

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pajak berfungsi sebagai alat utama dalam sektor fiskal yang menjadi sumber penting untuk mendukung keberlanjutan pembangunan dan ekonomi suatu negara. Kepatuhan wajib pajak yang mencerminkan efektivitas sistem perpajakan, diartikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan hukum yang berlaku Pawama et al., (2021). Namun, sejauh mana pemungutan pajak efektif sangat dipengaruhi oleh Tingkat kepatuhan para wajib pajak, baik dari aspek formal maupun material. Kepatuhan Wajib Pajak Individu menjadi tantangan tersendiri bagi Direktorat Jenderal Pajak, karena populasi WP ini terus meningkat sejalan dengan kemajuan digitalisasi ekonomi dan ekspansi sektor informal. Rendahnya Tingkat kepatuhan sering kali disebabkan oleh pandangan tentang kerumitan proses administrasi, kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana pajak serta rasa keadilan yang belum sepenuhnya dirasakan oleh Masyarakat (Afriani et al., 2022; Amilia et al., 2021).

Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan perubahan signifikan melalui pembaruan sistem administrasi perpajakan utama yang dikenal dengan nama *Coretax Administration System*. Diharapkan sistem ini dapat menjadi jawaban untuk berbagai isu birokrasi dan kurangnya efisiensi dalam layanan perpajakan. Meskipun begitu, peralihan dari sistem sebelumnya ke *Coretax* menghadirkan tantangan baru bagi wajib pajak individu yang berkaitan dengan pemahaman teknologi (*Technostress*) dan perlindungan data (Jahadu & Santosa, 2024; Utama & Yuliana, 2025). Fenomena kepatuhan ini tidak hanya ditentukan oleh kemudahan sistem tetapi juga oleh seberapa baik otoritas pajak dapat menunjukkan Kualitas Pelayanan Fiskus dan transparansi dalam proses perpajakan, yang pada gilirannya akan membangun kepercayaan Masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya (Al Maliki, 2025; Aurelia & Anggraeni, 2026).

**Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Di KPP Pratama Bekasi Barat**

| Tahun | WP Terdaftar | WP Lapor | Rasio kepatuhan |
|-------|--------------|----------|-----------------|
| 2021  | 47,385       | 5,752    | 12%             |
| 2022  | 51,607       | 5,145    | 10%             |
| 2023  | 57,397       | 4,131    | 7%              |
| 2024  | 58,834       | 5,044    | 9%              |

*Sumber: Data KPP Pratama Bekasi Barat, 2026 (diolah)*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, terlihat adanya tren yang menurun dalam empat tahun terakhir. Meskipun jumlah Wajib Pajak terdaftar terus mengalami kenaikan setiap tahunnya dari 47.385 pada tahun 2021 menjadi 58.834 pada tahun 2024, hal ini tidak diikuti secara linear dengan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan kewajibannya. Rasio kepatuhan mengalami penurunan drastis dari 12% pada tahun 2021 menjadi titik terendah sebesar 7% pada tahun 2023. Walaupun terdapat sedikit pemulihan pada tahun 2024 ke angka 9%, angka ini masih berada di bawah ekspektasi dan menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak yang terdaftar belum menjalankan kewajiban pelaporannya secara tertib.

Kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah pelaporan ini mengindikasikan adanya kendala dalam implementasi kebijakan perpajakan di lapangan. Penurunan rasio pada tahun 2023 yang mencapai angka 7% menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Ketidakefektifan ini memicu pertanyaan apakah digitalisasi melalui *Coretax* sudah dipahami dengan baik oleh masyarakat, ataukah justru faktor non-teknis seperti persepsi atas transparansi dan akuntabilitas petugas pajak yang menjadi penghambat utama. Hal inilah yang mendasari pentingnya penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi fluktuasi kepatuhan tersebut.

