

PANDEMIC COVID-19: DAMPAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Syska Lady Sulistyowatie¹⁾, Rizky Windar Amelia²⁾, Sigit Adhi Pratomo³⁾
Fakultas Program Vokasi, Universitas Widya Dharma Klaten¹²³⁾

syskaladys@unwidha.ac.id¹⁾
rizky_windar@unwidha.ac.id²⁾
sigit_1@unwidha.ac.id³⁾

Article Info	Abstract
ARTICLE HISTORY	
Received: 31/05/2023	<i>The application of the self-assessment system in Indonesia is very influential on tax revenue, this happens not because taxpayers are not willing to pay their taxes but they do not have knowledge of how to calculate, pay and report their taxes. The Covid-19 pandemic that occurred has affected the economy in Indonesia which has an impact on tax revenues in 2020. This qualitative research analyzes how the impact of the Covid-19 pandemic has on taxpayer compliance. Interviews were conducted on 27 taxpayers who had good knowledge about taxes and the remaining 8 other taxpayers had minimal tax knowledge. The results of the interviews are used as statements as research data.</i>
Reviewed: 05/06/2023	
Revised: 08/06/2023	
Accepted: 14/06/2023	
DOI: 10.54840/wijob.v2i01.115	
	<i>Keywords: Tax religiosity, Tax morale, Tax knowledge, Tax sanctions, and Tax service</i>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan terbesar suatu negara, banyak negara di dunia yang mulai mengandalkan pajak sebagai sumber penerimaan negara mengingat hanya pajak yang bersifat fleksibel dan dapat diperbaharui mengikuti perkembangan jaman. Indonesia termasuk salah satu diantara sekian banyak negara di dunia yang mengandalkan pajak sebagai sumber penerimaan negara yang utama untuk membiayai Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Penerimaan pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajaknya. Namun, Indonesia sebagai penganut *self assessment system* masih mengalami kendala untuk mewujudkan ketaatan wajib pajak. Hal ini karena pada *self assessment system*, pemerintah memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Walaupun diberikan kebebasan dalam perpajakan, hal ini tidak menjadikan wajib pajak di Indonesia mempunyai kesadaran pajak. Kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan sangat berpengaruh pada penerimaan pajak. Selain itu, sistem perpajakan yang mudah diaplikasikan juga turut mendukung terciptanya keberhasilan penerapan pajak. Sejauh ini pemerintah mengupayakan penerimaan pajak melalui kebijakan fiskal serta melakukan pengawasan mengenai keberlangsungan pajak. Namun peran

pemerintah dianggap kurang maksimal mengingat jumlah wajib pajak dengan fiskus sebagai pengelola pajak tidak sebanding, apalagi Indonesia negara besar yang penduduknya banyak.

Hingga saat ini, otoritas pajak di berbagai belahan dunia menganggap kepatuhan perpajakan merupakan masalah klasik yang harus dihadapi (Inside Tax/ Media Tren Perpajakan, 2013). Kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dengan cara mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), membayar pajak terutang, melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan jelas (Asmarani, 2020). Kepatuhan Wajib Pajak akan tercipta apabila Wajib Pajak mempunyai pengetahuan pajak, seperti fungsi pajak bagi masyarakat dan negara. Mengingat pentingnya pajak bagi pemerintah, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah khususnya fiskus dengan harapan akan menyadarkan Wajib Pajak untuk membayarkan pajak yang terutang. Namun, di tengah kondisi *pandemic covid-19* seperti sekarang ini jangankan untuk membayar pajak, banyak pekerja yang kehilangan pekerjaan yang berimbas ke pendapatan.

