

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang berperan vital dalam mendanai pembangunan nasional di berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Berdasarkan data Kementerian Keuangan (2024), kontribusi pajak terhadap total penerimaan negara mencapai 83,5%, menunjukkan ketergantungan fiskal yang tinggi terhadap pajak. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi indikator penting keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Tingginya kepatuhan akan mendukung stabilitas fiskal, sementara ketidakpatuhan dapat menyebabkan tax gap yang signifikan serta menghambat pembangunan berkelanjutan.

Dalam konteks Indonesia, fenomena ketidakpatuhan pajak masih menjadi persoalan yang kompleks. Menurut laporan DJP (2023), tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan baru mencapai 75%, dengan sebagian wajib pajak masih terlambat melapor atau tidak melapor sama sekali. Kondisi ini menandakan masih adanya masalah dalam pemahaman, persepsi, serta sistem administrasi yang digunakan. Rendahnya tingkat literasi perpajakan dan persepsi bahwa pajak adalah beban turut memperburuk situasi ini. Oleh karena itu, transformasi digital perpajakan menjadi langkah strategis untuk mendorong kepatuhan berbasis kemudahan dan transparansi.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menginisiasi tax administration modernization sebagai strategi utama reformasi. Salah satu proyek terbesarnya adalah pengembangan sistem Coretax, yang mulai diimplementasikan sejak 2021. Coretax merupakan sistem terpadu berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga penegakan hukum (DJP, 2021). Tujuan utama sistem ini adalah menciptakan administrasi yang efisien, transparan, dan berbasis data real-time, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

Secara teoretis, penerapan Coretax dapat dijelaskan melalui *Agency Theory* (Jensen & Meckling, 1976) yang menggambarkan hubungan antara pemerintah (prinsipal) dan wajib pajak (agen). Dalam hubungan ini, pemerintah menghadapi information asymmetry karena wajib pajak memiliki informasi lebih banyak terkait penghasilan dan kewajibannya. Coretax bertindak sebagai instrumen kontrol dan insentif kontrol melalui transparansi dan digitalisasi, serta insentif melalui kemudahan dan efisiensi. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan informasi serta meminimalkan perilaku oportunistik wajib pajak.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Wijaya (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa penggunaan *e-filing* dan *e-billing* secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta. Temuan serupa dikemukakan oleh

Pratama dan Dewi (2021), yang menyatakan bahwa digitalisasi proses pelaporan mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Oleh karena itu, Coretax sebagai evolusi dari sistem sebelumnya diharapkan memberikan dampak yang lebih besar.

Di negara lain, digitalisasi pajak juga terbukti efektif. Studi oleh Kurniawan et al. (2022) menyoroti bahwa implementasi *electronic tax filing systems* di negara OECD berhasil meningkatkan kepatuhan sebesar 15–25% dalam lima tahun pertama. Faktor kunci keberhasilan adalah kemudahan akses, kecepatan proses, dan kejelasan informasi. Dengan demikian, pengalaman global menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan sistem perpajakan nasional.

Meskipun demikian, keberhasilan penerapan sistem digital perpajakan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada persepsi dan kesiapan pengguna. Penelitian oleh Hasanah dan Rahmawati (2023) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan sistem perpajakan digital. Artinya, meskipun teknologi sudah canggih, apabila wajib pajak masih merasa kesulitan atau tidak percaya, maka efektivitas sistem tidak akan optimal.

Guru sebagai wajib pajak orang pribadi merupakan kelompok yang menarik untuk dikaji. Sebagai tenaga pendidik dan panutan sosial, guru memiliki peran penting dalam membangun kesadaran pajak di lingkungan

masyarakat. Namun, berdasarkan observasi awal dan temuan oleh Rahman (2022), banyak guru masih menganggap bahwa proses perpajakan adalah sesuatu yang rumit, memakan waktu, dan kurang relevan dengan profesi mereka. Hal ini menunjukkan adanya *tax morale gap* antara pemahaman teoritis dan praktik nyata di lapangan.

SMP Karya Pembangunan Cicalengka, sebagai salah satu institusi pendidikan di Kabupaten Bandung, memiliki sejumlah guru yang menjadi wajib pajak aktif. Implementasi Coretax memberikan kesempatan untuk mengkaji sejauh mana sistem ini mampu mengubah persepsi dan perilaku mereka. Dengan adanya fasilitas digital, diharapkan para guru merasa lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban pajak, sehingga tingkat kepatuhan meningkat secara signifikan.

