

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak ialah iuran yang diberlakukan dari negara untuk warga negaranya, yang pengaturannya didasarkan pada Undang-Undang (Karwur et al., 2020). Pajak merupakan penyumbang terbesar Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) per tahunnya. Pendapatan tersebut termasuk pajak, kepabeanan dan cukai memiliki kontribusi besar dalam struktur pendapatan negara. Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan melaporkan pendapatan atas pajak pada tahun 2023 sebesar Rp1.869,2 Triliun atau 108,8 persen terhadap target APBN (Kemenkeu, 2024). Hasil dari pemungutan pajak digunakan untuk mendanai pembangunan dan pemerintahan negara. Landasan hukum dalam pengumpulan pajak di Indonesia termuat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983. Segala Undang-Undang yang berkaitan dengan pajak penghasilan pribadi dan badan usaha, dengan tujuan memaksimalkan pengumpulan pajak guna meningkatkan pendapatan negara.

Sebagai bagian utama penerimaan negara, pajak memainkan peran penting dan menjadi sumber utama dalam membiayai kebutuhan pemerintah dalam upaya pembangunan nasional (Tambun & Riris, 2019). Regulasi pajak ditetapkan oleh Undang-Undang dan wajib dilaksanakan. Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, mengatur peraturan umum dan tata cara perpajakan yang telah dimuat dalam beberapa aturan yang telah diubah dan/atau ditambahkan tentang kolaborasi dalam penagihan pajak di negara lain, kuasa dari wajib pajak, penyediaan data untuk penegakan hukum, serta kerja sama demi kepentingan negara. Dalam hal ini, pemerintah bekerja sama dengan negara lain dalam pemungutan pajak masyarakat Indonesia yang

bekerja di luar negeri, ini dapat meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak.

Suatu negara dapat diketahui seberapa tinggi tingkat kepatuhannya dilihat dari rasio pajaknya. Menurut Karwur (2020), rasio pajak ialah sebuah perbandingan di antara pendapatan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB) (Karwur et al., 2020). Jika pendapatan atas pajak rendah dalam satu tahun pajak, maka rasio pajak akan rendah juga. Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan menyatakan rasio pajak Indonesia pada tahun 2023 mengalami pertumbuhan positif. Rasio pajak bertumbuh sebesar 10,21%, hal ini sejalan dengan aktivitas ekonomi yang menguat dan faktor reformasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah (Kurniati, 2024).

**Tabel 1.1. Penerimaan Pajak Penghasilan dari Tahun 2019-2023**

Tahun	Pendapatan Pajak		(%)
	Target	Realisasi	
<b>2019</b>	1,781	1,546	87
<b>2020</b>	1,404	1,296	92
<b>2021</b>	1,229	1,547	126
<b>2022</b>	1,784	2,034	114
<b>2023</b>	2,021	2,154	107

**Sumber: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (Data Diolah)**  
(Kementerian Keuangan, 2023)

Berdasarkan tabel 1.1. capaian penerimaan pajak Indonesia pada tahun 2019 hingga 2020 berada di bawah target ditetapkan. Namun di tahun 2021 pendapatan pajak mengalami peningkatan sampai tahun 2023. Menurunnya pendapatan pajak pada tahun 2019 disebabkan banyaknya belanja negara yang harus dipenuhi, sedangkan untuk pendapatannya sendiri masih jauh rendah. Penerimaan pajak mengalami penurunan di tahun 2020 diakibatkan pandemi *Covid-19* yang berdampak pada banyak negara, termasuk Indonesia. Penurunan kinerja tersebut diakibatkan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan pemberian insentif perpajakan yang signifikan dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) bagi pegiat ekonomi serta pengguna layanan untuk mendukung

layanan penanggulangan *Covid-19* (Kementerian Keuangan, 2023). Pemerintah mengharapkan seluruh daerah untuk meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan pajaknya tak terkecuali pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu. Target penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu di harapkan meningkat untuk setiap tahunnya, namun berbanding terbalik dengan kepatuhannya yang mengalami kecenderungan penurunan. Tabel 1.2. berikut menunjukkan tingkat kepatuhan di Kota Cirebon.