Pandemic covid-19 yang mulai memasuki Indonesia awal tahun 2020 menyebabkan perekonomian Indonesia terus mengalami penurunan sampai akhir tahun 2020 sehingga berimbas ke penerimaan pajak. Pada tahun 2020, penerimaan pajak secara keseluruhan tidak mampu mencapai target yang ditetapkan. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan realisasi penerimaan pajak hanya mencapai Rp1.070,0 triliun, atau 89,3% dari target APBN 2020 yang sudah diubah melalui Perpres 72/2020 senilai Rp1.198,8 triliun. Realisasi penerimaan pajak mengalami pengurangan 19,7% dibandingkan tahun lalu (Kurniati, 2021). Sebelum *pandemic covid-19* masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran membayar pajak, bagaimanakah dengan masa *pandemic covid-19* ini? Faktor apa sajakah yang masih mempengaruhi Wajib Pajak enggan membayar pajak terutang? Berdasarkan latar belakang masalah diatas, kami akan menganalisis beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam kewajibannya membayar dan melaporkan pajaknya selama masa *pandemic covid-19*.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Religiusitas Pajak

Religiusitas merupakan keyakinan, pengetahuan dan pengalaman wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Ermawati & Afifi, 2018). Indonesia sebagai negara beketuhanan yang maha esa Sebagian besar masyarakatnya meyakini adanya Tuhan dan mempercayai dalam hati. Mereka percaya dan meyakini ajaran agamanya mengajarkan kebaikan dan kebajikan. Ajaran agama yang dipegang teguh oleh wajib pajak akan menimbulkan kepercayaan bahwa menghindari pajak merupakan pelanggaran agama. Religiusitas berhubungan dengan nurani pribadi wajib pajak yang tidak bisa dipaksakan.

2. Moral Pajak

Moral pajak telah diusulkan dalam literatur sebagai salah satu penjelasan utama variabel untuk tingkat kepatuhan pajak yang teliti (Filippin et al., 2013). Moralitas pajak diartikan sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral atau keyakinan untuk berkontribusi kepada negara dengan membayar pajak (Torgler, 2013). Moralitas pajak tidak mengukur perilaku individu, namun lebih kepada sikap dan pendirian individu yang diwujudkan sebagai kewajiban moral untuk membayar pajak, serta keyakinan untuk berkontribusi kepada negara masyarakat dengan membayar pajak (Khaerunnisa & Wiranto, 2015). Peningkatan kesadaran wajib pajak dapat dilakukan dengan sosialisasi penyuluhan pajak, ajakan taat pajak menggunakan billboard, baliho, atau membuat situs pajak yang bisa diakses Wajib Pajak dengan harapan mampu menambah pengetahuan tentang pajak (Witono, 2008). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat moral wajib pajak itu sendiri, jadi jika wajib pajak memiliki moral yang baik maka akan mematuhi aturan pajak (Cahyonowati, 2011).

3. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak merupakan serangkaian pengetahuan yang meliputi masalah perpajakan baik jenis pajaknya, undang-undang yang menaungi, siapa saja wajib pajaknya, kapan pembayarannya

dan kapan pelaporannya. Pendidikan berdampak positif pada moral pajak bagi mereka individu yang merupakan penerima manfaat kesejahteraan dari negara (Rodriguez-Justicia & Theilen, 2018). Pencapaian tujuan pajak sebagai pendapatan negara akan terwujud apabila Wajib Pajaknya sadar akan kewajiban pajak. Keengganan membayar pajak tidak hanya disebabkan oleh moral pajak atau hal lainnya, hal ini bisa juga disebabkan karena Wajib Pajak mungkin tidak mempunyai pengetahuan tentang pajak mengingat terbatasnya jumlah fiskus, kadang disuatu daerah bahkan belum pernah sekalipun ada penyuluhan tentang pajak. Kewajiban perpajakan akan tercipta apabila wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan (Witono, 2008). Menurut (Damajanti, 2015) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun pemerintah telah menyediakan beberapa sarana yang memungkinkan wajib pajak lebih mudah dalam melaksanakan kewajibannya seperti menyediakan website yang berisi informasi peraturan pajak, call centre, bekerja sama dengan universitas dalam bentuk *tax centre*, dll.

