

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sehingga target penerimaan pajak terus ditingkatkan setiap tahunnya. Untuk mencapai target tersebut, pemerintah melakukan reformasi perpajakan melalui digitalisasi administrasi perpajakan. Langkah strategis terbaru adalah peluncuran Coretax DJP pada 31 Desember 2024, sebuah sistem inti yang mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari registrasi, pengelolaan data wajib pajak, penerimaan SPT, pembayaran pajak, hingga penegakan hukum dalam satu platform terpadu (Setiawan & Asy, 2026). Dengan mengintegrasikan NIK sebagai NPWP, Coretax memungkinkan pemadanan data secara *real-time* dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mencatat, menyimpan, dan menyampaikan dokumen perpajakan (Cahyadi, 2025; Setiawan & Asy, 2026).

Namun demikian, implementasi sistem baru berskala nasional ini tidak serta-merta berjalan mulus. Sejak peluncuran resmi Coretax pada 1 Januari 2025, sistem ini langsung dihadapkan pada berbagai kendala teknis yang signifikan, seperti gangguan jaringan, ketidakstabilan server, waktu akses yang lama, kesalahan input data, kegagalan login, OTP tidak terkirim, validasi wajah gagal, ketidaksesuaian data profil, hingga faktur pajak yang tidak muncul dalam sistem (Azzahra et al., 2025). Kurangnya kapasitas server juga menyebabkan *server down* pada periode akhir pelaporan SPT (Rizki et al., 2024). Selain kendala teknis, rendahnya literasi digital dan pemahaman terhadap prosedur baru membuat wajib pajak kesulitan menggunakan Coretax, sehingga mereka bergantung pada konsultan pajak, bahkan memunculkan praktisi pajak tidak resmi atau "konsultan pajak dadakan" yang berisiko menimbulkan ketidakpatuhan baru (Juliansah & Marthalina, 2025). Dengan demikian, efektivitas Coretax sangat bergantung pada kesiapan teknologi, stabilitas sistem, dan literasi wajib pajak.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, muncul pertanyaan mengenai kelompok wajib pajak mana yang paling potensial sekaligus paling terdampak. Jawabannya mengarah pada Generasi Z kelompok demografis yang saat ini memasuki usia produktif dan akan mendominasi angkatan kerja dalam dua dekade mendatang. Kota Bandung, dengan populasi Generasi Z yang besar, menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti fenomena ini. Berdasarkan data dari publikasi Kecamatan Ujung Berung Dalam Angka 2025 (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2025), total penduduk Kecamatan Ujungberung tahun 2024 mencapai 94.574 jiwa. Dari jumlah tersebut, penduduk pada kelompok usia 20-29 tahun (yang merupakan generasi Z usia produktif) tercatat sebanyak 15.245 jiwa, terdiri dari 7.771 jiwa laki-laki dan 7.474 jiwa perempuan. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Bandung sebesar 67,93% menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk usia produktif telah aktif secara ekonomi dan berpotensi menjadi wajib pajak (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2025).

Generasi Z (lahir 1997-2012) merupakan populasi terbesar di Indonesia (74,92 juta jiwa atau 27,94% dan akan mendominasi usia produktif pada 2025 (Fitrianti et al., 2024). Sebagai *digital natives*, mereka adaptif terhadap teknologi dan responsif pada konten visual (Nurikhsan et al., 2025). Namun, literasi perpajakan mereka masih rendah dan mereka sangat kritis terhadap isu kesenjangan ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, memahami faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak Generasi Z menjadi strategis bagi keberlangsungan penerimaan negara (Hakam et al., 2024; Ismail, 2025).

Meskipun berbagai studi tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan ketika topik tersebut dikaitkan secara spesifik dengan Generasi Z dan sistem administrasi perpajakan terbaru seperti Coretax. Penelitian tentang kepatuhan pajak di Indonesia sebagian besar masih berfokus pada wajib pajak umum atau UMKM, belum secara khusus meneliti Generasi Z (Fitrianti et al., 2024). Studi mengenai Coretax masih bersifat konseptual, belum mengkaji penerimaannya oleh Generasi Z. Penelitian tentang e-filing juga masih terbatas pada aspek teknis tanpa memperhatikan perbedaan generasi. Khususnya di Kota Bandung, belum ada penelitian yang

mengkaji pengaruh Coretax dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Generasi Z.