Namun demikian, penelitian empiris terkait efektivitas Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada sistem *e-filing* atau *e-billing*. Studi oleh Sari dan Fadilah (2023) misalnya, hanya mengukur pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan tanpa mempertimbangkan integrasi sistem seperti Coretax. Padahal, Coretax memiliki dimensi yang lebih luas, mencakup otomatisasi data, pelaporan berbasis real-time, dan pengawasan digital.

Kesenjangan penelitian juga tampak pada minimnya studi yang menyoroti kelompok profesi tertentu seperti guru. Padahal, konteks sosial dan tingkat literasi teknologi mereka dapat mempengaruhi efektivitas penerapan sistem baru. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah tersebut dengan

memberikan gambaran empiris tentang bagaimana Coretax memengaruhi kepatuhan wajib pajak di kalangan guru.

Selain itu, faktor psikologis seperti persepsi terhadap kemudahan, kepercayaan terhadap sistem, serta persepsi keadilan pajak menjadi variabel penting yang perlu dikaji (Amalia & Putri, 2021). Persepsi negatif terhadap beban administrasi dapat menurunkan motivasi untuk patuh, meskipun sistem sudah dimodernisasi. Oleh karena itu, pengukuran persepsi menjadi bagian integral dalam penelitian ini.

Berdasarkan teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior), niat untuk mematuhi pajak dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Penerapan Coretax dapat memperkuat persepsi kontrol dengan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Penelitian ini berupaya menguji sejauh mana teori tersebut dapat menjelaskan perilaku guru sebagai wajib pajak dalam konteks sistem perpajakan digital.

Dengan demikian, penelitian ini menempatkan Coretax bukan hanya sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang berpotensi mengubah perilaku kepatuhan. Kajian ini penting untuk memastikan bahwa investasi besar dalam digitalisasi perpajakan memberikan dampak nyata terhadap penerimaan negara.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kebijakan fiskal berbasis digital. Temuan dari studi

ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi DJP untuk menyempurnakan desain, sosialisasi, dan strategi implementasi Coretax agar lebih ramah pengguna.

Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur tentang hubungan antara digitalisasi perpajakan dan perilaku kepatuhan, khususnya di Indonesia. Sementara secara praktis, hasil penelitian dapat membantu lembaga pendidikan dan pemerintah dalam merancang program literasi pajak yang lebih efektif.

Penelitian terdahulu juga menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan pendampingan dalam meningkatkan adopsi teknologi pajak (Susanto et al., 2024). Tanpa edukasi yang memadai, potensi Coretax tidak akan optimal. Oleh karena itu, aspek sosialisasi menjadi elemen penting yang turut dianalisis dalam penelitian ini.

Dalam konteks globalisasi ekonomi dan percepatan digitalisasi, reformasi perpajakan berbasis teknologi menjadi keniscayaan. Negara-negara maju telah memanfaatkan big data dan AI dalam menganalisis perilaku pajak. Indonesia perlu memastikan bahwa transformasi digitalnya tidak hanya mengikuti tren, tetapi benar-benar meningkatkan efektivitas fiskal.

Dengan mempertimbangkan urgensi dan potensi besar tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengaruh penerapan Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka. Fokus ini penting untuk memahami hubungan antara kemudahan teknologi, persepsi pengguna, dan tingkat kepatuhan aktual.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kemudahan, efisiensi, serta kepercayaan terhadap sistem Coretax memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi guru. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian perilaku pajak dalam konteks digitalisasi administrasi. Secara praktis, hasilnya diharapkan dapat menjadi masukan bagi DJP dan instansi pendidikan dalam mendorong literasi dan kepatuhan pajak di era digital.

