

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber utama pendapatan negara berasal dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Apabila penerimaan pajak mengalami penurunan, maka pembangunan nasional akan terhambat. Oleh sebab itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan menjadi sangat penting (Annisah & Susanti, 2021). Wajib Pajak merujuk pada individu atau badan bertanggung jawab dalam pembayaran, pemotongan, maupun pemungutan pajak, serta memiliki hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Secara umum, Wajib Pajak terbagi menjadi dua, yaitu Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan (Wijaya, 2023).

Kepatuhan pajak merupakan perilaku dari wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya secara sukarela dan menyeluruh sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini mencakup pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), pelaporan penghasilan yang dikenai pajak secara jujur, serta pembayaran pajak yang dilakukan tepat waktu tanpa harus menunggu teguran dari otoritas pajak (Night & Bananuka, 2020). Kepatuhan wajib pajak hingga saat ini masih berada di bawah standar yang diharapkan. Situasi ini dikarenakan masih banyak orang wajib pajak yang menghindari kewajiban perpajakan. Setiap tahunnya, jumlah wajib pajak terus bertambah, tetapi peningkatan ini tidak sejalan dengan tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak (Janiman & Firasati, 2023).

Dukungan terhadap pernyataan ini diperoleh dari data Laporan Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara, yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT masih belum mencapai target yang ditetapkan, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Data Kepatuhan Laporan SPT di KPP Pratama Bekasi Utara periode 2021-2024

TAHUN Anggaran	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak yang melaporkan SPT	Persentase kepatuhan SPT(%)
2021	515,473	115,431	23%
2022	542,975	110,071	21%
2023	565,600	110,274	20%
2024	598,642	101,622	18%

Sumber : KPP Pratama Bekasi Utara, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bekasi Utara dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masih tergolong rendah. Pada tahun 2024, terdapat 598,642 wajib pajak orang pribadi, namun hanya 101,622 yang melaporkan SPT. Ini berarti sebanyak 497,020 wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pelaporan SPT. Capaian pelaporan SPT yang hanya sebesar 18% pada tahun 2024 menunjukkan ketimpangan yang signifikan, di mana kurang dari 50% wajib pajak melaksanakan kewajiban mereka. Kondisi ini menunjukkan perlunya upaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Kabupaten Bekasi Utara. Salah satu langkah yang dapat diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah memperbarui sistem administrasi pajak melalui implementasi sistem Coretax.

Sistem administrasi perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia terus beradaptasi seiring dengan kemajuan teknologi dan berbagai kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, DJP mempermudah proses pelaporan perpajakan bagi WP OP dengan menggunakan *Electronic system* (Rusli, 2019). Sebagai bagian dari reformasi di bidang administrasi perpajakan, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan sistem Coretax yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak.

Coretax merupakan sistem administrasi yang dirancang untuk memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik. Inovasi ini dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan agar wajib pajak dapat melaporkan SPT secara lebih praktis, kapan pun dan di mana pun. Diharapkan, dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat menyusun dan mengirimkan SPT secara lebih efisien, sehingga mengurangi beban waktu dan biaya dalam proses (Dewi *et al.*, 2022). *E-system* perpajakan merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi pajak yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepatuhan perpajakan (Nugraeni, 2024). Meskipun modernisasi sistem administrasi pajak telah diarahkan dengan jelas, pelaksanaannya di lapangan masih menemui sejumlah kendala (Adawiyah *et al.*, 2021).

Sistem baru administrasi pajak yang diluncurkan 31 Desember 2025 menimbulkan banyak keluhan dari para wajib pajak karena kesulitan mengaksesnya. Para wajib pajak juga khawatir kesulitan mengakses Coretax dapat menyebabkan keterlambatan dalam melaporkan pajak dan membayar pajak. Terdapat laporan terhadap data di *Coretax* menurun pada 6 Mei 2025. Pada Februari lalu, ada 397 kasus error terkait perubahan data, Direktur Jenderal pajak mengatakan terdapat penggunaan sistem baru Coretax DJP ini yang belum optimal karena masih banyak kondisi teknis yang memungkinkan wajib pajak mengalami keterlambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hasan, 2025). Menurut Menteri keuangan mengklaim *Coretax* makin baik jika sudah bisa dijalankan dan juga ia mengklaim bahwa keberlangsungan *Coretax* akan mempercepat proses administrasi perpajakan dan membuat dokumentasi menjadi lebih mudah sehingga segala proses menjadi jauh lebih cepat (CNN Indonesia, 2025).

E-system perpajakan dinilai mampu meningkatkan transparansi dengan menyediakan akses informasi pajak yang lebih cepat dan mudah, serta mendukung pemantauan kinerja perpajakan secara lebih efektif (Sukiyaningsih, 2020). Pandangan ini sejalan dengan hasil penelitian (Adawiyah *et al.*, 2021) yang menyatakan bahwa e-system memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena sistem tersebut memberikan berbagai kemudahan dan manfaat yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti *et al.*, 2020) yang menunjukkan bahwa meskipun e-system mempermudah proses pelaporan, kemudahan tersebut tidak secara signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan bahwa wajib pajak masih menghadapi berbagai kendala dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka melalui sistem, seperti masalah teknis, termasuk server sistem elektronik pajak yang sering mengalami gangguan dan kesalahan, serta prosedur yang sulit dipahami oleh wajib pajak dan kurangnya pemahaman wajib pajak tentang sistem tersebut, yang tidak sejalan dengan persepsi yang mereka miliki (Astuti *et al.*, 2020).

Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai salah satunya adalah tingkat pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Saat ini, masih banyak Wajib Pajak, khususnya yang baru terdaftar, belum sepenuhnya memahami kewajiban yang harus mereka penuhi. Tidak sedikit di antara mereka yang mengaku tidak mengetahui tanggung jawab yang melekat setelah memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Akibatnya, ketika mereka menerima Surat teguran pajak, mereka merasa keberatan karena merasa tidak ada sosialisasi yang memadai sebelumnya. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang pajak masih menjadi hambatan dalam peningkatan kepatuhan. Dapat menyebabkan masyarakat enggan untuk menjalankan kewajiban pajaknya (Asrinanda, 2020).

Pemahaman perpajakan dapat dimaknai sebagai upaya dari Wajib Pajak untuk mengetahui dan memahami ketentuan-ketentuan pajak yang berlaku (Saputra & Putra, 2025) Tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan memegang peranan penting dalam mendorong meningkatnya kepatuhan mereka. Semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka akan memenuhi kewajiban perpajakan yang ada (Maharani *et al.*, 2025). Dengan kata lain, pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan mencakup pemahaman terhadap prosedur serta ketentuan yang berlaku, seperti tata cara pembayaran pajak, pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), batas waktu pelaporan, serta konsekuensi hukum atau sanksi yang dapat timbul akibat ketidakpatuhan.

Pemahaman wajib pajak berhubungan erat dengan cara berpikir mereka dalam memahami perilaku kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Arifiah *et al.*, 2024) Tingkat pemahaman pajak yang berbeda di antara wajib pajak akan memengaruhi cara mereka menilai dan berperilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan (Anggraeni *et al.*, 2024) Hasil penelitian (Arifiah *et al.*, 2024) juga mendukung temuan tersebut, dengan menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Handoko *et al.*, 2020) yang menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan. Salah satu alasannya adalah karena banyak Wajib Pajak belum mampu memahami secara menyeluruh peraturan perpajakan yang baru.

Pajak masih sering dipersepsikan oleh masyarakat sebagai sesuatu yang harus dipenuhi secara terpaksa, tanpa disadari bahwa hal tersebut merupakan kontribusi penting bagi pembangunan negara. Oleh karena itu, peraturan perpajakan harus dipatuhi dan penting untuk menerapkan sanksi bagi mereka yang melanggar. Sanksi Pajak adalah suatu alat yang diterapkan untuk mencegah wajib pajak dari pelanggaran terhadap norma-norma perpajakan. Sanksi ini berfungsi sebagai pengingat bahwa ada konsekuensi bagi mereka yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Pelanggaran terhadap peraturan perpajakan dapat ditekan jika ada sanksi yang jelas dan tegas, Artinya, apabila wajib pajak menyadari bahwa sanksi atas ketidakpatuhan lebih berisiko atau merugikan, maka tingkat kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan cenderung meningkat (Dewi *et al.*, 2022).

Pemberlakuan sanksi yang tinggi terhadap Wajib Pajak dimaksudkan untuk memberikan efek jera, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Putri & Nadi, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan (Dewi *et al.*, 2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena semakin tegas sanksi yang diterapkan, maka kecenderungan Wajib Pajak untuk patuh juga meningkat. Di sisi lain (Janiman, 2023) menyatakan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Salah satu alasannya adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap jenis dan konsekuensi dari sanksi pajak yang berlaku.

Berdasarkan fenomena yang telah dibahas dan adanya ketidakonsistenan hasil (*research gap*) penelitian sebelumnya terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, selain itu sistem perpajakan yang baru belum diteliti sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Coretax, Pemahaman Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Pada Kpp Pratama Bekasi Utara”**.

1.2 Identifikasi, batasan dan rumusan masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian yang telah ditemukan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan muncul adalah :

1. Tujuan *Coretax* untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan namun *Coretax* dari awal diluncurkan banyak masalah terhadap sistemnya yang dapat mempersulit wajib pajak patuh terhadap perpajakannya
2. Pengetahuan masyarakat tentang pajak masih sangat terbatas, banyak orang yang masih awam terhadap perpajakan.
3. sanksi pajak merupakan *punishment* kepada wajib pajak karena lalai terhadap kewajiban perpajakannya yang bisa mendorong ketaatan pajak dalam kepatuhan wajib pajak.
4. Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu tolak ukur penerimaan negara dari sektor pajak.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas menghindari pembahasan yang terlalu luas, keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian ini, ruang lingkup penelitian dibatasi pada:

1. Variabel dependen atau variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak perorangan
2. Variabel independen atau variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah Penerapan sistem *Coretax*, Pemahaman pajak, dan Sanksi pajak
3. Penelitian ini dilakukan saat *Coretax* mulai diterapkan pada periode 2025
4. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Bekasi Utara

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah diuraikan peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Penerapan Sistem *Coretax* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan?
2. Apakah Pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan?
3. Apakah Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan?

1.3 Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian dalam rumusan masalah yang telah dijabarkan. Secara rinci, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *Coretax* terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan informasi, pengalaman, dan pengetahuan di bidang perpajakan, penelitian ini juga berfungsi sebagai referensi, bahan diskusi, serta sumber kajian lebih lanjut bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian lanjutan mengenai topik yang diangkat dalam skripsi ini.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Peneliti

Setelah menyelesaikan penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat menjadi pengetahuan baru yang dapat diterapkan setelah menyelesaikan pendidikan di Universitas Darma Persada.

2. Pihak Lainnya

Manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan dalam penerapan Sistem Coretax, Sanki Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi.