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada beberapa aspek. Pertama, penelitian sebelumnya seperti Fitrianti et al. (2024) dan Ismail (2025) menempatkan Generasi Z sebagai variabel moderasi, sedangkan penelitian ini menjadikan Generasi Z sebagai subjek utama yang diteliti secara mendalam. Kedua, studi tentang Coretax yang dilakukan oleh Setiawan & Asy (2026) dan Cahyadi (2025) masih bersifat konseptual atau kualitatif, sementara penelitian ini menguji secara empiris dan kuantitatif pengaruh Coretax terhadap kepatuhan pajak. Ketiga, penelitian ini mengintegrasikan dua teori sekaligus, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*, yang selama ini umumnya digunakan secara terpisah dalam penelitian perpajakan. Keempat, lokasi penelitian ini difokuskan pada Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung, yang belum pernah menjadi objek penelitian serupa sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh penggunaan Coretax dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan pajak pada Generasi Z.

Padahal, berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* dari Davis (1989) dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dari Ajzen (1991), teknologi akan diterima jika dianggap bermanfaat dan mudah digunakan, serta niat berperilaku ditentukan oleh sikap, norma, dan kontrol perilaku (Fitrianti et al., 2024; Ismail, 2025). Namun, fakta di lapangan menunjukkan kesenjangan antara teori dan realitas bahwa Coretax justru menghadapi kendala teknis dan literasi rendah (Azzahra et al., 2025; Ismail, 2025). Di Kecamatan Ujungberung, dengan populasi generasi Z usia produktif (20-29 tahun) mencapai 15.245 jiwa atau sekitar 16,1% dari total penduduk kecamatan, kepatuhan pajak Generasi Z masih menjadi tantangan tersendiri.

Hal ini tercermin dari data penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Ujungberung yang fluktuatif sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung Tahun 2020-2022

Kelurahan	2020	2021	2022
Pasanggrahan	Rp 937.521.316	Rp 791.977.722	Rp 797.884.643
Pasirjati	Rp 702.099.175	Rp 449.358.623	Rp 520.192.370
Pasir Wangi	Rp 406.462.959	Rp 337.255.692	Rp 338.990.591
Cigending	Rp 1.049.521.376	Rp 1.031.159.283	Rp 1.098.477.506
Pasir Endah	Rp 670.714.691	Rp 605.685.184	Rp 786.723.280
Total	Rp 3.766.319.517	Rp 3.215.436.504	Rp 3.542.268.390

Sumber: Putri & Rachman (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1, realisasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Ujungberung mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 total realisasi mencapai Rp3.766.319.517, kemudian menurun pada tahun 2021 menjadi Rp3.215.436.504, dan kembali meningkat pada tahun 2022 menjadi Rp3.542.268.390. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Ujungberung belum stabil dan masih menjadi tantangan (Putri & Rachman, 2023). Temuan ini sejalan dengan kesimpulan Putri dan Rachman (2023) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Ujungberung secara umum masih berada dalam kategori kurang patuh.

Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Bandung sebesar 67,93% mengindikasikan potensi besar wajib pajak dari kalangan usia produktif, namun edukasi perpajakan masih perlu ditingkatkan untuk mendorong kepatuhan (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2025). Hal ini menegaskan urgensi penelitian untuk menguji pengaruh Coretax dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Generasi Z di Kota Bandung.

Berdasarkan uraian mengenai fenomena reformasi digital perpajakan melalui Coretax, berbagai tantangan implementasinya, urgensi demografis Generasi Z di Kota Bandung, serta kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih ada, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Pengaruh Penggunaan Coretax dan Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak pada Generasi Z di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masalah Terkait Implementasi Coretax

Masalah Implementasi Coretax, sistem Coretax sejak diluncurkan pada Januari 2025 menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan, ketidakstabilan server, waktu akses lambat, kesalahan input data, serta *server down* pada periode akhir pelaporan SPT yang menghambat kepatuhan wajib pajak (Azzahra et al., 2025; Rizki et al., 2024).

2. Masalah Literasi dan Pemahaman Perpajakan, rendahnya literasi digital dan pemahaman prosedur perpajakan menyebabkan wajib pajak kesulitan menggunakan Coretax, sehingga bergantung pada konsultan pajak tidak resmi yang berisiko menimbulkan ketidakpatuhan baru, diperparah dengan kurangnya sosialisasi dari DJP (Juliansah & Marthalina, 2025; Rizki et al., 2024).

3. Masalah Generasi Z sebagai Wajib Pajak. generasi Z merupakan populasi terbesar di Indonesia (74,93 juta jiwa) dengan literasi digital tinggi namun pemahaman perpajakan rendah, serta kritis terhadap isu keadilan dan transparansi. Di Kecamatan Ujungberung, potensi Generasi Z usia 20-29 tahun mencapai 15.245 jiwa, namun tingkat kepatuhan pajaknya masih menjadi tantangan (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2025; Fitrianti et al., 2024)

4. Kesenjangan Penelitian (*Research Gap*), studi tentang Coretax masih bersifat konseptual, Generasi Z hanya menjadi variabel moderasi bukan subjek utama, dan penelitian tentang e-filing belum memperhatikan perbedaan generasi. Khususnya di Kecamatan Ujungberung, belum ada penelitian yang mengkaji pengaruh Coretax dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Generasi Z, sehingga penelitian ini penting untuk mengisi kekosongan tersebut (Fitrianti et al., 2024; Setiawan & Asy, 2026).

