam Pajak Daerah. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009, “Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak pusat yang dilimpahkan ke daerah. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan. Objek dari Pajak Bumi dan Bangunan adalah bangunan yang dimiliki, dikuasai, dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas warga negara Indonesia memiliki objek PBB dan harus membayarkan pajaknya.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan

Tahun	Target	Realisasi
2019	Rp 227.000.000.000	Rp 234.200.000.000
2020	Rp 187.000.000.000	Rp 75.774.703.448
2021	Rp 273.000.000.000	Rp 54.043.013.076

Sumber: BPPD Kabupaten Sidoarjo (2021)

Berdasarkan informasi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sejak adanya pandemi *Covid-19* realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sidoarjo tidak mencapai target yang diharapkan. Pada tahun 2019, realisasi pajak lebih besar dibandingkan dengan target yang dianggarkan, hal tersebut merupakan hal yang baik bagi Kabupaten Sidoarjo, akan tetapi mulai tahun 2020 hingga 2021, realisasi

Pajak Bumi dan Bangunan mengalami penurunan. Hal tersebut juga dapat dipicu oleh menurunnya kemampuan finansial masyarakat setempat.

Menurut Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo, keberadaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sidoarjo sangatlah potensial.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak daerah yang penerimaannya paling besar dibandingkan dengan pajak daerah lainnya di Kabupaten Sidoarjo. Sejak adanya pandemi *Covid-19*, penerimaan pajak juga ikut terganggu. Berdasarkan fakta dari sumber informasi yang sama, hingga akhir tahun 2020 masyarakat Kabupaten Sidoarjo banyak yang mengajukan keringanan pembayaran. Hal tersebut terjadi karena kemampuan finansial mereka menurun sejak adanya pandemi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kabupaten Sidoarjo. Pertama adalah tingkat kesadaran dari masing-masing Wajib Pajak yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Banyak Wajib Pajak merasa bahwa pajak merupakan suatu hal yang memaksa mereka serta tidak adanya kesadaran dari Wajib Pajak akan manfaat pajak itu sendiri bagi mereka. Menurut data dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo tergolong memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dalam membayar pajak. Pemerintah juga memberikan apresiasi dengan memberikan penghargaan kepada Wajib Pajak yang menjadi panutan dalam hal patuh membayar pajak. Terdapat 16 Wajib Pajak terpilih yang mendapatkan penghargaan pada kategori Pajak Bumi dan Bangunan, yang berarti bahwa kesadaran Wajib Pajak PBB cukup tinggi di Kabupaten Sidoarjo. Adanya pandemi *Covid-19* menjadi salah satu pemicu

menurunnya kesadaran Wajib Pajak PBB di Kabupaten Sidoarjo. BPPD Kabupaten Sidoarjo menjelaskan bahwa meskipun kesadaran Wajib Pajak tinggi, namun realisasi PBB sejak adanya pandemi *Covid-19* menjadi tidak sesuai target. Menurut data dari BPPD Kabupaten Sidoarjo (2022) total realisasi PBB tahun 2021 adalah sebesar Rp54.043.013.076. Angka tersebut tidak sesuai dengan target awal, yaitu sebesar Rp273.000.000.000. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Sidoarjo banyak yang belum membayar kewajiban PBB mereka secara tepat waktu. Menurunnya tingkat pendapatan seseorang karena pandemi ini, jelas menantang mereka untuk tetap sadar bahwa pajak harus dibayarkan guna mengatasi dampak sesungguhnya dari pandemi. Hal tersebut juga berdampak terhadap pulihnya perekonomian negara, karena pajak merupakan salah satu tombak utama untuk jalannya suatu negara, apalagi di tengah krisis seperti ini, maka jika kesadaran dari Wajib Pajak rendah akan mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

Faktor kedua adalah kualitas pelayanan. Menurut BPPD Kabupaten Sidoarjo, pelayanan pajak di Kabupaten Sidoarjo menempati peringkat ke-7 teratas dari pemberian pelayanan yang diberikan. Kemudahan demi kemudahan terus diberikan oleh pemerintah agar masyarakat tidak sampai kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak mereka. Saat ini, DPPD Kabupaten Sidoarjo sudah menyediakan banyak cara untuk Wajib Pajak dapat membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) mereka, baik secara *offline* maupun *online*. Wajib Pajak yang hendak membayarkan PBB mereka secara *offline*, maka dapat mendatangi kantor pos terdekat atau *mini market* terdekat, seperti *Indomaret* atau *Alfamart*. Guna

memudahkan Wajib Pajak untuk dapat membayarkan PBB dimana saja dan kapan saja, maka mereka juga dapat membayarkan melalui *online*, seperti melalui situs resmi pajak yang tersedia, *Bank (m-banking)*, maupun beberapa *E-commerce* yang terdaftar. BPPD Kabupaten Sidoarjo juga menyediakan layanan *drive thru* untuk pembayaran PBB. Layanan ini memudahkan Wajib Pajak karena mereka akan dilayani pembayarannya tanpa harus keluar atau beranjak dari kendaraan mereka masing-masing. Banyaknya cara untuk Wajib Pajak dapat membayarkan pajaknya, diharapkan mampu menaikkan kepatuhan mereka untuk membayar secara rutin dan tepat waktu. Kualitas pelayanan berupa kemudahan dalam proses pembayaran yang diberikan menjadi usaha untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Faktor ketiga adalah adanya pembebasan sanksi administrasi selama pandemi *Covid-19* yang diberlakukan di berbagai daerah oleh pemerintah daerah masing-masing. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga, ataupun kenaikan pembayaran yang ditagihkan kepada Wajib Pajak. Diberlakukannya pembebasan sanksi administrasi oleh pemerintah diharapkan dapat membantu Wajib Pajak yang finansialnya terdampak adanya pandemi, dengan adanya pembebasan sanksi ini maka Wajib Pajak tidak lagi dibebankan sanksi apabila terdapat keterlambatan pembayaran. Adanya pembebasan sanksi administrasi Pajak Bumi dan Bangunan, diharapkan Wajib Pajak tidak semakin terbebani dengan adanya setoran PBB mereka masing-masing dan tetap dapat patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka agar pemerintah dapat kembali memulihkan perekonomian.

