

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peranan strategis dalam membiayai pembangunan nasional. Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat menjalankan berbagai program pembangunan serta menyediakan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada tahun 2024, pemerintah menetapkan target pendapatan negara sebesar Rp2.781,3 triliun, di mana penerimaan perpajakan memberikan kontribusi sebesar Rp2.307,9 triliun, kondisi ini menunjukkan pajak sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan (Apriyanti & Lestari, 2024). Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa pajak merupakan instrumen penting bagi pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan prinsip *self-assessment*, yaitu mekanisme yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, serta melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Penerapan sistem ini mencerminkan kepercayaan pemerintah kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara jujur dan bertanggung jawab. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan sistem *self-assessment* masih menghadapi berbagai tantangan. Masih terdapat wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tetapi belum sepenuhnya patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran maupun pelaporan pajak secara tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak agar sistem perpajakan dapat berjalan secara optimal (Harefa, 2023).

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan sistem perpajakan yang efektif dan berkelanjutan. Harinurdin (2009) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak memenuhi seluruh ketentuan perpajakan, baik dalam hal pembayaran maupun

pelaporan pajak, serta bersikap jujur dalam melaksanakan kewajibannya. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi berperan penting dalam menjaga stabilitas keuangan negara karena dapat meningkatkan penerimaan pajak yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain digitalisasi perpajakan, tingkat pemahaman terhadap peraturan perpajakan, serta penerapan sanksi pajak. Berdasarkan Nota Keuangan dan RAPBN Tahun 2024, pemerintah menargetkan pendapatan negara sebesar Rp2.781,3 triliun dengan kontribusi penerimaan perpajakan sebesar Rp2.307,9 triliun atau sekitar 83% dari total pendapatan negara (Kemenkeu, 2022). Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak yang bersumber dari tingkat kepatuhan wajib pajak. Pencapaian penerimaan pajak secara nasional tersebut tidak terlepas dari peran unit pelaksana perpajakan di tingkat daerah, salah satunya adalah KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. Sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak orang pribadi di wilayah kerjanya, KPP tersebut memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama menjadi hal penting untuk diperhatikan guna mendukung pencapaian target pendapatan negara secara keseluruhan.

**Tabel 1. 1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama Tahun 2022-2024**

Tahun	Jumlah Wajib SPT Tahunan	Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor	Persentase Kepatuhan
2022	52.791	45.881	86,91%
2023	51.949	51.589	99,31%
2024	53.282	43.952	82,49%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama 2026.

Berdasarkan Tabel 1.1 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama tahun 2022-2024 menunjukkan perubahan yang berfluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, dari total 52.791 wajib pajak

yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT Tahunan, sebanyak 45.881 wajib pajak telah melakukan pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pada tahun tersebut berada pada angka 86,91%. Persentase tersebut menandakan bahwa sebagian besar wajib pajak sudah melaksanakan kewajibannya, meskipun masih terdapat wajib pajak yang belum patuh.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan. Dari total 51.949 wajib pajak yang memiliki kewajiban menyampaikan SPT Tahunan, sebanyak 51.589 wajib pajak telah melaporkan SPT Tahunannya. Dengan demikian, tingkat kepatuhan pada tahun tersebut mencapai 99,31%. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2024 tingkat kepatuhan kembali mengalami penurunan. Dari 53.282 wajib pajak yang wajib melaporkan SPT Tahunan, hanya 43.952 wajib pajak yang menyampaikan laporannya. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat kepatuhan turun menjadi 82,49%. Penurunan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak belum dapat dipertahankan secara konsisten dari tahun ke tahun. Perkembangan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan pola fluktuatif, yaitu sebesar 86,91% pada tahun 2022, meningkat menjadi 99,31% pada tahun 2023, kemudian menurun menjadi 82,49% pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih bersifat fluktuatif. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor administratif, tetapi juga oleh berbagai faktor lainnya. Faktor-faktor tersebut antara lain belum optimalnya penerapan digitalisasi perpajakan, rendahnya tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, serta penerapan sanksi perpajakan yang belum sepenuhnya memberikan efek jera. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu melakukan upaya yang lebih optimal untuk meningkatkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dan memperkuat kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara konsisten dan bertanggung jawab.

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan. Pada tahap awal penerapannya, sistem perpajakan di Indonesia masih menggunakan proses manual, di mana wajib pajak diwajibkan datang langsung ke kantor pajak untuk melakukan pendaftaran, mengambil formulir, menyerahkan dokumen fisik, serta melakukan pembayaran pajak secara langsung. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai hambatan, seperti proses administrasi yang rumit, birokrasi yang panjang, serta keterbatasan pengawasan, sehingga berpotensi menghambat tingkat kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