**Tabel 2.2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Cirebon**

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi		(%)
	Aktif	Lapor	
2019	29,268	28,156	96
2020	30,823	25,959	84
2021	32,260	30,356	94
2022	34,139	23,974	70
2023	36,958	24,377	65

**Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu, 2024 (Data Diolah)**

Berdasarkan tabel 1.2. tingkat pelaporan pajak di Kota Cirebon sebesar 96% pada tahun 2019, 86% pada tahun 2020, dan 94% pada tahun 2021. Tetapi, sejak tahun 2021 pelaporan pajak di Kota Cirebon mengalami penurunan hingga tahun 2023 sebesar 65%. Fluktuasi kepatuhan wajib pajak terkait pelaporan pajak orang pribadi bisa dipengaruhi oleh program kebijakan pemerintah, pemahaman wajib pajak tentang undang-undang perpajakan, standar layanan pajak, kewajiban pembayaran, dan peran media digital dalam lanskap teknologi saat ini (Listyowati et al., 2018).

Kesadaran wajib pajak sebagai individu secara sukarela mengembangkan diri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk dalam proses perhitungan dan pelaporan (Robiansyah et al., 2020). Tingkat kepatuhan tinggi didapat dari kesadaran wajib pajak yang sudah terliterasi dan terinklusi. Dengan ini, akademisi khususnya di lingkungan Universitas

Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, memiliki peranan penting sebagai percontohan kepatuhan akademisi terhadap kewajiban pajaknya. Didukung dengan adanya *Tax Center* Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, dapat mempermudah pelaporan akademisi ataupun wajib pajak di sekitar lingkungan kampus. Dengan hal ini, peran akademisi dan *Tax Center* di lingkungan kampus dapat meningkatkan tingkat kepatuhan di Kota Cirebon.

Peningkatan penerimaan pajak dilakukan melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sehubungan dengan ini, penggunaan teknologi informasi menjadi kunci kesuksesan. Direktorat Jenderal Pajak telah meng-*update* sistem informasinya dengan platform *E-system* (Utami & Estiningrum, 2023). Pentingnya pemahaman dalam digitalisasi perpajakan ini untuk dapat meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan pajaknya. Hal ini di selaras dengan penelitian (Feri & Hapsari, 2024) bahwa kepatuhan wajib pajak mendapat dampak positif dari digitalisasi. Aplikasi *E-Filing* sebagai layanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring yang digagas oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan (Prasetyo & Idayati, 2019). Selain itu, sanksi pajak berperan sebagai bentuk peringatan bagi Wajib Pajak agar tidak melanggar ketentuan yang telah ditentukan dalam Undang-Undang (Aisyah et al., 2023). Dengan tindak tegas otoritas pajak dalam menerapkan sanksi, Wajib Pajak akan segan untuk menghindari kewajiban perpajakannya. Di samping itu, sosialisasi memiliki peran dalam menyampaikan informasi perpajakan dengan tujuan agar Wajib Pajak memahami ketentuan yang berlaku dan dapat meningkatkan kepatuhan (Wardani & Wati, 2018). Dengan hadirnya aplikasi baru yaitu *Core Tax Administration System*, maka sangat penting otoritas pajak melakukan sosialisasi agar tidak terjadinya kesalahan pengguna dan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Digitalisasi administrasi perpajakan berperan sangat penting dalam sistem perpajakan sebuah negara. Kunci keberhasilan negara dalam

