

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan instrumen fiskal penting bagi pemerintah Indonesia dimana pajak kontribusinya secara konsisten mendominasi pendapatan dalam anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) dalam mendukung perubahan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, (kementrian keuangan Republik Indonesia,2025). Menurut struktur APBN 2025, Penerimaan pajak diharapkan menjadi fondasi pendapatan Negara untuk membiayai beragam program prioritas nasional. Dalam struktur APBN 2025, Pajak Penghasilan (PPh) tetap menjadi kontributor terbesar dalam penerimaan perpajakan. Pemerintah memproyeksikan penerimaan PPh akan terus tumbuh seiring dengan membaiknya aktivitas ekonomi dan efektivitas sistem administrasi perpajakan yang baru (*Coretax System*).

Sejalan dengan tren global transformasi digital di sektor publik, DJP melakukan reformasi birokrasi melalui implementasi *CoreTax Administration System* (CTAS) atau Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, Pengembangan sistem ini bertujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih terintegrasi, efisien, dan akuntabel. CoreTax diharapkan menjadi *game changer* dalam menyederhanakan proses bisnis perpajakan yang selama ini dianggap kompleks oleh masyarakat.

Core tax sebagai aplikasi yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan pajak secara elektronik bagi wajib pajak di seluruh Indonesia (Wati, 2024). Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Indonesia terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan sekitar 8% per tahun (BPS, 2023). Di wilayah Provinsi Riau, kontribusi WPOP terhadap penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 dan PPh Orang Pribadi (Pasal 25/29) Mencapai 27%, sehingga mereka memiliki peran strategis dalam pencapaian target penerimaan pajak nasional (DJP Riau, 2023).

Penggunaan fasilitas elektronik seperti *e-filing* dan *e-payment* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) saat ini menunjukkan tren yang masih perlu

ditingkatkan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2023), meskipun terdapat peningkatan pengguna *e-filing* WPOP dari 41% pada tahun 2020 menjadi 68% pada tahun 2023, peningkatan tersebut dinilai masih tergolong belum maksimal. Kondisi tersebut kemudian diperkuat oleh hasil survei kepuasan wajib pajak yang tercantum dalam Laporan Kinerja (LAKIN, 2023). Banyak WPOP yang mengeluhkan bahwa sistem fasilitas elektronik yang ada dianggap kompleks. Selain itu, kendala lain yang dihadapi masyarakat meliputi kurangnya panduan dalam bahasa lokal serta adanya keterbatasan akses internet, khususnya di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya. Di tengah kondisi penggunaan fasilitas elektronik yang belum maksimal tersebut, Pada tahun 2025 muncul *core tax* sebagai tren global transformasi di bidang perpajakan. Kehadiran *core tax* ini bertujuan untuk menyederhanakan proses bisnis perpajakan yang selama ini dianggap kompleks oleh masyarakat.

Pada 25 maret 2025 pemerintah memberikan relaksasi batas waktu pelaporan SPT Tahunan PPH orang pribadi untuk tahun pajak 2025, jika sebelumnya jatuh tempo pada 31 maret 2026 kini diperpanjang hingga 30 april 2026. Rencana ini juga mencakup penghapusan sanksi denda keterlambatan selama masa perpanjangan, kebijakan ini diambil dengan mempertimbangkan periode libur idul fitri dan kendala teknis pada implementasi *system core tax*. Hingga saat ini, realisasi pelaporan SPT masih dibawah target, sehingga relaksasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Redaksi Ortax, 2025). Implementasi sistem teknologi baru dalam perpajakan tidak selalu berjalan mulus tanpa hambatan psikologis dari penggunaanya. Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM), salah satu penentu utama penerimaan sistem adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Jika Wajib Pajak (WP) merasa bahwa antarmuka dan prosedur dalam CoreTax sederhana dan tidak membebani, maka niat untuk patuh akan meningkat (Jogiyanto, 2021), Sebaliknya, kerumitan sistem baru seringkali menjadi penghambat bagi WP Orang Pribadi yang memiliki latar belakang literasi digital yang beragam.

