

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Republik Indonesia merupakan Negara Kesatuan yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, dimana telah diatur pelaksanaan pembangunan yang memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, sejahtera, tertib dan aman, serta adanya keadilan dalam setiap kedudukan warga negara. Menurut Mardiasmo (2011:23), pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap orang pribadi maupun badan kepada negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bersifat memaksa.

Kewajiban tersebut tidak memberikan imbalan secara langsung kepada wajib pajak, tetapi hasil penerimaannya dimanfaatkan untuk membiayai berbagai kepentingan negara dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penerimaan perpajakan menjadi salah satu sumber pendapatan negara yang memiliki peran sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional.



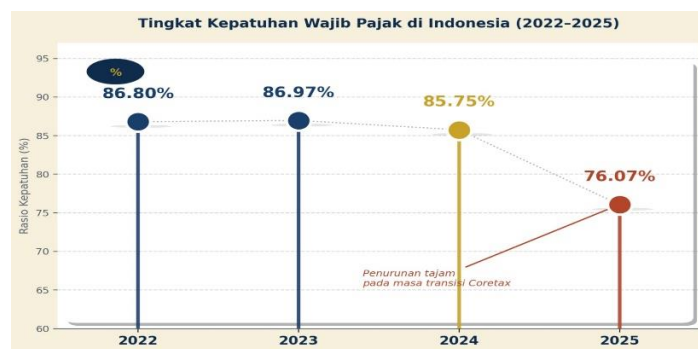
Gambar 1.1 Kontribusi Perpajakan Terhadap Pendapatan Negara di Indonesia
Sumber : Direktorat Jenderal Pajak (2025), diolah peneliti

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 yang bersumber dari APBN Tahun 2025, persentase penerimaan perpajakan terhadap pendapatan negara menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 kontribusi penerimaan perpajakan mencapai sekitar 70%, kemudian meningkat menjadi 77,5% pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 82,1% pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sektor perpajakan memiliki peranan yang semakin besar

sebagai sumber utama pendapatan negara dalam mendukung berbagai program pembangunan nasional.

Dengan kontribusi yang begitu besar, kepatuhan wajib pajak menjadi kunci keberhasilan sistem perpajakan nasional, khususnya mengingat Indonesia menganut sistem Self Assesment dari tahun 1984 hingga saat ini, yaitu wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan sistem ini menekankan kepercayaan negara kepada wajib pajak agar secara mandiri memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa penetapan secara langsung oleh fiskus. Tingkat kepatuhan tersebut dapat tercermin dari jumlah wajib pajak yang memenuhi kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu (Akib et al., 2023). Kepatuhan tidak hanya mencakup pembayaran pajak dalam jumlah besar atau pelaporan rutin, tetapi juga pemahaman, pengetahuan, dan ketaatan terhadap ketentuan perpajakan (Ernawatiningsih & Sudiartana, 2023).



Gambar 1.2 Kepatuhan di Indonesia

Sumber : DDTCNews (2025), diolah peneliti

Berdasarkan data pada Gambar 1.2, namun pada kenyataannya, kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih memerlukan peningkatan dalam kepatuhan perpajakannya. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, tingkat kepatuhan formal pada tahun 2025 tercatat sebesar 76,07%, lebih rendah dibandingkan tahun 2024 yang mencapai 85,75%, serta tahun 2022 dan 2023 yang masing-masing mencapai 86,8% dan 86,97% (DDTCNews, 2025).

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pembaharuan pada sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi. Puncak dari upaya modernisasi ini adalah peluncuran Coretax Administration System atau yang dikenal sebagai Coretax DJP, yang resmi diimplementasikan pada 1 Januari 2025.

Coretax merupakan bagian dari program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 dan diperkuat oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024. Sistem ini mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan kedalam satu platform digital, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak (DJP, 2025a)

Namun dimasa implementasinya sistem baru menimbulkan dampak bagi penggunaannya. Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasakan ketidakstabilan sistemnya yang membuat banyak permasalahan yang terjadi di masyarakat. Salah satu dampaknya pada 1 Januari 2025 hingga 10 Januari 2025, banyak sekali permasalahan permasalahan yang ditemukan dalam sistem. Terdapat 22 isu permasalahan Coretax yang menjadi halangan dalam penggunaannya, kendala tersebut meliputi kesulitan login, error pada sistem, lamanya proses validasi, serta kegagalan proses penerbitan sertifikat elektronik (DJP, 2025b). Berbagai kendala tersebut juga diakui oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui keterangan Tertulis DJP Nomor KT-02/2025, DJP mengakui adanya berbagai kendala teknis pascaimplementasi Coretax dan menyampaikan permohonan maaf kepada seluruh wajib pajak atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan.

Kondisi tersebut juga diperkuat dengan berbagai pemberitaan nasional yang menunjukkan adanya kendala dalam implementasi Coretax Administration System. Berdasarkan laporan berita Universitas Gadjah Mada (2025), implementasi Coretax Administration System pada masa awal penerapannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti permasalahan migrasi data, kesiapan infrastruktur teknologi yang belum optimal, rendahnya adaptasi pengguna, serta gangguan teknis dalam operasional sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi Coretax masih memerlukan berbagai penyempurnaan agar dapat berjalan secara optimal. Kondisi

ini berpotensi mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kegunaan sistem, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (UGM, 2025).

Sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi Coretax, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyelenggarakan berbagai kegiatan sosialisasi perpajakan guna membantu wajib pajak memahami penggunaan sistem tersebut, seperti menyelenggarakan sosialisasi perpajakan secara gratis, program Kelas Pajak Coretax, serta layanan pendampingan kepada wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah Sanksi Perpajakan berupa denda. Sanksi denda diperlukan bagi pelanggar pajak supaya jera akan pelanggaran yang dilakukan, juga menjadi pendukung dan jaminan yang akan ditaati atau dipatuhi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimasa kepatuhan wajib pajak yang belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan Undang – Undang ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Wajib Pajak Orang Pribadi yang terlambat melaporkan SPT Tahunan akan dikenakan sanksi denda administrasi sebesar Rp 100.000, yang kini pada sistem Coretax akan diterbitkan secara otomatis melalui Surat Tagihan Pajak (SPT). Dengan adanya sanksi denda diharapkan sebagai alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar kewajibannya dalam melaporkan SPT.

Namun pada masa awal implementasi Coretax, DJP menetapkan kebijakan melalui Keputusan KEP-67/PJ/2025 yang memberikan keringaan berupa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan SPT akibat adanya kendala dalam sistem Coretax, meskipun terdapat kebijakan keringanan sementara, keberadaan sanksi denda yang bersifat memaksa tetap menjadi kendali perilaku eksternal yang sangat penting.

Pada tingkat daerah, khususnya di Provinsi Riau dan Kota Pekanbaru. Pada 21 Januari 2025, Kantor Wilayah DJP Riau terpaksa membuka Helpdesk Coretax secara khusus untuk melayani wajib pajak yang mengalami kendala dalam menggunakan sistem Coretax (Pajak, 2025) Bahkan menjelang batas waktu relaksasi pelaporan SPT Tahunan pada 30 April 2026, Kanwil DJP Riau masih harus mengintensifkan program Kelas Pajak Coretax secara gratis karena masih

banyak wajib pajak yang membutuhkan pendampingan dalam menggunakan sistem baru ini (Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Berdasarkan data internal DJP, tercatat sebanyak 99.308 wajib pajak orang pribadi di wilayah Riau yang belum menyampaikan pemberitahuan melalui Coretax (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Kondisi tersebut juga dirasakan secara nyata pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan adalah unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada Masyarakat.

Tahun	WPOP Karyawan	WPOP Non Karyawan	Total
2022	176.187	66.106	242.293
2023	186.228	70.998	257.216
2024	202.446	77.618	280.064
2025	219.543	84.166	303.709

Tabel 1.1 Jumlah WPOP di KPP Pratama Tampan Pekanbaru

Sumber : KPP Pratama Tampan Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.1 , jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Pekanbaru Tampan mengalami peningkatan dari tahun 2022 hingga tahun 2025. Pada tahun 2025, jumlah WPOP Karyawan mencapai 219.543 wajib pajak atau sebesar 72,29% dari total WPOP terdaftar. Sementara itu, jumlah WPOP Non Karyawan tercatat sebanyak 84.166 wajib pajak atau sebesar 27,71%. Data tersebut menunjukkan bahwa WPOP Karyawan merupakan kelompok wajib pajak yang lebih tinggi di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada WPOP Karyawan karena dinilai lebih mewakili kondisi dalam menggambarkan kepatuhan wajib pajak terhadap implementasi Coretax Administration System.



Gambar 1.4 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Berdasarkan data diatas, rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan mengalami fluktuasi selama periode 2022–2025. Rasio kepatuhan meningkat dari 26,33% pada tahun 2022 menjadi 28,52% pada tahun 2023. Namun, rasio tersebut menurun menjadi 26,70% pada tahun 2024 dan kembali menurun menjadi 23,81% pada tahun 2025. Tahun 2025 merupakan periode implementasi Coretax Administration System sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru. Pada masa transisi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan sistem, sehingga diperlukan proses adaptasi baik dari sisi otoritas pajak maupun wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan WPOP karyawan masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa isu kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan masih relevan untuk diteliti, khususnya dalam kaitannya dengan penggunaan Coretax Administration System.

Terdapat inkonsistensi hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak yang menjadi celah dalam penelitian ini. . Basiroh & Sari (2024) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil serupa juga ditemukan oleh Sari & Hidayati (2026) yang menunjukkan bahwa implementasi Coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Di sisi lain, Hasibuan & Pramono

(2026) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya dalam konteks penggunaan Coretax Administration System. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ocafani dkk. (2024) di KPP Pratama Pekanbaru Tampan merekomendasikan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel yang belum diteliti secara langsung dalam konteks penggunaan sistem perpajakan digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Sosialisasi pajak, dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan Coretax Administration System Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan?
- 2) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan?
- 3) Apakah sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan?
- 4) Apakah persepsi kegunaan, sosialisasi pajak, dan sanksi denda secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh persepsi kegunaan, sosialisasi pajak, dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Objek penelitian dibatasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
- 3) Penelitian ini berfokus pada penggunaan Coretax Administration System yang mulai diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 4) Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini dibatasi pada kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui penggunaan Coretax Administration System.
- 5) Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kusioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan yang telah menggunakan atau mengetahui Coretax Administration System.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
2. Menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
3. Menganalisis pengaruh sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.
4. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, sosialisasi pajak, dan sanksi denda secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dalam penggunaan Coretax Administration System pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu akuntansi perpajakan, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan Coretax Administration System. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis melalui pengujian Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Compliance Theory dalam menjelaskan pengaruh persepsi kegunaan, sosialisasi pajak, dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Pekanbaru Tampan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap implementasi Coretax dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan efektivitas penegakan sanksi denda guna mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mengenai manfaat Coretax sehingga mendorong kepatuhan perpajakan secara sukarela. Bagi akademisi dan peneliti, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan yang mengkaji penerimaan teknologi perpajakan di Indonesia.