4. Sanksi Pajak

Pemerintah mempunyai wewenang memerintahkan warga untuk membayar pajak atas pendapatan mereka, tetapi pemerintah mengalami kesulitan menegakkan kewajiban ini (Engel et al., 2020). Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Pajak merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, maka untuk melaksanakan ketentuan tersebut dalam pemungutannya diatur menggunakan undang-undang. Pemberian sanksi pajak dilakukan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran dalam perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila ada sanksi yang tegas (Dewi et al., 2020). Penerapan sanksi pajak dalam sistem administrasi perpajakan perlu dilakukan agar tujuan penghimpunan dana dari masyarakat dapat tetap terlaksana, dimana sanksi administrasi tidak akan menghilangkan atau menghapus kewajiban perpajakan yang melekat pada wajib pajak yang dikenakan sanksi tersebut (Sulistyowatie & Pahlevi, 2018). Penegakan hukum perpajakan mendorong sikap positif terhadap perilaku kepatuhan pajak (*tax compliance behaviour*) (Heru Tjaraka, 2020).

Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi, penting bagi Wajib Pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Macam sanksi ada dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi terdiri dari tiga sanksi, yaitu sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga dan sanksi administrasi berupa kenaikan.

5. Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak pada masa *pandemic covid-19* dilakukan secara online dan offline. Petugas pajak wajib memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan peraturan perpajakan (Dewi et al., 2020). Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi pajak.

6. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Rustiyaningsih, 2011). Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Sasmitha, 2013). Penerapan *self assessment system* di Indonesia akan berjalan dengan baik apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, karena kepatuhan wajib pajak merupakan tulang punggung *self assessment system* (Khaerunnisa & Wiranto, 2015). OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) menyebutkan bahwa terdapat empat pilar yang menjadi standar kepatuhan wajib pajak yaitu *registration* (pendaftaran), *lodgment* (pengajuan), *correct reporting* (pelaporan yang benar), dan *on-time payments* (pembayaran tepat waktu). Berdasarkan (PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 74/PMK.03/2012, 2015), kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;

- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan akan suatu kejadian yang menjadi fenomena penelitian, kemudian menjelaskan keadaan tersebut berdasarkan data-data yang ditemukan dan memiliki basis analisis (Hamzah, 2019). Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan interpretasi dari fenomena sosial dengan pengamatan yang didukung informasi yang dikumpulkan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumenter teknik studi untuk mendapatkan data yang kemudian dianalisis dan diinterpretasikan agar dapat memahami fenomena tertentu yang sedang dipelajari. Wawancara dilakukan terhadap 35 Wajib Pajak yang memiliki NPWP di Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma, serta memiliki pengetahuan pajak yang baik. Berdasarkan klasifikasi responden, 27 wajib pajak mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pajak dan sisanya 8 wajib pajak lainnya minim pengetahuan pajaknya. Hasil dari wawancara dijadikan pernyataan sebagai data penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan tiga tahapan teknik menganalisis data berupa (1) pengumpulan data, (2) pengurangan data dan (3) mengambil kesimpulan dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Religiusitas Pajak

Indonesia sebagai negara beketuhanan Yang Maha Esa yang sebagian besar masyarakatnya taat beragama mempercayai adanya Tuhan, dan meyakini ajaran agamanya mengajarkan kebaikan dan kebajikan. Ajaran agama yang dipegang teguh oleh wajib pajak diharapkan akan menimbulkan kepercayaan bahwa menghindari pajak merupakan pelanggaran agama. Ajaran agama menyarankan untuk menaati aturan yang telah dibuat oleh pemerintah di negara tempat tinggal. Jadi, jika pajak merupakan aturan negara dan kewajiban masyarakat adalah membayar pajak maka agama juga akan merestui. Pada penerapan *self assessment system* dimana wajib pajak dituntut untuk membayar dan melaporkan pajaknya sebenarnya sarat akan resiko penggelapan pajak, tetapi bagi wajib pajak hal tersebut merupakan bagian dari kejujuran dan agama mengajarkan umatnya untuk berperilaku jujur. Agama dapat menjadi dasar wajib pajak menjadi taat pajak, karena akan berdosa apabila tidak melakukan kewajibannya sebagai warga negara yang baik yaitu membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat religius yang tinggi cenderung akan mematuhi aturan perpajakan, tetapi sebaliknya bagi wajib pajak yang memiliki religius rendah akan berfikir bahwa tidak membayar pajak bukanlah berdosa (Ermawati & Afifi, 2018).

2. Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak seringkali dianggap memberatkan bagi sebagian besar masyarakat, padahal kenyataannya hanya dengan pajak pemerintah mampu membiayai APBN. Membayar pajak merupakan kewajiban wajib pajak, tetapi seringkali wajib pajak kecewa dengan adanya oknum pemerintah bahkan fiskus yang mengkorupsi uang negara tersebut. Hal tersebut tentu saja berpengaruh pada kepercayaan wajib pajak untuk membayar pajak bagi yang berpengetahuan pajak. Namun, bagi wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak, hal itu tidak berpengaruh pada kewajibannya membayar pajak karena mereka menyadari pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara dan sebagai balas jasa atas fasilitas umum yang tersedia berkat adanya pajak. Pemberlakuan hukum yang kurang tegas terhadap pelaku tindak pidana pajak sangat berpotensi menimbulkan efek ketidakpercayaan wajib pajak membayarkan pajaknya terhadap pemerintah. Penegakan pajak memiliki pengaruh tidak langsung, tetapi dan mempunyai efek tambahan dari

peningkatan kepatuhan melalui moral wajib pajak (Filippin et al., 2013). Moral pajak individu sebagian dipengaruhi oleh budaya, sehingga perubahan budaya diharapkan akan melemahkan efek budaya. Budaya di Indonesia masih asing dengan pajak, dan cenderung menghindari pajak sekalipun wajib pajak tidak terutang pajak dan hanya diwajibkan lapor. Mekanisme perpajakan yang dapat digunakan untuk mendorong budaya taat pajak dapat dilakukan dengan memberikan informasi tentang penggunaan uang pajak, seperti distribusi ekonomi dan fasilitas publik. Informasi tersebut juga harus menekankan bahwa kebutuhan akan fasilitas umum dapat disediakan untuk masyarakat tanpa memandang latar belakang budaya. Negara dengan moral pajak rendah harus menerapkan kebijakan budaya pajak yang bertujuan untuk mengubah persepsi dan sikap wajib pajak, namun untuk membuat perubahan budaya pajak membutuhkan waktu yang lama (Kountouris & Remoundou, 2013). Semakin rendah kualitas lembaga pemerintahan dan semakin lemah moral pajak, maka semakin kecil peluang kepatuhan pajak dapat dicapai. Sebagian besar wajib pajak akan menghindari pajak jika banyak wajib pajak lain juga melakukan hal yang sama, tetapi sebagian besar wajib pajak akan membayar pajak jika hanya sedikit wajib pajak lain yang menolok membayar pajak (Bruno, 2019). Wajib pajak akan memutuskan apakah membayar atau menghindari pajak dengan mempertimbangkan manfaat ekonomi yang diharapkan, biaya subjektif, dan biaya reputasi. Semakin tinggi biaya subjektif dari penghindaran pajak, semakin tinggi motivasi intrinsik individu untuk taat pajak (Di Gioacchino & Fichera, 2020). Komunikasi antara fiskus dengan wajib pajak sangat diperlukan untuk membangun moral pajak. Hal ini bisa dilakukan dengan mengkampanyekan manfaat pajak serta timbal balik yang selama ini dinikmati wajib pajak adalah dari hasil pajak. Memperbaiki moral pajak tidaklah mudah, apalagi budaya di Indonesia masih belum sepenuhnya mengerti fungsi pajak. Namun yang lebih berat untuk memperbaiki moral pajak lebih kepada ketidakpercayaan wajib pajak terhadap fiskus apabila fiskus yang dipercaya mengelola pajak melakukan tindak pidana pajak.