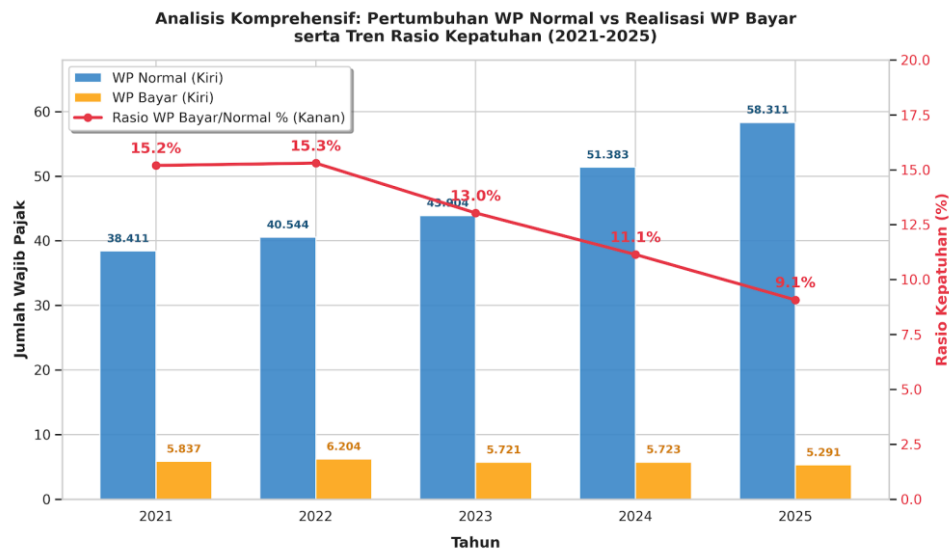
Permasalahan lain yang tidak kalah pentingnya adalah kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai sistem CoreTax kepada WPOP. Penelitian Ihdina Dan Ahmad (2026) menemukan bahwa literasi perpajakan dan efektivitas sosialisasi

memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan edukasi, pendampingan, dan penyuluhan perpajakan secara berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kesadaran, mengurangi kesalahan administrasi, serta menciptakan perilaku patuh pajak yang lebih konsisten di kalangan pelaku UMKM pada masa mendatang melalui strategi komunikasi yang mudah dipahami dan mudah diakses. Salah satu yang mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak sebaiknya lebih menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang efektif. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan, ketepatan, dan responsivitas dalam menangani administrasi pajak, mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela. Sementara itu, sosialisasi perpajakan yang sistematis dan menyeluruh memberikan pemahaman yang jelas mengenai hak dan kewajiban perpajakan, prosedur pelaporan, dan konsekuensi ketidakpatuhan, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dengan tepat dan akurat, (Chaeru,dkk 2026). Dengan demikian, diperlukan upaya yang lebih terstruktur untuk meningkatkan pemahaman WPOP terhadap sistem perpajakan digital.

Pemilihan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sebagai lokasi penelitian didasari oleh karakteristik Wajib Pajak yang heterogen. Wilayah Senapelan mencakup pusat bisnis lama dan kawasan pemukiman di Pekanbaru dengan tingkat literasi teknologi yang beragam di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan observasi awal, masih terdapat sejumlah hambatan dalam proses adaptasi sistem digital, di mana Wajib Pajak seringkali masih mendatangi *helpdesk* secara langsung untuk menanyakan prosedur yang seharusnya sudah tersedia secara *online* dan KPP juga mempertimbangkan untuk membuka layanan pada hari Sabtu atau menyediakan pelayanan di luar jam kerja normal. Hal ini penting karena masih banyak Wajib Pajak yang menghubungi help desk untuk menanyakan prosedur administrasi perpajakan secara online, khususnya terkait penggunaan sistem Coretax. Dengan adanya penambahan waktu layanan, Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja akan lebih mudah memperoleh informasi dan bantuan yang dibutuhkan, sehingga dapat mendukung

kelancaran pelaksanaan kewajiban perpajakan mereka. Fenomena ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan dan jangkauan sosialisasi *CoreTax* di wilayah ini masih perlu diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan formal maupun material mereka.

Berikut adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan yang membayar pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan:



Gambar 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Dan Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak

Grafik di atas menyajikan analisis komprehensif mengenai pertumbuhan Wajib Pajak (WP) Normal atau sering disebut WP OP Induk adalah individu/subjek pajak perorangan yang menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri sebagai kepala keluarga, orang pribadi tunggal (belum menikah), atau orang pribadi yang menjadi pusat/induk dari kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan Realisasi WP Bayar, serta tren rasio kepatuhannya dalam periode tahun 2021 hingga 2025. Dari data volume jumlah Wajib Pajak yang tertera pada grafik batang berwarna biru, terlihat adanya peningkatan konsisten pada jumlah WP Normal setiap tahunnya, yang tumbuh dari 38.411 pada tahun 2021 hingga mencapai 58.311 pada tahun 2025. Sebaliknya, realisasi WP Bayar (grafik batang orange) cenderung stagnan dan bahkan mengalami penurunan di akhir periode, di mana angka tertinggi dicapai pada tahun 2022 sebanyak 6.204 dan kemudian menyusut hingga menyentuh angka 5.291 pada tahun 2025.

