

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu instrumen penting bagi pendapatan negara, mengingat pendapatan pemerintah saat ini masih sangat bergantung pada pajak (Razif *et al.*, 2023). Menurut data realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2020, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1.072,1 triliun, atau 89,4% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dengan kontribusi pajak penghasilan mencapai Rp594 triliun (Kementerian Keuangan, 2021). Jumlah ini menunjukkan bahwa kontribusi pajak penghasilan mencapai lebih dari 50% dari realisasi penerimaan pajak. Oleh karena itu, pemerintah berusaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak dengan cara yang paling efektif (Meliandri & Utomo, 2022). Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam sistem perpajakan (Aribowo *et al.*, 2024). Pendapatan pajak mencapai Rp1.717,8 triliun, dengan pertumbuhan sebesar 34,3%. Ini jauh melampaui pertumbuhan pajak tahun 2021 sebesar 19,3% dan melebihi target sebesar 115,6% yang ditetapkan dalam Perpres 98/2022, yang menunjukkan peningkatan kinerja perpajakan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Kepatuhan perpajakan merujuk pada sikap dan perilaku wajib pajak yang melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Pembangunan Coretax merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Pembaruan Sistem Inti

Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis COTS (*Commercial Off-the-Shelf*) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia semakin menjadi prioritas dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pajak. Dalam konteks ini, UMKM (Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah) sebagai salah satu pilar ekonomi Indonesia yang membutuhkan kemudahan dalam kewajiban perpajakannya. Digitalisasi diyakini dapat meningkatkan kepatuhan pajak, memfasilitasi akses informasi yang baik, dan mengurangi potensi penyalahgunaan laporan usaha (Etanim, 2022). Digitalisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara online dengan sistem *self assessment* yang sudah berjalan yaitu *e-billing*, *e-filling*, *e-form*, *e-bupot*, *e-faktur*, dan *e-registration*. Namun saat ini adanya pembaruan sistem inti administrasi perpajakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu *Coretax*. Tujuan utama dari pembangunan *Coretax* adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini. *Coretax* mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Terdapat sejumlah penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan. Wijaya *et al.* (2025), dalam penelitiannya di KPP Ilir Timur, menemukan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama jika didukung oleh pemahaman perpajakan dan keberadaan sanksi tegas. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Erdiansyah dan

Khoirunurrofik (2021) yang meneliti pelaku UMKM di Indonesia, mereka menemukan bahwa tingginya tingkat penggunaan *e-Filing* berkorelasi positif dengan kepatuhan formal wajib pajak, meskipun efeknya bersifat tidak linier. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Riningsih (2024) menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini disebabkan karena rendahnya kepuasan terhadap digital dan rendahnya pengetahuan tentang teknologi. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) dalam *Theory of Reasoned Action (TRA)*, perilaku seseorang merupakan hasil dari niat yang terbentuk dari sikap terhadap perilaku tersebut serta norma sosial di sekitarnya. Dalam konteks digitalisasi perpajakan, apabila wajib pajak UMKM memiliki sikap positif terhadap sistem digital dan mendapat dukungan sosial untuk menggunakannya, maka akan terbentuk kepuasan yang berujung pada kepatuhan pajak secara sukarela.

Kepuasan wajib pajak menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan perpajakan, karena wajib pajak yang puas lebih cenderung untuk patuh terhadap kewajiban mereka (Nurhayati, 2023). Namun penelitian oleh Fadhilah dan Afqoh (2022) menemukan bahwa meskipun wajib pajak merasa puas dengan digitalisasi perpajakan, tingkat kepatuhan tidak mengalami peningkatan signifikan. Hal ini disebabkan oleh faktor lain seperti kurangnya kesadaran pajak dan persepsi bahwa pengawasan pajak masih rendah. Direktorat Jenderal Pajak menekankan bahwa wajib pajak yang tidak patuh pajak akan dikenakan sanksi perpajakan yang berlaku menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, agar tiap wajib pajak dapat lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Erwanda *et al.* (2019), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan kondisi ketika wajib pajak mampu memenuhi segala kewajiban perpajakan secara akurat serta melaksanakan hak perpajakan. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Wijaya dan Hartono (2021), menunjukkan bahwa kemudahan akses dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem *Coretax*, dan aplikasi perpajakan lainnya mampu mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara tepat waktu.

