

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan nasional, serta peningkatan kesejahteraan Masyarakat (Lumban et al., 2022). Optimalisasi penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik dalam menghitung, membayar, maupun melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Riski Rohmadani & Harimurti, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam mewujudkan sistem perpajakan yang efektif, efisien, dan berkeadilan (Lumban et al., 2022).

Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masih menjadi tantangan (Achmad Wicaksono et al., 2024). Kondisi tersebut terlihat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 249.107 Wajib Pajak terdaftar dengan 80.756 Wajib Pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dari jumlah tersebut, sebanyak 68.988 Wajib Pajak atau sekitar 85,43% telah menyampaikan SPT Tahunan (Rozy et al., 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepatuhan masih perlu dilakukan melalui penyempurnaan kebijakan maupun peningkatan kualitas pelayanan perpajakan (Maulidia et al., 2024).

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah persepsi terhadap sistem administrasi perpajakan (Chelsya & Verawati, 2023). Dalam praktiknya, sebagian masyarakat masih memandang bahwa proses administrasi perpajakan relatif rumit, memerlukan waktu yang cukup lama, serta belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi pengguna (Chelsya & Verawati, 2023). Persepsi tersebut berpotensi memengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela sehingga dapat berdampak pada tingkat kepatuhan.

Sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan, pemerintah menerapkan kebijakan penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK.03/2022 (Muan Ridhani Panjaitan Fungsional Penyuluh Pajak Ahli Muda & Wilayah DJP Sumatera Utara, 2022). Kebijakan ini bertujuan mengintegrasikan data kependudukan dengan data perpajakan melalui konsep *Single Identity Number* (SIN) sehingga proses administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana, akurat, dan efisien (Cindy & Chelsya, 2024). Melalui integrasi tersebut, pemerintah juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sekaligus memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Lumban et al., 2022)

Kebijakan ini merupakan bagian dari reformasi pajak yang mencakup tiga pilar, yaitu kebijakan pajak, administrasi pajak, dan peraturan pajak, penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara menunjukkan bahwa pemadanan NPWP dengan NIK merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menyederhanakan administrasi perpajakan sehingga lebih mudah bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Setya Haryati & Yulianto, 2025). Studi lain yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang turut membuktikan bahwa kebijakan pemadanan NIK menjadi NPWP terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang tercermin dari peningkatan rasio kepatuhan penyampaian SPT hingga mencapai 93,54% pada tahun 2024 (Lina Rindi Antika & Eny Purwaningsih, 2026).

Meskipun kebijakan ini berpotensi meningkatkan kepatuhan, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan, terutama terkait pemahaman masyarakat mengenai prosedur pemadanan (Taruk & Yuniarta, 2024). Penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi kepada masyarakat agar kebijakan tersebut dapat berjalan efektif (Taruk & Yuniarta, 2024). Bahkan, beberapa temuan penelitian menunjukkan hasil yang kontradiktif, di mana penerapan pemadanan NIK dengan NPWP belum tentu berdampak signifikan terhadap kepatuhan pajak, sementara

pemahaman Wajib Pajak justru menjadi faktor yang lebih menentukan (Qonitah, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak terhadap kemudahan, kejelasan prosedur, dan manfaat nyata dari kebijakan ini masih menjadi permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut, sebelum kebijakan tersebut dapat dipastikan meningkatkan kepatuhan secara konsisten di berbagai wilayah kepatuhan Wajib Pajak (Taruk & Yuniarta, 2024).

Keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem tersebut. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), seseorang akan cenderung menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mudah digunakan dan mampu memberikan manfaat dalam mendukung aktivitasnya (Davis, 1989). Oleh karena itu, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan diperkirakan menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam menerima implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP (Kariana & Indrasari Arum, 2020). Semakin positif persepsi Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan digital, semakin besar kemungkinan Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela (Yuliyanti Lita Novia, 2022).

Hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan temuan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan kebijakan NIK sebagai NPWP. Penelitian (Ade Siti Nurcholifah, 2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan tersebut, sedangkan kepercayaan kepada pemerintah justru menjadi faktor yang lebih dominan. Sementara itu, penelitian (Chelsya & Verawati, 2023) serta (Diviariesty et al., 2025) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan NIK sebagai NPWP mengalami peningkatan, meskipun implementasinya belum sepenuhnya merata. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat inkonsistensi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian hanya menguji satu atau dua variabel persepsi, atau hanya berfokus pada penerimaan teknologi perpajakan tanpa menghubungkannya secara langsung dengan kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya mengenai pengaruh keempat variabel persepsi tersebut terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Persepsi Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Implementasi Kebijakan NIK sebagai NPWP."

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah disusun untuk memberikan arah yang jelas terhadap pelaksanaan penelitian sehingga analisis yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP?
3. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP?
4. Apakah persepsi kepuasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.
2. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.
3. Menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.
4. Menganalisis pengaruh persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis bagi berbagai pihak sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan perilaku Wajib Pajak dalam implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan kebijakan perpajakan berbasis digital.

2. Manfaat Praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi empiris mengenai faktor-faktor persepsi yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menyederhanakan sistem administrasi perpajakan, mengoptimalkan implementasi transformasi digital perpajakan, serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

3. Manfaat Praktis bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak mengenai pentingnya persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan dalam mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dengan meningkatnya persepsi positif terhadap implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP, diharapkan Wajib Pajak semakin terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sadar, sukarela, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya dalam konteks implementasi kebijakan perpajakan berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan sehingga dapat memperluas kajian mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup analisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP dalam penelitian ini berfungsi sebagai konteks penelitian untuk mengkaji perilaku Wajib Pajak dalam menerima kebijakan administrasi perpajakan berbasis digital.

Subjek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai karyawan dan berdomisili di wilayah Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi. Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan merupakan kelompok yang secara aktif memanfaatkan layanan administrasi perpajakan berbasis digital, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.

Penelitian ini menguji empat variabel independen, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan, terhadap satu variabel dependen, yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini diukur dalam konteks pelaksanaan kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.

1.5 Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian dan memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai karyawan dan berdomisili di wilayah Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi.
2. Responden penelitian merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak, telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada tahun pajak sebelumnya, serta telah melakukan pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
3. Penelitian tidak mencakup Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi non-karyawan karena karakteristik kepatuhan perpajakan pada kelompok tersebut berbeda dengan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan.
4. Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini dibatasi pada kepatuhan formal, yaitu kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Penelitian ini tidak membahas kepatuhan material, seperti kepatuhan dalam menghitung, membayar, maupun melunasi kewajiban perpajakan.
5. Variabel yang dianalisis hanya meliputi persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan sebagai variabel independen, serta kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, maupun kondisi ekonomi Wajib Pajak, tidak menjadi bagian dari model penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan memberikan gambaran mengenai isi penelitian, sistematika penulisan skripsi ini disusun ke dalam lima bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan. Bab ini menjadi dasar penelitian yang menjelaskan fenomena penelitian, alasan dilakukannya penelitian, serta fokus permasalahan yang akan dikaji.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi konsep perpajakan, kepatuhan Wajib Pajak, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan, serta implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Selain itu, bab ini menguraikan teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi data penelitian, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkannya pada landasan teori, penelitian terdahulu, dan tujuan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, implikasi penelitian, serta saran yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Pajak, Wajib Pajak, dan peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian di masa mendatang.