1.2. Rumusan Masalah

Penerapan digitalisasi perpajakan melalui sistem Coretax merupakan langkah strategis DJP untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilannya tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada persepsi, pemahaman, dan kesiapan pengguna. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada *e-filing* dan *e-billing* (Pratama & Dewi, 2021; Wijaya, 2023), sementara kajian tentang Coretax masih terbatas, terutama pada profesi guru. Faktor seperti persepsi kemudahan, kepercayaan, dan efisiensi waktu berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (Hasanah & Rahmawati, 2023), namun belum banyak diteliti pada konteks guru yang memiliki literasi tinggi tetapi beban administratif besar (Rahman, 2022). Kesenjangan ini mendorong penelitian untuk mengkaji penerapan Coretax, tingkat kepatuhan, serta pengaruh persepsi pengguna terhadap kepatuhan pajak guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka. Hal ini menandakan adanya kesenjangan penelitian empiris yang penting untuk dijawab. Berdasarkan

identifikasi isu tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

- 1) Bagaimana penerapan aplikasi Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka?
- 2) Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka?
- 3) Sejauh mana persepsi kemudahan, efisiensi, dan kepercayaan terhadap sistem Coretax memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis bagaimana penerapan aplikasi Coretax memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi - guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka.
- 3) Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, efisiensi, dan kepercayaan terhadap sistem Coretax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi guru di SMP Karya Pembangunan Cicalengka.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

- 1) Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, administrasi publik, dan perilaku organisasi, khususnya terkait penerapan teknologi digital dalam sistem perpajakan modern. Pertama, penelitian ini memperkaya literatur mengenai digitalisasi administrasi perpajakan dengan menghadirkan bukti empiris tentang efektivitas sistem Coretax, yang masih relatif baru diterapkan di Indonesia. Temuan ini akan menambah referensi akademik yang selama ini lebih banyak meneliti *e-filing*, *e-billing*, dan *e-form* (Pratama & Dewi, 2021; Wijaya, 2023), sehingga memperluas cakupan kajian mengenai sistem administrasi pajak terpadu berbasis digital.
- 2) Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori perilaku, khususnya *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Agency Theory*, dalam konteks kepatuhan pajak digital. Melalui analisis terhadap persepsi kemudahan, efisiensi, dan kepercayaan terhadap sistem Coretax, penelitian ini menguji bagaimana faktor-faktor psikologis dan struktural memengaruhi niat serta perilaku kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penyusunan model konseptual baru yang menjelaskan keterkaitan antara faktor teknologi (*system-based*) dan faktor perilaku (*human-based*) dalam kepatuhan pajak.

- 3) Hasil penelitian ini diharapkan memperluas pemahaman akademis tentang peran literasi digital dan sosial dalam membentuk perilaku kepatuhan, terutama pada kalangan guru yang memiliki posisi strategis sebagai agen pendidikan dan panutan publik. Temuan empiris ini dapat menjadi referensi penting bagi penelitian lanjutan yang mengkaji perilaku kepatuhan pada sektor profesional lain seperti dosen, tenaga kesehatan, atau aparatur sipil negara. Dengan demikian, secara teoritis penelitian ini memperkaya wacana akademik tentang transformasi digital dalam tata kelola perpajakan dan determinannya terhadap kepatuhan wajib pajak individu.

1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat nyata bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), instansi pendidikan, dan wajib pajak orang pribadi, khususnya guru. Pertama, bagi DJP, penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi terhadap efektivitas implementasi Coretax di lapangan. Hasilnya dapat digunakan untuk menyusun strategi sosialisasi dan pelatihan yang lebih tepat sasaran, khususnya dalam meningkatkan literasi digital pajak dan mengurangi resistensi pengguna terhadap sistem baru. Temuan empiris juga dapat membantu DJP dalam merancang kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) untuk memperkuat budaya kepatuhan pajak melalui pendekatan teknologi yang lebih humanis dan inklusif.
- 2) Bagi institusi pendidikan seperti SMP Karya Pembangunan Cicalengka, penelitian ini memberikan pemahaman tentang pentingnya manajemen

administrasi keuangan pribadi yang patuh pajak di kalangan guru. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan program literasi pajak dan pelatihan digital bagi tenaga pendidik, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih sadar pajak, transparan, dan bertanggung jawab secara sosial.

- 3) Bagi guru sebagai wajib pajak, penelitian ini memberikan manfaat berupa peningkatan kesadaran dan pemahaman terhadap kemudahan, keamanan, serta efisiensi yang ditawarkan sistem Coretax. Guru diharapkan lebih percaya diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri melalui platform digital tanpa bergantung pada pihak ketiga. Dengan meningkatnya tingkat kepatuhan individu, secara agregat penelitian ini juga berkontribusi pada optimalisasi penerimaan pajak negara, yang pada akhirnya mendukung pembangunan sektor publik seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur.