mencapai target pendapatan pajak yang optimal adalah efektivitas administrasi perpajakan dalam melaksanakan sistem perpajakan (Ermanis et al., 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan dapat bertransformasi yang signifikan dalam tahapan pengumpulan, pengecekan, dan administrasi data perpajakan oleh pemerintah (Sinuhaji et al., 2024). Dalam hal ini untuk mendukung pembayaran pajak terdapat beberapa aplikasi yaitu *website DJP Online*, *Onlinepajak*, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Pajakku, dan Sarana Prima Telematika (SPT). Apabila terdapat beberapa aplikasi seperti ini, Direktorat Jenderal Pajak sebisa mungkin dapat menyederhanakan dalam satu aplikasi yang dapat mengakses ke semua layanan pajak. Wajib pajak memiliki dua opsi untuk melaporkan pajaknya, yaitu *E-Filing* atau *E-Form*. Jika menggunakan *E-Filing* pelaporan pajak semua dilakukan secara daring dan *real-time*. Wajib pajak harus tetap terhubung dengan koneksi internet yang stabil, dan jika terputus maka wajib pajak harus mengulang pengisiannya lagi. Pada *E-Form* wajib pajak dapat mengunduh formulir surat pemberitahuan dan mengisi dengan aplikasi pendukung. Setelah itu, *file* tersebut dapat di *upload*. Jika internet terputus *E-Form* tidak harus mengisi ulang (Handayani, 2023).

Tantangan di era digital ini yaitu menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan transparansi informasi yang wajib dilakukan. Hal ini disebabkan adanya isu kebocoran data Nomor Pokok Wajib Pajak pada bulan September 2024, dengan adanya berita ini diharapkan dapat lebih andal lagi dan lebih ketat lagi dalam penyimpanan data dan informasi wajib pajak. Isu yang beredar, terdapat 6 juta data diperjualbelikan dengan harga sekitar 150 juta rupiah. Terdapat sederet nama pejabat yang datanya dibocorkan pada isu ini, tak terkecuali data presiden Republik Indonesia ke-7 Joko Widodo yang Nomor Pokok Wajib Pajaknya bocor ke publik. Menyebarnya isu ini, di saat pemerintah akan meluncurkan *Core Tax Administration System* (CTAS) dan pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pengganti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Kamalina, 2024). Penelitian yang dilakukan

oleh (Hardiyanti, 2024) menjelaskan era digital dapat mempermudah pelaporan dan layanan digital menjadikan lebih mudah dan efisien. Tetapi penelitian yang dilakukan (Putri & Yuliati, 2024) menjelaskan digitalisasi masih dianggap rumit, oleh sebab itu Digitalisasi Pajak tidak memberi dampak terhadap kepatuhan.

Pentingnya interaksi pemeriksa pajak dengan wajib pajak dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang tanggung jawab perpajakannya. (Hertya et al., 2021). Tak terkecuali Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu yang sering mengadakan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat Kota Cirebon. Namun, seiring dengan sosialisasi banyak sekali wajib pajak masih belum memanfaatkan pelayanan *online*, sehingga penggunaan *E-Filing* masih belum banyak. Tabel 1.3. berikut menyajikan penggunaan *E-Filing* di Kota Cirebon Tahun 2019-2023.

**Tabel 3.3. Tingkat Penggunaan Aplikasi *E-Filing* di Kota Cirebon Tahun 2019-2023**

Tahun	WP Lapor	Pengguna E-Filing	(%)
2019	28,156	24,823	88
2020	25,959	23,920	92
2021	30,356	28,444	94
2022	23,974	20,398	85
2023	24,377	18,739	77

**Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu, 2024 (Data Diolah)**

Berdasarkan tabel 1.3. pada tahun 2019-2020 tingkat penggunaan Aplikasi *E-Filing* mengalami peningkatan, di tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup tinggi diangka 94%. Pada tahun 2021 mengalami penurunan dalam pelaporan pajak menggunakan Aplikasi *E-Filing* diangka 94% hingga tahun 2023 diangka 77%. Aplikasi *E-Filing* merupakan layanan daring yang memungkinkan pemanfaatan laman atau aplikasi resmi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan secara langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Penyediaan pelaporan secara elektronik akan memfasilitasi kemudahan dan kenyamanan dalam pengajuan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), karena dapat digunakan dengan fleksibel, yaitu setiap saat

dan dimana saja, bahkan seperti tidak ada batasan waktu (Ketut et al., 2020). Di Kota Cirebon ini masih belum merata dalam penggunaan Aplikasi *E-Filing* dikarenakan ada faktor lain, seperti pelaporan dengan menggunakan *E-Form* atau pelaporan secara langsung. Jika dilihat pada tabel 1.3. wajib pajak banyak menggunakan *E-Filing* pada tahun 2021. Hal ini terjadi karena pada tahun 2021 terjadi wabah *Covid-19*, sehingga mengharuskan pelaporan pajak harus melalui *online*. Namun, setelah *Covid-19* selesai penggunaan *E-Filing* mengalami penurunan hingga tahun 2023. Menurut Darmayasa (2020) diperlukannya pelatihan dalam penggunaan *E-Filing* ini, supaya dalam praktiknya sangat efektif dan efisien dalam waktu dan pelaporannya (Darmayasa et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Hama, 2023) sistem pelaporan *E-Filing* memudahkan wajib pajak dengan fleksibel tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak.



**Gambar 1.1 Sanksi Pajak Orang Pribadi Tahun 2019-2023**

**Sumber:** Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu, 2024 (Data Diolah)

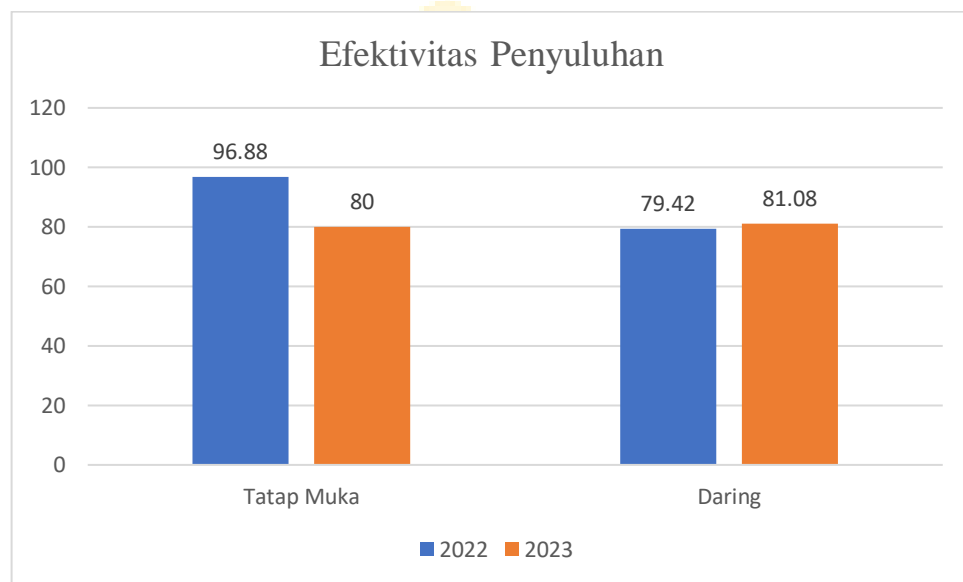
Berdasarkan gambar 1.1. sanksi pajak menurun antara tahun 2019 dan 2020. Tahun 2021 terdapat peningkatan sebesar 11% dibanding tahun 2020 dan peningkatan tersebut menjadi tertinggi selama dua tahun terakhir. Serta pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 70%