Penelitian ini menganalisis pengaruh tiga variabel utama terhadap kepatuhan, dengan mempertimbangkan berbagai temuan dari peneliti terdahulu yang menunjukkan adanya kesenjangan hasil. Berdasarkan Tambun et al., (2020), digitalisasi melalui sistem administrasi yang terintegrasi merupakan strategi *cooperative compliance* untuk mencegah *tax avoidance*. Namun, implementasi

sistem ini menghadapi berbagai tantangan. Upaya penguatan reformasi melalui pembaruan sistem ini dinilai krusial sebagai manajemen strategi kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan negara Rahmi et al., (2023). Selain itu, implementasi *Core Tax Administration System* secara fundamental dirancang sebagai langkah progresif otoritas pajak untuk mendorong tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak di Indonesia Dimetheo et al., (2023). Melalui adopsi teknologi ini, sistem diharapkan mampu menyederhanakan proses birokrasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelaporan sekaligus menekan biaya kepatuhan (*cost of compliance*) bagi wajib pajak (Purnomo et al., 2025a). Judijanto, (2024) menyoroti adanya kekhawatiran wajib pajak terhadap perlindungan privasi data pada sistem *Coretax*. Selain itu, Jahadu & Santosa, (2024) menemukan bahwa digitalisasi pajak dapat memicu *technostress* yang justru berdampak negatif pada kepatuhan jika tidak dibarengi dengan pengetahuan internet yang memadai. Hal ini didukung oleh Arianty, (2024 ) yang menyatakan bahwa terdapat tantangan besar dalam efisiensi administrasi saat transisi sistem berlangsung.

Merujuk pada pemikiran Ramadhian & Maryono, (2025), Kualitas Pelayanan Fiskus yang diberikan oleh fiskus merupakan faktor eksternal dominan yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian Syafira & Nasution, (2021) dan Puspanita et al., (2020)serta Aliviany & Maharani, (2023)menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus yang berkualitas berkontribusi positif terhadap kepatuhan. Temuan ini juga didukung oleh Azhari & Poerwati, (2023) serta Hanifah et al., (2023) yang memperkuat bahwa variabel pelayanan fiskus berkontribusi signifikan. Selain itu, bukti empiris dari Fatmawati & Adi, (2022) serta Hadiano et al., (2024) memperkuat bahwa variabel pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan memiliki korelasi dengan kepatuhan wajib pajak (Khodijah et al., 2021; D. Lestari et al., 2023). Bukti lain dari N & Syahputera, (2020) dan Safitri & Silalahi, (2020) serta Willmart, (2020) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus sangat menentukan. Andreansyah & Farina, (2022) menemukan bahwa pada Kualitas Pelayanan Fiskus terkadang tidak memiliki pengaruh signifikan jika dibandingkan dengan faktor sanksi pajak. Gap ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus prima belum tentu menjamin kepatuhan jika tidak diimbangi dengan sistem pengawasan yang kuat.

Mengikuti Bahrien & Purba, (2024), transparansi merupakan kunci utama dalam membangun kepercayaan (*trust*) wajib pajak terhadap otoritas pajak yang kemudian mendorong kepatuhan. Hal ini sejalan dengan Wardani et al., (2022) dan E. Safitri & Jaeni, (2023) serta Ramadhanty & Zulaikha, (2020) yang menyatakan bahwa transparansi oleh fiskus meningkatkan rasa percaya wajib pajak. Namun, Lestari & Selfiani, (2025) dan (Aritonang & Tipa, 2025) mencatat bahwa transparansi sangat bergantung pada Kualitas Pelayanan Fiskus implementasi sistem di lapangan. Jika sistem transparan namun tidak dibarengi dengan Kualitas Pelayanan Fiskus yang nyata, maka kepercayaan wajib pajak bisa menurun (Judijanto, 2024b; Wardani, Adia Adi Prabowo, et al., 2022).