Ketimpangan pertumbuhan antara jumlah WP Normal dan realisasi WP Bayar ini berdampak langsung pada penurunan tren Rasio Kepatuhan (garis merah) yang diukur dalam persentase pada sumbu kanan. Sempat mengalami kenaikan tipis dari 15,2% di tahun 2021 menjadi 15,3% di tahun 2022, rasio tersebut terus merosot tajam selama tiga tahun berikutnya, yakni sebesar 13,0% pada tahun 2023, 11,1% pada tahun 2024, dan mencapai titik terendahnya di angka 9,1% pada tahun 2025. Secara keseluruhan, grafik ini dengan jelas mengindikasikan bahwa meskipun basis Wajib Pajak terdaftar mengalami perluasan yang signifikan, tingkat kesadaran atau kepatuhan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran riil justru mengalami penurunan yang cukup mengkhawatirkan.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian oleh (Listtyawati et al., 2026) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,312$; $p < 0,05$), persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,287$; $p < 0,05$), dan literasi digital terbukti memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepatuhan wajib pajak ($\beta = 0,198$; $p < 0,05$). Dan (Cahyadi, 2025) menemukan bahwa sosialisasi *core tax administration system* berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran mahasiswa Gen-Z di Bekasi mengenai pentingnya sistem perpajakan digital yang lebih transparan dan efisien.

Penelitian (Pratama Dan Setiawan, 2022) juga mengonfirmasi bahwa semakin rendah hambatan teknis yang dirasakan pengguna (*ease of use*), maka tingkat kepatuhan sukarela akan meningkat secara signifikan. Di sisi lain, (Purnamasari, 2025) Hasil studinya menunjukkan bahwa Coretax System sebagai inovasi teknologi perpajakan mampu mempermudah proses pelaporan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kesalahan manusia sehingga berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks adopsi teknologi pajak menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*, (Herawati et al., 2024) berhasil membuktikan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (Uji t), variabel *Perceived Usefulness*

($0,001 < 0,05$), *Perceived Ease of Use* ($0,004 < 0,05$), dan *Trust* ($0,000 < 0,05$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Nur Arbaen et al., 2025) menemukan bahwa komponen TAM seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap, niat, dan kepercayaan memengaruhi penggunaan aplikasi mobile banking BYOND by BSI oleh pelanggan. Dan penelitian (Wellen et al., 2025) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa Berdasarkan hasil pengujian, Persepsi Kegunaan (X1) dan Persepsi Kemudahan (X2) secara parsial maupun simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Core Tax Administration System* (CTAS) di KPP Pratama Cikarang Selatan, dengan nilai *p-value* masing-masing sebesar 0,001.

Berdasarkan Penelitian dalam literatur terdahulu yang cenderung menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan sistem dan sosialisasi secara parsial, tanpa mengintegrasikannya dalam satu kerangka utuh. Kebaruan teoretis dalam penelitian ini dibuktikan melalui pengujian simultan antara dimensi teknis adopsi teknologi dan dimensi edukasi institusional, yang selama ini kerap dikaji secara terpisah dalam literatur terdahulu. (Yusof et al) Pada kenyataannya, efektivitas implementasi sistem digital transformatif seperti *CoreTax Administration System* (CTAS) tidak cukup dievaluasi secara parsial karena Evaluasi yang bersifat parsial (misalnya hanya melihat aspek teknis performa aplikasi atau hanya sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak saja) akan menghasilkan bias analisis dan kesimpulan yang menyesatkan (*misleading*). Melalui pendekatan model integratif, studi ini menegaskan bahwa kemudahan operasional suatu sistem mutakhir tidak akan berdampak optimal terhadap peningkatan kepatuhan jika tidak diimbangi dengan strategi sosialisasi yang masif dan efektif. Dengan demikian, pengujian secara bersama-sama ini memberikan kontribusi ilmiah baru dibidang perpajakan dengan menguraikan bagaimana sinergi antara kesiapan psikologis-teknologi pengguna dan intervensi edukatif KPP Pratama Pekanbaru mampu mengatasi fenomena penurunan partisipasi wajib pajak secara komprehensif.