Penelitian ini akan membahas mengenai dampak adanya pandemi *Covid-19* yang mempengaruhi pendapatan negara dan masyarakat, sehingga secara tidak langsung mempengaruhi jumlah penerimaan pajak, khususnya pajak daerah yaitu Pajak Bumi dan Bangunan. Besarnya penerimaan daerah Kabupaten Sidoarjo paling banyak berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan, maka dari itu penelitian ini hendak menganalisis PBB di kabupaten Sidoarjo, khususnya sejak adanya pandemi *Covid-19*. Masalah di atas akan dianalisis, dengan harapan mampu mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, serta pembebasan sanksi administrasi terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19*, maka dari itu dibuatlah penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pembebasan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus pada Kabupaten Sidoarjo)”.

1.2 Batasan Masalah dan Fokus Penelitian

Berdasarkan masalah yang terjadi, maka perlu adanya batasan dari permasalahan yang ada. Pembatasan terhadap masalah yang ada berfungsi untuk memfokuskan perhatian pada penelitian dengan memperoleh kesimpulan yang benar dari aspek-aspek yang diteliti.

Variabel pertama penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak yang dimaksud adalah kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar (Muliari & Setiawan dalam Siamena *et al.*, 2017). Tingkat kesadaran seseorang membayar

pajak dapat diidentifikasi ke dalam beberapa indikator, yaitu: (1) Memiliki pengetahuan akan manfaat atau fungsi dari pajak; (2) Memiliki pemahaman akan pentingnya manfaat pajak bagi pembiayaan negara; dan (3) Melakukan pembayaran dan melaporkan pajak (Muliari dalam Herlina, 2020).

Variabel kedua penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Pelayanan dalam sektor perpajakan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh petugas pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Mustika *et al.*, 2016). Penelitian ini berfokus pada kualitas sistem pelayanan pembayaran yang hingga tahun 2022 ini diterapkan di Kabupaten Sidoarjo untuk membantu Wajib Pajak membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan mereka. Kualitas pelayanan yang baik dapat diidentifikasi ke dalam beberapa indikator, yaitu: (1) Keandalan; (2) Daya tanggap; (3) Jaminan; (4) Empati; dan (5) Bukti Langsung (Gomies & Pesoth, 2012 dalam Herlina, 2020).

Variabel ketiga dalam penelitian ini adalah pembebasan sanksi administrasi. Pembebasan sanksi administrasi perpajakan yang dibahas dalam penelitian ini adalah pembebasan sanksi administrasi pada Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Pembebasan sanksi administrasi perpajakan dapat diidentifikasi dalam beberapa indikator, yaitu: (1) Wajib Pajak memahami kebijakan pembebasan sanksi administrasi yang berlaku; (2) Wajib Pajak merasakan manfaat dari pembebasan sanksi administrasi yang berlaku; (3) Wajib Pajak mengetahui tujuan dari pembebasan sanksi administrasi yang berlaku; dan (4) Kebijakan pembebasan sanksi administrasi tidak merugikan Wajib Pajak (Sartika *et al.*, 2021).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar. Kepatuhan membayar yang dimaksudkan adalah kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan pajak dapat diidentifikasi dalam beberapa indikator, yaitu: (1) Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (2) Membayar Pajak Bumi dan Bangunan tepat waktu; (3) Memahami prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan; dan (4) Mengetahui persyaratan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Sartika *et al.*, 2021).

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang ada, terdapat fokus penelitian yang digunakan. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui secara detail pengaruh dari kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, dan pembebasan sanksi administrasi terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19* (Studi Kasus pada Kabupaten Sidoarjo).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi dan batasan masalah yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19*?

3. Apakah pembebasan sanksi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh positif kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19* secara detail
2. Menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19* secara detail
3. Menganalisis pengaruh positif pembebasan sanksi administrasi terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama pandemi *Covid-19* secara detail.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada dan juga tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka dari itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun empiris. Adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi acuan atau bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang memiliki topik serupa dan terus dikembangkan sesuai kebutuhan.

2. Manfaat Empiris

Secara empiris, manfaat penelitian ini ditujukan kepada pemerintah daerah. Penelitian ini diharapkan mampu membantu pemerintah daerah untuk melakukan tindak lanjut untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan mereka, selain itu dengan adanya penelitian ini pemerintah daerah diharapkan mampu mengevaluasi kebijakan yang telah dibuat, yaitu kebijakan pembebasan sanksi administrasi Pajak Bumi dan Bangunan.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran dari setiap bab yang akan dibahas, maka dibuatlah sistematika penulisan. Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang dari masalah yang akan dibahas, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan dari penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pembebasan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama Pandemi *Covid-19*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan uraian mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir dari penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pembebasan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama Pandemi *Covid-19*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, serta definisi operasional dan pengukuran variabel dari penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pembebasan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan selama Pandemi *Covid-19*.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data dengan statistik deskriptif, uji pilot, validitas, reliabilitas, uji kualitas data, pengujian kelayakan model dan pengujian hipotesis serta pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Dalam Bab ini berisi simpulan dari penelitian, implikasi penelitian, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.