Digitalisasi perpajakan di Indonesia ditandai dengan transformasi sistem administrasi pajak dari proses manual dan terpisah menjadi layanan elektronik yang terintegrasi. Digitalisasi ini mencakup berbagai layanan, mulai dari pendaftaran, penerbitan dokumen perpajakan, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga penagihan pajak yang dilakukan secara *daring*. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komitmen pemerintah dalam melakukan reformasi administrasi, Direktorat Jenderal Pajak mulai mengimplementasikan berbagai layanan elektronik, salah satunya adalah *e-Filing* untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. Ambarsai *et al.*, (2023) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT secara lebih cepat, akurat, dan tepat waktu dibandingkan dengan metode manual. Penerapan layanan ini menjadi tahap awal digitalisasi perpajakan yang mengalihkan proses pelaporan dari sistem *luring* ke *daring*, sehingga dapat mengurangi kendala jarak, waktu, dan biaya yang dihadapi wajib pajak. Selanjutnya, digitalisasi perpajakan diperluas melalui penerapan layanan lain, seperti *e-Billing* untuk pembayaran pajak secara elektronik, e-Faktur, e-Bupot, serta *e-Registration* untuk pendaftaran NPWP secara online. Penelitian yang dilakukan oleh Wafa & Furqon (2024) menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* memberikan kemudahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, meskipun masih dihadapkan pada tantangan berupa rendahnya literasi digital wajib pajak dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan melalui implementasi *Coretax Administration System* (CTAS) sebagai bagian dari reformasi perpajakan. Sistem ini merupakan integrasi menyeluruh dari berbagai aplikasi perpajakan yang sebelumnya berjalan secara terpisah. Melalui *Coretax*, seluruh proses administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga penagihan pajak, disatukan dalam satu *platform* digital yang terintegrasi, efisien, dan transparan. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan serta meminimalkan kesalahan administrasi. Namun, dalam implementasinya, *Coretax* menghadirkan tantangan baru terkait kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi aparatur pajak maupun wajib pajak. Kompleksitas sistem digital menuntut kemampuan adaptasi yang cepat terhadap teknologi dan prosedur baru. Pada tahap awal penerapan, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan sinkronisasi data, gangguan teknis dalam proses pelaporan digital, serta rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan wajib pajak orang pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada sistem teknologi, tetapi juga bergantung pada tingkat pemahaman dan kesiapan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Perbedaan hasil penelitian terkait pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak juga masih ditemukan. Penelitian Wulandari dan Sinaga (2024) menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Darajat dan Sofianty (2023) menyatakan bahwa penerapan digitalisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan wajib pajak dalam mengetahui, memahami, dan menguasai ketentuan serta prosedur perpajakan yang berlaku di Indonesia (Rachmawati & Haryati, 2021). Tingkat pemahaman yang baik akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat wajib pajak orang pribadi yang

memiliki pemahaman terbatas terhadap peraturan perpajakan, sehingga kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Sinaga (2024) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan penelitian Rachmawati dan Haryati (2021) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Putra (2020) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan bentuk hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang bertujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Wulandini dan Srimindarti (2023) menyatakan bahwa besaran sanksi perpajakan harus disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak agar penerapannya bersifat adil dan efektif. Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap konsekuensi pelanggaran perpajakan sering kali menyebabkan rendahnya kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Minimnya informasi mengenai sanksi yang berlaku juga dapat menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Harefa (2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adikara dan Rahayu (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Bogor.

Tabel 1. 2 Research Gap Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Research Gap	Peneliti	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Perbedaan hasil penelitian Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Wulandari & Sinaga, (2024)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pulogadung. Variabel: Digitalisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Pajak, Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan WPOP. Teori yang Digunakan: <i>Theory of planned behavior</i> (Ajzen, 1991). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda.	Digitalisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2.	Perbedaan hasil penelitian Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Darajat & Sofianty, (2023)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Orang Pribadi PBB di Kota Bandung. Variabel: Penerapan Digitalisasi Perpajakan: Kepatuhan WPOP, Sosialisasi Perpajakan. Teori yang Digunakan: <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan Teori Kepatuhan Pajak. Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi sederhana.	Digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3.	Perbedaan hasil penelitian Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Wulandari & Sinaga, (2024)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pulogadung. Variabel: Digitalisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Pajak, Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepatuhan WPOP. Teori yang Digunakan: <i>Theory of planned behavior</i> (Ajzen, 1991). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda.	Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4.	Perbedaan hasil penelitian Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Rachmawati & Haryati, (2021)	Objek & Subjek: Wajib Pajak di Surabaya. Variabel: Pemahaman Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teori yang Digunakan: <i>Theory of planned behavior</i> (Ajzen, 1991).	Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

			Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan regresi linier sederhana.	
5.	Perbedaan hasil penelitian Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Harefa, (2023)	Objek & Subjek: Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tangerang Barat. Variabel: Penerapan Sistem E-Filling, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teori yang Digunakan: <i>Deterrence Theory</i> (Becker, 1968). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan regresi linier.	Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6.	Perbedaan hasil penelitian Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Adikara & Rahayu, (2022)	Objek & Subjek: Wajib Pajak di Kabupaten Bogor. Variabel: Penaan Sanksi, Pelayanan Fiskus, Moralitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak. Teori yang Digunakan: <i>Deterrence Theory</i> (Becker, 1968). Metode Penelitian: Pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi.	Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sumber : Data diolah oleh Penulis, 2026.

Pemilihan KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama sebagai lokasi penelitian didasarkan pada adanya fluktuasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Kondisi tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut karena mencerminkan adanya dinamika dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan latar belakang dan *research gap* yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti dapat merumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama?
2. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh data empiris mengenai pengaruh:

- a. Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama.
- b. Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Jakarta Kebayoran Lama.
- c. Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Jakarta Kebayoran Lama.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa sumber referensi dan pengembangan pengetahuan di bidang akuntansi, khususnya perpajakan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan bukti empiris mengenai pengaruh digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta menjadi pengalaman ilmiah bagi peneliti dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan.

2) Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, dalam menilai efektivitas penerapan digitalisasi perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi kendala yang dihadapi wajib pajak dalam proses digitalisasi serta memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas sosialisasi, edukasi, dan pelayanan perpajakan berbasis teknologi.

3) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan perpajakan serta manfaat pemanfaatan layanan digital yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan meningkatnya literasi dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital perpajakan, diharapkan tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat dan risiko pengenaan sanksi perpajakan dapat diminimalkan.