Kesenjangan ini semakin nyata mengingat terbatasnya kajian mengenai implementasi sistem CoreTax terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(WPOP), khususnya yang mengambil lokus di wilayah Sumatera seperti KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Sebagai solusi, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkuat kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori kepatuhan perpajakan dengan membuktikan secara empiris bahwa aspek teknis adopsi teknologi serta aspek edukasi institusional harus diintegrasikan secara utuh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara praktis dan strategis, hasil penelitian ini memproyeksikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, dalam mengoptimalkan efisiensi dan fitur-fitur canggih pada *Coretax System* seperti mekanisme *prepopulated data* dan integrasi NIK menjadi NPWP. Melalui sinergi antara penyediaan sistem perpajakan digital yang ramah pengguna (*user-friendly*) dan pelaksanaan program sosialisasi edukatif yang masif serta berkelanjutan, otoritas moneter diharapkan mampu mengatasi fenomena penurunan partisipasi pembayar pajak individu secara komprehensif. Pada akhirnya, kontribusi nyata dari studi ini diarahkan untuk menumbuhkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dari wajib pajak dan meminimalkan hambatan psikologis digital.

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan sistem dan program sosialisasi yang lebih efektif. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi otoritas pajak dalam mengoptimalkan sistem digital demi tercapainya target penerimaan negara.

Berikut jumlah penerimaan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan:

Tabel 1. 1 Jumlah Penerimaan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

Tahun	Target	Realisasi
2021	1.371.019.708.000	1.294.187.180.525
2022	1.386.074.482.000	1.835.778.003.236
2023	1.720.726.529.000	1.778.473.610.517
2024	1.933.004.219.000	1.937.768.762.390
2025	1.231.083.076.000	1.251.997.008.501

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, 2026

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan selama tahun 2021–2025 cenderung mengalami peningkatan dan sebagian besar berhasil mencapai bahkan melampaui target yang ditetapkan. Pada tahun 2021 realisasi penerimaan masih berada di bawah target, namun sejak tahun 2022 hingga 2025 realisasi penerimaan selalu melebihi target. Pencapaian tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan realisasi sebesar Rp1,83 triliun dari target Rp1,38 triliun. Hal ini menunjukkan kinerja penerimaan pajak yang cukup baik serta meningkatnya kepatuhan dan kontribusi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan kesenjangan fenomena (*phenomenon gap*) berupa penurunan jumlah partisipasi pembayar pajak individu di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dari tahun 2023 hingga 2025 di tengah tren pertumbuhan jumlah Wajib Pajak (WP) normal, serta adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terdahulu yang masih menguji faktor kemudahan sistem dan sosialisasi secara parsial, maka penelitian ini krusial untuk dilakukan. Dengan mengintegrasikan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan variabel Sosialisasi *CoreTax* ke dalam satu model empiris yang utuh, penelitian ini diharapkan mampu menguji pengaruh kedua aspek tersebut terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Melalui pendekatan kuantitatif pada karakteristik wajib pajak yang heterogen di wilayah Pekanbaru Senapelan, studi ini tidak hanya bertujuan memberikan kontribusi teoritis bagi ilmu akuntansi perpajakan, tetapi juga menghasilkan rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengoptimalkan efisiensi *CoreTax System* demi mengamankan serta meningkatkan target penerimaan negara secara berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan?

2. Apakah Sosialisasi Sistem *CoreTax* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan?
3. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Sosialisasi Sistem *CoreTax* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan telah melakukan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
2. Variabel penelitian dibatasi pada dua variabel independen, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Sosialisasi Sistem *CoreTax*, dengan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Lokasi penelitian dilakukan secara spesifik di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang merupakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Pekanbaru, Provinsi Riau.
4. Secara teoretis, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai landasan teori utama untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, sedangkan untuk variabel Sosialisasi Sistem menggunakan teori implementasi sistem informasi.
5. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah wajib pajak normal/efektif

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan secara parsial.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Sosialisasi Sistem *CoreTax* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan secara parsial.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Sosialisasi Sistem *CoreTax* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, Peneliti mendapatkan pemahaman mendalam mengenai mekanisme kerja *CoreTax System* yang merupakan tonggak baru reformasi perpajakan di Indonesia.
2. Bagi KKP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk melihat sejauh mana Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi di wilayah Senapelan merasa sistem *CoreTax* mudah digunakan. Hal ini membantu kantor pajak mengidentifikasi hambatan teknis yang paling sering dirasakan oleh WP.
3. Bagi pihak lain, Memberikan dasar untuk mengembangkan variabel penelitian lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan, seperti Persepsi Keamanan Data Atau Kemanfaatan Sistem (*Perceived Usefulness*).