3. Pengaruh Pengetahuan Pajak

Dewasa ini, banyak masyarakat yang belum mengetahui manfaat dari pajak dan apa yang mereka peroleh dari membayar pajak. Banyak masyarakat yang tidak senang dengan adanya pajak karena pajak dirasa sangat memberatkan dan dinilai mengurangi kenikmatan dari penghasilan. Oleh karena itu pengetahuan pajak sangat penting untuk diberikan sejak dini agar tercipta budaya taat pajak. Penyampaian pengetahuan pajak dapat dimulai dari lingkungan keluarga, misalkan orang tua memberikan pemahaman dengan adanya fasilitas umum yang mudah diperoleh seperti kesehatan, beasiswa, bantuan tunai langsung merupakan hasil dari orang tuanya membayar pajak. Pengetahuan pajak adalah pemahaman ilmu pajak oleh wajib pajak tentang ketentuan pajak yang seharusnya dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan (Ermawati & Afifi, 2018). Responden yang memiliki pengetahuan pajak yang minim merasa pajak sangat menakutkan, karena mereka berfikir pajak identik dengan pembayaran. Padahal tidak semua wajib pajak dikenakan pajak, tetapi hanya diwajibkan lapor saja setiap tahun. Macam pajak pun banyak yang tidak tahu ada berapa, berapa tarifnya dan bagaimana pengenaannya. Sejauh ini masyarakat yang memiliki pengetahuan pajak yang baik merupakan wajib pajak yang patuh karena mereka memahami benar arti pajak bagi negara. Bahkan mereka cenderung taat untuk melakukan pembayaran dan pelaporan tanpa terpengaruh oleh wajib pajak yang tidak taat pajak. DJP telah berupaya memberikan pengetahuan yang mendasar tentang pajak kepada anak usia dini pada program Pajak Bertutur dan juga *Tax Goes to School* atau *Tax Goes to Campus* yang bertujuan untuk memberikan pengenalan tentang pajak kepada anak-anak usia dini karena mereka harus mengenal pajak dengan baik untuk keberlangsungan pemerintahan. Menurut (Rodriguez-Justicia & Theilen, 2018), pendidikan berdampak positif pada moral pajak bagi mereka yang merupakan penerima manfaat kesejahteraan dari negara. Semakin tinggi pendidikan dan pengetahuan masyarakat suatu negara, maka negara tersebut pasti memiliki kualitas layanan publik yang lebih baik, sistem perpajakan yang lebih adil, dan lembaga pemerintahan yang lebih berkualitas sehingga wajib pajak akan menunjukkan tingkat moral pajak yang lebih tinggi (Rodriguez-Justicia & Theilen, 2018). Menurut (Witono, 2008), kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi apabila pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan pajak semakin baik. Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban perpajakan sangat penting untuk diketahui oleh wajib pajak agar termotivasi mengikuti peraturan perpajakan (Ermawati & Afifi, 2018). Hasil berbeda diungkapkan oleh (Damajanti, 2015),

meskipun pemerintah telah memberikan pelayanan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya seperti menyediakan website yang berisi informasi peraturan pajak, *call centre*, bekerja sama dengan universitas dalam bentuk *tax centre*, dll, namun belum berpengaruh signifikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak

4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kurangnya sosialisasi pajak membuat wajib pajak kebanyakan tidak mengetahui adanya sanksi pajak terhadap pembayaran dan pelaporan pajak. *Self assessment system* yang dianut di Indonesia merupakan salah satu penyebab kurangnya pengetahuan sanksi pajak. Penerapan *self assessment system* membutuhkan kesiapan wajib pajak dalam hal kompetensi, kejujuran, dan kapabilitas dalam memperhitungkan beban pajak terutang sehingga segala sesuatu mengenai pengetahuan pajak sangat penting untuk diketahui oleh wajib pajak (Damajanti, 2015). Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini karena banyaknya tindak pidana pajak yang dilakukan oleh pegawai pemerintah (Ermawati & Afifi, 2018). Sanksi pajak menurut responden dinilai sangat berat bagi wajib pajak yang diketahui melakukan tindak pidana pajak seperti penggelapan pajak. Pada prinsipnya sanksi diharapkan akan memberikan syok terapi bagi wajib pajak yang tidak taat pajak. Secara psikis ada dampak positif dan dampak negatif dari pemberlakuan sanksi pajak. Dampak positif apabila wajib pajak mendapatkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dari DJP, maka ada kemungkinan wajib pajak akan mengalami kecemasan dan berujung pada pembayaran pajak. Sedangkan dampak negatifnya apabila wajib pajak mendapat SPT kemudian memperoleh informasi dari wajib pajak lain bahwa tidak ada tindak lanjut dari SPT, maka wajib pajak cenderung menyepelekan dan tidak berniat membayar atau melaporkan pajaknya. Ketidaktahuan sanksi pajak akan menjadikan wajib pajak acuh tak acuh terhadap kepatuhan pajak, bahkan wajib pajak cenderung mengulangi kesalahannya. Informasi penjatuhan sanksi pada kasus tindak pidana pajak dapat dijadikan kampanye pasif bagi DJP untuk memberitahukan secara tidak langsung mengenai sanksi pajak agar wajib pajak termotivasi untuk taat pajak.

