

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional. Dalam sistem perpajakan di Indonesia yang menganut *self assessment system*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi signifikan terhadap penerimaan negara adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), yang dikenakan atas konsumsi barang dan jasa di dalam negeri (Hasanah, 2024). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan dalam pelaporan surat pemberitahuan (SPT) Masa PPN oleh pengusaha kena pajak (PKP) menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan administrasi perpajakan (Nuryantoro, 2026). Namun demikian, dalam praktiknya, tingkat kepatuhan SPT Masa PPN masih menjadi permasalahan yang cukup kompleks. Terdapat PKP yang belum patuh dalam melaporkan kewajibannya secara tepat waktu, baik karena faktor internal seperti kurangnya pemahaman perpajakan, maupun faktor eksternal seperti kendala sistem administrasi perpajakan yang digunakan. Permasalahan ini menjadi perhatian serius bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) karena berdampak langsung terhadap optimalisasi penerimaan negara (Anggriawan, 2026).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, DJP melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem digital, salah satunya adalah implementasi *coretax administration system* (coretax). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan secara lebih modern, efisien, dan transparan (Utama & Yuliana, 2025). Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan perpajakan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Implementasi sistem baru seperti coretax tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Seringkali muncul berbagai kendala teknis maupun non-teknis, seperti gangguan sistem, adaptasi pengguna, serta keterbatasan pemahaman wajib pajak terhadap sistem yang baru. Kondisi ini justru berpotensi menimbulkan masalah baru, khususnya dalam hal

kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN. PKP yang belum terbiasa menggunakan sistem coretax dapat mengalami kesulitan dalam mengakses, menginput, maupun melaporkan data perpajakan mereka (Abigail et al., 2025).

Masalah inilah yang menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Di satu sisi, coretax diharapkan menjadi solusi dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi administrasi perpajakan, namun di sisi lain, implementasinya juga berpotensi menimbulkan kendala yang dapat menghambat proses pelaporan pajak (Saputri & Puspitaningrum, 2026). Keterlambatan pelaporan tidak hanya berdampak pada sanksi administratif bagi wajib pajak, tetapi juga dapat mengganggu proses monitoring dan evaluasi penerimaan pajak oleh pemerintah (Pratiwi et al., 2025). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui apakah implementasi coretax benar-benar mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan atau justru sebaliknya.

Pemilihan KPP Pratama Dumai sebagai lokasi penelitian juga memiliki dasar yang jelas. KPP Pratama Dumai merupakan unit vertikal DJP yang melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penyuluhan, dan administrasi perpajakan secara langsung kepada wajib pajak, termasuk PKP yang memiliki kewajiban pelaporan SPT Masa PPN. Sebagai kantor pelayanan pajak yang berhadapan langsung dengan implementasi kebijakan dan sistem baru, KPP Pratama Dumai menjadi lokasi yang relevan untuk menilai bagaimana Coretax dijalankan dalam praktik administrasi sehari-hari. Selain itu, ketersediaan data pelaporan SPT Masa PPN, dinamika jumlah PKP, serta keterlibatan pegawai dalam proses pelayanan dan asistensi Coretax menjadikan KPP Pratama Dumai sebagai objek penelitian yang tepat untuk menguji hubungan antara implementasi sistem dan kepatuhan pelaporan pajak.

Meskipun sistem administrasi perpajakan terus mengalami pembaruan, kenyataannya masih terdapat wajib pajak yang terlambat melaporkan atau bahkan tidak melaporkan SPT Masa PPN. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem baru seperti coretax belum tentu secara otomatis meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Susanto, 2020). Wilayah kerja KPP Pratama Dumai meliputi Kota Dumai dan Kabupaten Rokan Hilir yang memiliki potensi penerimaan PPN cukup

besar. Berdasarkan data observasi awal penelitian, jumlah PKP yang terdaftar di KPP Pratama Dumai mengalami penurunan.

Tabel 1. 1 Jumlah PKP yang Terdaftar di KPP Pratama Dumai

| Tahun | Jumlah PKP terdaftar |
|-------|----------------------|
| 2021  | 3.192                |
| 2022  | 3.406                |
| 2023  | 2.644                |
| 2024  | 2.694                |
| 2025  | 2.688                |

Sumber: KPP Pratama Duma

Berdasarkan tabel 1.1, jumlah Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di KPP Pratama Dumai mengalami fluktuasi selama periode 2021–2025. Jumlah PKP meningkat dari 3.192 pada tahun 2021 menjadi 3.406 pada tahun 2022, kemudian mengalami penurunan menjadi 2.644 pada tahun 2023. Pada tahun 2024 jumlah PKP kembali meningkat menjadi 2.694, namun sedikit menurun menjadi 2.688 pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan jumlah PKP yang terdaftar setiap tahunnya sehingga perlu mendapat perhatian dalam kaitannya dengan tingkat kepatuhan perpajakan, khususnya pelaporan SPT Masa PPN. Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal yang diperoleh dari KPP Pratama Dumai, data pelaporan SPT Masa PPN menunjukkan adanya perubahan tingkat pelaporan sebelum dan sesudah implementasi coretax. Perubahan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2 Pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Dumai

| Tahun | Jumlah SPT Masa PPN Dilaporkan | Keterangan                         |
|-------|--------------------------------|------------------------------------|
| 2023  | 20.070                         | Sebelum Implementasi Coretax       |
| 2024  | 20.427                         | Masa Transisi Implementasi Coretax |
| 2025  | 19.915                         | Sesudah Implementasi Coretax       |