Dalam Undang-undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan mengatur batas jumlah uang yang dikenakan pada wajib pajak UMKM. UMKM yang memiliki omset kurang dari Rp500 juta dikenakan tarif 0%, dan omset lebih dari Rp500 juta hingga Rp4,8 milyar dikenakan tarif 0,5% (Murtiningtys *et al.*, 2023). Kelurahan Oesapa merupakan salah satu wilayah di Kota Kupang dengan jumlah UMKM yang cukup tinggi, meliputi sektor perdagangan, jasa, dan makanan/minuman. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan studi terhadap pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berada di Kelurahan Oesapa, Kota Kupang. Berdasarkan data UMKM tahun 2023 dari Kelurahan Oesapa mencatat ada 311 UMKM, yang terdiri dari 213 usaha kios, 7 usaha pangkas rambut, 4 usaha salon kecantikan, 16 usaha fotokopi, 8 usaha meubel, 9 usaha bengkel dan 54 usaha toko (Kantor Lurah Oesapa, 2023). Dari jumlah tersebut, tidak semua UMKM memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam kemauan membayar pajak di kalangan UMKM, meskipun pemerintah telah melakukan penyesuaian tarif pajak, seperti penurunan tarif final PPh UMKM dari 1% menjadi 0,5% melalui peraturan pemerintah No. 23 Tahun 2018, dan kemudian diatur lebih lanjut dalam PP No.

55/2022 yang menetapkan tarif 0,5% untuk omzet dibawah Rp4,8 miliar dan 0% untuk omzet di bawah Rp500 juta.

Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena di wilayah tersebut masih banyak dijumpai pelaku UMKM yang belum patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Meskipun, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya digitalisasi layanan perpajakan, salah satunya melalui platform digital seperti Coretax, guna memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara daring. Namun, berdasarkan pengamatan awal dan informasi dari instansi terkait, implementasi digitalisasi layanan perpajakan di Oesapa belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak UMKM. Banyak pelaku usaha yang belum memahami cara menggunakan layanan digital tersebut, dan sebagian lainnya kurang memiliki kesadaran serta pemahaman akan pentingnya membayar pajak.

Dengan memperhatikan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: “ **Pengaruh Penerapan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kelurahan Oesapa**”.

1.2. MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Penerapan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”**.

1.3. PERSOALAN PENELITIAN

- a. Apakah penerapan digitalisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak UMKM?
- b. Apakah penerapan digitalisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
- c. Apakah kepuasan wajib pajak UMKM berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
- d. Apakah kepuasan wajib pajak UMKM memediasi hubungan antara digitalisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM?

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan digitalisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak UMKM.
- b. Untuk mengetahui pengaruh penerapan digitalisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak UMKM terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
- d. Untuk mengetahui peran kepuasan wajib pajak UMKM sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara digitalisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Secara akademik, penelitian ini bisa menjadi referensi atau bahan bacaan tambahan bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak lain yang ingin meneliti hal serupa. Terutama bagi yang sedang membahas topik mengenai digitalisasi pajak, kepuasan wajib pajak terhadap digitalisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Skripsi ini juga bisa dijadikan contoh dalam penyusunan tugas akhir yang

membahas hubungan antar variabel dengan pendekatan kuantitatif. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa membantu menambah koleksi penelitian yang relevan di perpustakaan kampus, sehingga bisa berguna bagi mahasiswa selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian di bidang perpajakan, baik di lingkungan ASN, UMKM, maupun masyarakat umum.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak-pihak terkait dalam mengevaluasi efektivitas penerapan digitalisasi perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan, meningkatkan kualitas layanan perpajakan berbasis digital, serta menyusun program edukasi yang lebih efektif guna mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya di Kelurahan Oesapa.