5. Pengaruh Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak pada masa *pandemic covid-19* seperti sekarang dilakukan secara online maupun offline, hal ini dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona. Pembatasan pelayanan secara *offline* membuat masyarakat kesulitan untuk melaporkan pajaknya karena banyak masyarakat yang kurang memahami perpajakan secara *online*. Pelayanan *offline* bukan tanpa kendala, namun sering terjadi ketidaksamaan persepsi di antara fiskus pada saat wajib pajak melakukan konsultasi pajak yang pada akhirnya merugikan wajib pajak. Sedangkan pada pelayanan *online* bagi wajib pajak yang kurang paham teknologi sering mengalami kendala dalam pelaporan karena banyaknya aplikasi yang harus dipakai di masing-masing pajak berbeda. Wajib pajak menilai bahwa aplikasi yang digunakan untuk membayarkan dan melaporkan pajak sangat rumit, sehingga wajib pajak kesulitan membayar dan melaporkan pajaknya. Ketidakpatuhan pajak seringkali diartikan tidak mau membayar atau melaporkan pajak, tetapi yang terjadi di lapangan tidak demikian. Wajib pajak tidak membayar atau melaporkan pajaknya bukan karena tidak mau membayar dan melaporkan, melainkan mereka kesulitan dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya karena keterbatasan pelayanan *offline* dan apabila melalui aplikasi *online* mereka sama sekali tidak paham apa yang harus dilakukan. Hal ini dapat dimaklumi mengingat Indonesia menerapkan *self assessment system*, dimana wajib pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya. Pemerintah, dalam hal ini DJP sebaiknya meningkatkan pelayanan pajak dengan melakukan sosialisasi pajak ke banyak tempat seperti kantor-kantor pemerintahan, perusahaan, UMKM, dan masyarakat luas agar wajib pajak mengetahui dan paham betul mengenai pajak, bagaimana pengenaannya, pembayarannya, dan pelaporannya. Fiskus di Indonesia diharapkan agar lebih transparansi agar wajib pajak percaya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Transparansi dapat dilakukan dengan memberikan informasi mengenai penerimaan dan penggunaan pajak secara berkala. Pelayanan yang adil dan profesionalisme fiskus dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Siat & Toly, 2013). Kualitas pelayanan lembaga publik yang baik dan transparansi kelembagaan efektif mencegah ketidakpatuhan wajib pajak (Rodriguez-Justicia & Theilen, 2018). Menurut (Dewi et al., 2020), pelayanan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena pelayanan administrasi pajak dapat dilakukan