dibanding tahun 2022. Tujuan penegakan sanksi pajak adalah untuk memotivasi orang agar memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Sanksi yang diterapkan kepada Wajib Pajak bagi yang tidak mengikuti ketentuan Undang-Undang perpajakan yang berlaku (Difinubun, 2021). Wajib pajak dapat dikenakan sanksi administratif ataupun pidana. Sanksi administratif, yang umumnya berupa denda akibat kerugian negara, dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Sementara itu, sanksi pidana berbentuk hukuman penjara dijatuhkan kepada wajib pajak bagi yang tidak mematuhi hukum dalam pembayaran pajak, baik dengan sengaja maupun tanpa sengaja (Mehana, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh (Mahadianto et al., 2024) wajib pajak cenderung lebih memilih untuk mematuhi pajak, agar dapat terhindar dari sanksi yang dapat ditetapkan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Yuliati, 2024) sanksi tidak memberikan dampak kerugian yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menjadikan sanksi pajak tidak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan.

*Core Tax Administratin System* merupakan sebuah pembaruan dan upaya penguatan reformasi perpajakan. Penggunaan *Core Tax Administration System* (CTAS) telah diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, tentang penyelenggaraan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Peraturan Presiden mengatur perkembangan CTAS, merupakan salah satu elemen dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan. Dengan ini dapat mendukung pelaksanaan prosedur pengelolaan administrasi perpajakan dan meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap kewajiban pajak (Cindy & Chelsya, 2024). Implementasi *Core Tax* menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dan dapat membuat kinerja Direktorat Jenderal Pajak lebih kredibel dan akuntabel (Dimetheo et al., 2023). Namun, dengan hadirnya *Core Tax* dikhawatirkan ada beberapa daerah di Indonesia belum mampu untuk menjalankan transformasi digital ini. Daerah yang termasuk tertinggal, terdepan dan terluar (3T) terdapat 62 kabupaten di Indonesia (Muallif, 2023). Hal ini dapat menjadi tantangan



pemerintah atau pihak terkait untuk menjalankan reformasi perpajakan dengan tanpa mengabaikan sarananya. Adanya beberapa kendala yang masih terjadi pada aplikasi *Core Tax*, seperti fitur-fitur yang tersedia sehingga Direktorat Jenderal Pajak berupaya sesegera mungkin untuk memperbaiki permasalahan tersebut (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu sebagai bagian dalam mengsucceskan berjalannya *Core Tax* ini dengan meningkatkan sosialisasi di kalangan wajib pajak dapat dipaparkan hasil pada gambar 1.2.



**Gambar 2.2 Efektivitas Penyuluhan tahun 2022 dan 2023**

**Sumber : KPP Pratama Cirebon Satu, 2024 (Data Diolah)**

Berdasarkan gambar 1.2. efektivitas penyuluhan secara tatap muka menurun 16,88% pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022. Sedangkan tingkat efektivitas penyuluhan secara daring meningkat sebesar 1.66% lebih tinggi 2023 dibanding 2022. Dengan dilakukannya penyuluhan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu, diperkirakan dapat menambah wawasan wajib pajak terhadap pembaruan terkait perpajakan seperti hadirnya *Core Tax*. Sosialisasi pajak juga dapat menjadi pengaruh wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya (Zaikin et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Indryani & Setyawan, 2024)

menjelaskan implementasi *Core Tax Administration System* dapat berpengaruh terhadap kepatuhan, disebabkan mayoritas responden dari penelitian ini mendukung hadirnya *Core Tax Administration System*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh (Cahyadi, 2025) setelah dilakukannya Sosialisasi *Core Tax Administration System* target belum memahami terkait fitur dan aplikasi secara penuh.