Penelitian ini secara spesifik memilih objek Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan yang Mempunyai Usaha. Berbeda dengan karyawan yang pajaknya dipotong otomatis oleh pemberi kerja, Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan memiliki otoritas penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri secara mandiri. Kelompok pelaku usaha merupakan pengguna yang paling terdampak langsung oleh fitur-fitur kompleks dalam *Coretax* untuk operasional bisnis mereka. Karena memiliki kendali atas pelaporan omzet, kelompok ini lebih rentan terhadap praktik penghindaran pajak jika persepsi mereka terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus dan transparansi pengelolaan pajak buruk. Mengingat adanya tantangan literasi digital, Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan sangat membutuhkan sosialisasi dan pendampingan dalam masa transisi sistem administrasi.

Pengembangan variabel *Coretax Administration System* dalam penelitian ini berlandaskan pada pemikiran Tambun et al., (2020) yang memandang digitalisasi sebagai upaya mewujudkan *cooperative compliance* demi memitigasi praktik penghindaran pajak. Melalui sistem yang terintegrasi, *Coretax* dikembangkan sebagai instrumen yang tidak hanya menyederhanakan pelaporan, tetapi juga menciptakan efisiensi biaya kepatuhan bagi Wajib Pajak di tengah kebijakan fiskal yang dinamis. Untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus, pengembangan dilakukan dengan mengacu pada Ramadhian & Maryono, (2025) yang menegaskan bahwa kepatuhan formal maupun material merupakan

hasil dari kualitas interaksi antara Wajib Pajak dengan otoritas pajak. Kualitas Pelayanan Fiskus dikembangkan sebagai variabel stimulan yang harus mampu memberikan solusi teknis dan kemudahan akses bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan, sehingga niat patuh dapat terwujud dalam aksi pelaporan yang nyata dan akurat. Sementara itu, variabel Transparansi dikembangkan mengikuti kerangka Bahrien & Purba, (2024) yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai fondasi utama untuk membangun kepercayaan (*trust*). Transparansi dalam modernisasi administrasi pajak dianggap sebagai prasyarat agar Wajib Pajak merasa yakin bahwa dana yang mereka kontribusikan dikelola secara akuntabel. Dengan demikian, transparansi diharapkan dapat meningkatkan kesediaan Wajib Pajak untuk patuh secara sukarela tanpa adanya rasa terpaksa atau keraguan terhadap integritas sistem. Melalui integrasi ketiga perspektif ini, penelitian ini berupaya membedah bagaimana modernisasi sistem yang transparan dan didukung Kualitas Pelayanan Fiskus prima dapat menekan angka ketidakpatuhan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan utama yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Apakah Penerapan *Coretax Administration System* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Transparansi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis Penerapan *Coretax* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Transparansi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak:

1. Direktorat Jenderal Pajak (DJP): Sebagai masukan empiris bagi DJP, khususnya Kantor Wilayah DJP Jawa Barat dan KPP Pratama Bekasi Barat, dalam merumuskan strategi sosialisasi, mitigasi risiko, dan perbaikan fitur *Coretax* agar sesuai dengan persepsi dan kebutuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan.
2. Wajib Pajak: Sebagai sarana informasi dan edukasi mengenai pentingnya Kualitas Pelayanan Fiskus, Transparansi, dan pemanfaatan sistem *Coretax* dalam memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Peneliti Selanjutnya: Sebagai referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perpajakan, *Coretax*, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

### 1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini memiliki fokus yang jelas dan dapat mencapai tujuan yang spesifik, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek Penelitian (Variabel): Penelitian ini hanya berfokus pada empat variabel utama:
  - a. Variabel Independen (X): Penerapan *Coretax Administration System* (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), dan Transparansi Perpajakan (X3).
  - b. Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Jenis Wajib Pajak: Populasi dan sampel penelitian dibatasi hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan yang memiliki kegiatan Usaha.
3. Lokasi Penelitian: Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha yang terdaftar di KPP Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.
4. Periode Penelitian: Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner pada tahun 2026 (Tahun Penelitian