melalui email, telepon, dan twitter. Sedangkan untuk pelaksanaan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan dapat dilakukan secara online selama pandemi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ketidakpatuhan wajib pajak tidak semata-mata karena wajib pajak tidak mau membayar pajak, tetapi lebih kepada tidak mengerti objek apa saja yang dikenakan pajak, berapa tarifnya, bagaimana harus membayarkannya dan melaporkan pajaknya. Selama ini DJP telah melakukan sosialisasi pajak ke beberapa tempat, tetapi belum tepat sasaran karena masih mengedepankan subjek pajak bukan wajib pajak. Sebaiknya sosialisasi dilakukan di tempat dimana terdapat kelompok wajib pajak seperti kantor-kantor pemerintahan, perusahaan, UMKM, dan wajib pajak dalam masyarakat luas agar wajib pajak mengetahui dan paham betul mengenai pajak, bagaimana pengenaannya, pembayarannya, dan pelaporannya. Selain itu, diharapkan agar aplikasi pajak dibuat lebih sederhana karena selama ini aplikasi yang sudah diluncurkan sulit untuk dipelajari wajib pajak. Kepercayaan pada institusi publik, dalam hal ini DJP merupakan salah satu faktor penting dimana persepsi mengenai lembaga sektor publik harus memberikan image yang baik serta memberikan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Kepatuhan pajak dapat menjadi lebih tinggi atau lebih rendah pada situasi di mana wajib pajak merasa puas atau tidak puas dengan manfaat yang mereka terima melalui kualitas dan kuantitas penyediaan fasilitas publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarani, N. G. C. (2020). *Apa Itu Kepatuhan Pajak?* DDTC News. https://news.ddtc.co.id/apa-itu-kepatuhan-pajak-19757?page_y=300
- Bruno, R. L. (2019). Tax enforcement, tax compliance and tax morale in transition economies: A theoretical model. *European Journal of Political Economy*, 56, 193–211. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2018.08.006>
- Cahyonowati, N. (2011). Model Moral Dan Kepatuhan Perpajakan. *Jaai*, 15(2), 161–177.
- Damajanti, A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(1), 12. <https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.499>
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). *Pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi covid-19*. 9(2), 108–124.
- Di Gioacchino, D., & Fichera, D. (2020). Tax evasion and tax morale: A social network analysis. *European Journal of Political Economy*, 65, 101922. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2020.101922>
- Engel, C., Mittone, L., & Morreale, A. (2020). Tax morale and fairness in conflict an experiment. *Journal of Economic Psychology*, 81(August), 102314. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2020.102314>
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 7(2), 49. <https://doi.org/10.30659/jai.7.2.49-62>
- Filippin, A., Fiorio, C. V., & Viviano, E. (2013). The effect of tax enforcement on tax morale. *European Journal of Political Economy*, 32, 320–331. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2013.09.005>
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif: Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan pada Ilmu Pendidikan, Sosial dan Humaniora*. Batu: Literasi Nusantara.

- Heru Tjaraka, E. P. P. (2020). Tax Law Enforcement in Strengthening Tax Compliance Behavior of Individual Taxpayers. *Jurnal Akuntansi*, 24(1), 154. <https://doi.org/10.24912/ja.v24i1.664>
- Inside Tax/ Media Tren Perpajakan. (2013, March). Menggali Ke(tidak)patuhan Pajak. *Jakarta Utara: DDTC*. <https://ddtc.co.id/uploads/pdf/InsideTax-14th-Edition.pdf>
- PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 74/PMK.03/2012, Pub. L. No. NOMOR 74/PMK.03/2012, 1 (2015). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/74~PMK.03~2012Per.HTM>
- Khaerunnisa, I., & Wiranto, A. (2015). Pengaruh Moralitas Pajak, Budaya Pajak, Dan Good Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan*, 1(2), 211–224.
- Kountouris, Y., & Remoundou, K. (2013). Is there a cultural component in tax morale? Evidence from immigrants in Europe. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 96, 104–119. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2013.09.010>
- Kurniati, D. (2021). *Penerimaan Pajak 2020 Minus 19,7%, Ini Data Lengkapnya*. DDTC News. https://news.ddtc.co.id/penerimaan-pajak-2020-minus-197-ini-data-lengkapnya-26766?page_y=0
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan (Edisi Terbaru). In *Yogyakarta: Cv Andi Offset*.
- Rodriguez-Justicia, D., & Theilen, B. (2018). Education and tax morale. *Journal of Economic Psychology*, 64(October), 18–48. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2017.10.001>
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajin Pajak. *Widya Warta*, 7, 44–54.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Tax & Accounting Review*, 1(1). <https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>
- Sulistyowatie, S. L., & Pahlevi, R. W. (2018). Penerapan Good Corporate Governance, Whistleblowing System Dan Risiko Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Sleman. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 152–160. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v3i2.6743>
- Torgler, B. (2013). Tax Compliance and Tax Morale. In *Tax Compliance and Tax Morale* (Issue January 2007). <https://doi.org/10.4337/9781847207203>
- Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7(2), 196–208. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v7i2.2624>