Beberapa penelitian yang sudah melakukan penelitian terkait faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peneliti mendapatkan acuan penelitian dari (Hardiyanti, 2024) digitalisasi memberikan kemudahan dalam melakukan pelaporan dan layanan digital menjadi lebih efisien, penelitian dilakukan pada wajib pajak di seluruh Indonesia. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Yuliati, 2024) menjelaskan digitalisasi perpajakan masih dianggap rumit untuk digunakan oleh wajib pajak yang berada di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Artinya dari kedua penelitian tersebut dengan wilayah penelitian yang berbeda mendapatkan hasil berbeda. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat literasi digital pada masing – masing wilayah. Pada variabel *E-Filing*, penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa et al., 2020) masih diperlukannya pelatihan *E-Filing* agar dapat efektif dan efisien, penelitian yang dilakukan pada politeknik negeri Bali dengan menggunakan aplikasi pengolah data SmartPLS 3.0. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Hama, 2023) pelaporan menggunakan *E-Filing* dapat memudahkan pelaporan dengan fleksibel tanpa harus mendatangi KPP Pratama Sidoarjo Utara. Artinya, dari kedua penelitian yang dilakukan berbeda wilayah tidak memiliki kesamaan bisa disebabkan oleh faktor wajib pajak yang paham dan belum memahami aplikasi *E-Filing*. Pada variabel Sanksi, penelitian yang dilakukan oleh (Mahadianto et al., 2024) wajib pajak yang terdapat di KPP Pratama Cirebon Dua lebih memilih patuh agar dapat terhindar dari sanksi pajak. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Yuliati, 2024) wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo merasakan sanksi tidak memiliki dampak kerugian yang signifikan. Artinya, dari kedua penelitian yang

dilakukan Sanksi sangat efektif dan adanya Sanksi tidak dapat memberikan tekanan rasa takut pada wajib pajak. Pada variabel sosialisasi *core tax administration system*, penelitian yang dilakukan oleh (Indryani & Setyawan, 2024) menjelaskan mayoritas dari responden yang merupakan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya mendukung hadirnya *core tax administration system*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh (Cahyadi, 2025) setelah dilakukannya sosialisasi *core tax administration system* target masih belum memahami fitur dan aplikasi secara penuh. Artinya, dari kedua penelitian tersebut *core tax administration system* dapat diterima dengan baik, namun masih harus dilakukannya sosialisasi agar dapat menjadi optimal dan mudah digunakan.

Dari masing – masing penelitian yang telah dijelaskan di atas, tidak ada faktor dominan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Masing – masing penelitian mengungkapkan hasil yang berbeda. Begitu juga dengan metode dan aplikasi yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian tersebut. Maka, penelitian ini memiliki kebaruan dari objek penelitian yang dilakukan pada kepegawaian dan dosen di lingkungan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25.0 untuk menganalisis data. Dan dengan kebaruan penelitian yang dilakukan pada tahun 2025.

Kementerian keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak aktif melaksanakan sosialisasi agar dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Sosialisasi dilaksanakan dengan menggunakan berbagai saluran media, seperti media cetak, termasuk media elektronik. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu juga aktif melaksanakan sosialisasi pajak terhadap masyarakat, salah satunya dengan melakukan kegiatan seminar dan pembelajaran terhadap wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu. Karena besarnya manfaat pajak, maka pemerintah dapat memaksimalkan pendapatan atas pajak (Melando et al., 2022). Merujuk dari latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk

melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, E-Filing, Efektivitas Sanksi dan Sosialisasi Core Tax Administration System (CTAS) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon”**.