Sumber: KPP Pratama Dumai

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Dumai pada tahun 2023 tercatat sebanyak 20.070 SPT, kemudian meningkat menjadi 20.427 SPT pada tahun 2024. Namun, pada tahun 2025 setelah implementasi Coretax, jumlah pelaporan SPT Masa PPN justru menurun menjadi 19.915 SPT. Secara nominal, jumlah pelaporan tersebut memang terlihat cukup besar, akan tetapi angka tersebut belum dapat langsung menunjukkan tingkat kepatuhan PKP. Hal ini disebabkan karena pengukuran kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN perlu dibandingkan dengan jumlah PKP wajib lapor dikalikan 12 masa pajak dalam satu tahun. Untuk melihat kondisi kepatuhan pelaporan secara lebih jelas, peneliti menghitung tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP di KPP Pratama Dumai. Adapun data tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 3 Data Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN

| Tahun | PKP wajib lapor | SPT Masa PPN dilaporkan | Tingkat kepatuhan |
|-------|-----------------|-------------------------|-------------------|
| 2023  | 2.644           | 20.070                  | 63,26%            |
| 2024  | 2.694           | 20.427                  | 63,19%            |
| 2025  | 2.646           | 19.915                  | 62,72%            |

Sumber: KPP Pratama Dumai

Berdasarkan data yang tersedia, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP di KPP Pratama Dumai pada tahun 2023 sebesar 63,26%, kemudian sedikit menurun menjadi 63,19% pada tahun 2024, dan kembali menurun menjadi 62,72% pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Dumai masih berada pada kisaran 62%–63% dan belum menunjukkan peningkatan yang signifikan setelah implementasi coretax. Kondisi ini menjadi fenomena yang menarik, karena secara teoritis implementasi coretax seharusnya mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Masa PPN.

Fenomena belum meningkatnya kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN setelah implementasi coretax menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal sistem dengan realitas di lapangan. Di satu sisi, coretax diharapkan menjadi solusi

modernisasi administrasi perpajakan yang mampu menyederhanakan proses pelaporan, meningkatkan kualitas data, dan mendorong kepatuhan wajib pajak (Firasati dkk, 2026). Namun di sisi lain, data KPP Pratama Dumai menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN belum mengalami peningkatan yang berarti. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem baru tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan pelaksana, pemahaman pengguna, kualitas layanan, serta proses adaptasi terhadap perubahan sistem administrasi perpajakan.

Penelitian ini tidak menempatkan PKP sebagai responden utama, melainkan menggunakan persepsi pegawai di KPP Pratama Dumai sebagai dasar analisis. Pemilihan pegawai sebagai responden didasarkan pada pertimbangan bahwa pegawai KPP merupakan pihak yang terlibat langsung dalam implementasi coretax, baik dalam kegiatan pelayanan, pengawasan, asistensi, maupun penyelesaian kendala administrasi perpajakan yang dihadapi wajib pajak. Pegawai juga berinteraksi langsung dengan PKP dalam proses pelaporan SPT Masa PPN, sehingga memiliki pemahaman mengenai perubahan prosedur pelaporan, hambatan penggunaan sistem, serta perkembangan kepatuhan pelaporan PKP setelah implementasi coretax. Dengan demikian, persepsi pegawai dipandang relevan untuk menilai sejauh mana implementasi sistem Coretax berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP di KPP Pratama Dumai.

Penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan pada tahun 2026 karena implementasi coretax sudah memasuki tahap yang lebih matang dibandingkan pada masa awal penerapannya. Khususnya yang dikaitkan dengan kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN berdasarkan persepsi pegawai KPP. Persepsi pegawai menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi coretax benar-benar mendukung kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat dampak jangka pendek, tetapi juga dapat mengevaluasi efektivitas sistem tersebut dalam jangka menengah. Hal ini penting untuk memberikan masukan bagi DJP dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem di masa yang akan datang. (Baihaqi & Kristina, 2026)

Dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax merupakan bagian penting dari reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan

efisiensi dan kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN. Namun, data di KPP Pratama Dumai menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN pada periode 2023–2025 masih berada pada kisaran 62%–63% dan belum menunjukkan peningkatan yang berarti setelah implementasi Coretax. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan yang layak diteliti, khususnya untuk mengetahui apakah implementasi Coretax benar-benar berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP berdasarkan persepsi pegawai di KPP Dumai. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Coretax terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN Pengusaha Kena Pajak (PKP) Berdasarkan Persepsi Pegawai di KPP Pratama Dumai” penting dilakukan sebagai upaya memperoleh bukti mengenai hubungan antara implementasi sistem administrasi perpajakan modern dengan kepatuhan pelaporan PPN, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi DJP dalam meningkatkan efektivitas implementasi Coretax di lingkungan KPP Pratama Dumai.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu apakah implementasi sistem coretax berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP berdasarkan persepsi pegawai di KPP Pratama Dumai?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka diperlukan batasan masalah yaitu penelitian ini berfokus pada pengaruh implementasi sistem coretax terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN berdasarkan persepsi pegawai di KPP Pratama Dumai.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh implementasi sistem coretax terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN PKP berdasarkan persepsi pegawai di KPP Pratama Dumai.

#### *1.4.2 Manfaat*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi dalam bidang akuntansi perpajakan, khususnya terkait pengaruh implementasi sistem coretax terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak otoritas pajak dalam meningkatkan efektivitas sistem coretax, kualitas pelayanan perpajakan, serta memberikan pemahaman untuk peneliti berikutnya dan bagi wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan dalam pelaporan SPT Masa PPN.