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apakah penggunaan Coretax berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan pajak pada Generasi Z di Kota Bandung?
2. Apakah Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan pajak pada Generasi Z di Kota Bandung?
3. Apakah penggunaan Coretax dan tingkat pemahaman perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan perpajakan pada Generasi Z di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan Coretax terhadap kepatuhan pelaporan pajak pada Generasi Z di Kota Bandung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan pajak pada Generasi Z di Kota Bandung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh simultan antara penggunaan Coretax dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan pajak pada Generasi Z di Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya:

1. Memperkaya kajian tentang perilaku kepatuhan pajak pada Generasi Z di era digitalisasi administrasi perpajakan melalui integrasi dua teori utama, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari Ajzen (1991), yang selama

ini umumnya digunakan secara terpisah dalam penelitian-penelitian perpajakan.

2. Memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang bagaimana faktor teknologi (Coretax) dan faktor kognitif (pemahaman perpajakan) secara bersama-sama memengaruhi perilaku kepatuhan pajak pada Generasi Z, yang selama ini masih jarang dilakukan dalam literatur perpajakan Indonesia.
3. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan model kepatuhan pajak yang lebih kontekstual dengan memperhatikan aspek generasi dan adopsi teknologi, mengingat Generasi Z sebagai kelompok populasi terbesar di Indonesia dengan karakteristik *digital natives* memiliki perilaku yang berbeda dengan generasi sebelumnya dalam merespons sistem perpajakan digital.
4. Menjadi pijakan teoritis bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, baik di lingkup perpajakan secara umum maupun kajian perilaku wajib pajak generasi muda di Indonesia.
5. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori kepatuhan pajak dengan memasukkan variabel teknologi sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan, yang sejalan dengan perkembangan literatur perpajakan global yang semakin mengarah pada digitalisasi administrasi perpajakan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan sistem perpajakan di Indonesia, sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
 - a) Menjadi masukan strategis dalam merancang kebijakan sosialisasi dan edukasi perpajakan yang lebih efektif dan tepat sasaran, khususnya bagi Generasi Z yang merupakan pengguna aktif teknologi digital.

- b) Menjadi bahan evaluasi dalam mengembangkan dan menyempurnakan sistem Coretax agar lebih mudah digunakan dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama generasi muda yang membutuhkan kemudahan dan kecepatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- c) Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan kepatuhan pada Generasi Z, sehingga dapat dirumuskan strategi intervensi yang lebih tepat sasaran, seperti peningkatan literasi perpajakan melalui platform digital yang akrab dengan keseharian Generasi Z.

2. Bagi Akademisi dan Peneliti

- a) Menjadi referensi dan landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi perpajakan, kepatuhan pajak, dan perilaku Generasi Z di Kota Bandung maupun di Indonesia secara umum.
- b) Menjadi bahan pengembangan kurikulum di perguruan tinggi, khususnya pada mata kuliah perpajakan, dengan memberikan pemahaman tentang pentingnya mempertimbangkan faktor generasi dan teknologi dalam menganalisis perilaku kepatuhan pajak.
- c) Instrumen penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat diadaptasi untuk penelitian-penelitian serupa di masa mendatang.

3. Bagi Masyarakat dan Wajib Pajak

- a) Meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat, khususnya Generasi Z di Kota Bandung, tentang pentingnya kepatuhan perpajakan serta kemudahan yang ditawarkan oleh sistem Coretax dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- b) Menjadi sarana edukasi bagi masyarakat tentang pentingnya literasi perpajakan dan adaptasi terhadap sistem digital yang semakin berkembang di era modern ini.

- c) Mendorong partisipasi aktif generasi muda dalam pembangunan nasional melalui sektor perpajakan, dengan memahami bahwa pajak merupakan kontribusi penting bagi kemajuan bangsa dan kesejahteraan masyarakat.

1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak terlalu luas pembahasannya, maka perlu diberikan batasan masalah sebagai berikut. Penelitian ini dibatasi pada tiga variabel utama, yaitu penggunaan Coretax sebagai variabel independen pertama (X1), tingkat pemahaman perpajakan sebagai variabel independen kedua (X2), dan kepatuhan pelaporan pajak sebagai variabel dependen (Y). Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dari kalangan Generasi Z yang berdomisili atau bekerja di Kota Bandung. Objek penelitian difokuskan pada pengaruh penggunaan Coretax dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan pajak. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Bandung, dengan waktu penelitian pada tahun 2026.