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian fenomena dari latar belakang masalah di atas, penulis mendapat kesimpulan mengenai identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya isu kebocoran data Nomor Pokok Wajib Pajak pada bulan September tahun 2024. Menjadikan kekhawatiran kepada wajib pajak khususnya yang ada di Kota Cirebon. Oleh karena itu, pemerintah menghadapi tantangan dalam memastikan keterbukaan informasi dengan tetap menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan adanya isu tersebut, menjadikan tantangan bagi pihak terkait untuk memberikan pendidikan digital perpajakan khususnya untuk wajib pajak Kota Cirebon.
2. Menurun drastisnya penggunaan *E-Filing* di Kota Cirebon pada tahun 2021 sebesar 94% menjadi 77% di tahun 2023. Penurunan ini menimbulkan pertanyaan mengenai penggunaan *E-Filing* sebagai metode pelaporan pajak yang diharapkan memberikan kemudahan bagi wajib pajak di Kota Cirebon. Serta penurunan tersebut selaras dengan selesainya wabah *Covid-19*, mengingat pada saat itu masyarakat tidak diperbolehkan untuk berkumpul. Oleh karena itu, penting untuk mengukur lebih lanjut penyebab penurunan dan meningkatkan efektivitas serta kepercayaan pengguna terhadap sistem *E-Filing* di Kota Cirebon.
3. Meningkatnya sanksi pajak di Kota Cirebon pada tahun 2021 sebesar 11% dari tahun 2020. Peningkatan sanksi ini selaras dengan adanya wabah *Covid-19* yang membuat wajib pajak di Kota Cirebon tidak melaporkan pajaknya. Namun, pada tahun 2023 sanksi pajak mengalami

peningkatan sebesar 70% dibanding 2022. Hal ini menjadi masalah, sebab selesainya wabah *Covid-19* tetapi sanksi pajak mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Oleh karena itu, pentingnya ketegasan dalam memberikan sanksi membuat wajib pajak akan segan apabila ada niat untuk menghindari kewajibannya.

4. Menurunnya efektivitas penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Cirebon Satu pada tahun 2023 sebesar 16.88% dari tahun 2022 secara tatap muka. Penurunan ini menjadi masalah, karena mendekati *launching Core Tax Administration System*. Apabila di Kota Cirebon ini kurang mendapat sosialisasi, maka wajib pajak akan merasa lebih memilih apa yang biasa digunakan. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan lebih lanjut mengenai sosialisasi agar wajib pajak dapat lebih mengenal aplikasi atau informasi terbaru mengenai perpajakan yang lebih akurat dari sumber yang terpercaya.
5. Menurunnya tingkat kepatuhan di Kota Cirebon pada tahun 2021 sebesar 94% menjadi 65% pada tahun 2023. Penurunan kepatuhan ini menjadi masalah, dapat menyebabkan menurunnya pendapatan terhadap pajak di Kota Cirebon. Dalam hal ini, menjadi tanggung jawab pihak terkait untuk dapat memberikan edukasi bahwa pentingnya melaporkan pajaknya demi kebaikan Kota Cirebon maupun negara Indonesia. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak di Kota Cirebon agar dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman.

### C. Pembatasan Masalah

Pembatasan penelitian untuk memungkinkan peneliti berkonsentrasi pada isu-isu utama dan pembahasannya, sehingga dapat berpegang teguh pada tujuan yang telah ditetapkan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini fokus pada pengaruh digitalisasi perpajakan, aplikasi *E-Filing*, efektivitas sanksi dan sosialisasi *Core Tax Administration System* (CTAS) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon.

#### D. Rumusan Masalah

Terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, dilandaskan pada latar belakang yang telah dijelaskan:

1. Bagaimana pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu Kota Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh aplikasi *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu Kota Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh efektivitas sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu Kota Cirebon?
4. Bagaimana pengaruh sosialisasi *Core Tax Administration System* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu Kota Cirebon?
5. Bagaimana pengaruh digitalisasi perpajakan, aplikasi *E-Filing*, efektivitas sanksi, sosialisasi *Core Tax Administration System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu?

#### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efektivitas *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi *Core Tax Administration System* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu Kota Cirebon.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan, aplikasi *E-Filing*, efektivitas sanksi, sosialisasi *Core Tax Administration*

*System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Akademik**

Penelitian ini berpotensi memperkaya pengetahuan di bidang perpajakan dan teknologi. Serta dalam penelitian ini tersedia data empiris mengenai data Penerimaan Pajak Nasional, Kepatuhan, pengguna aplikasi *E-Filing*, Sanksi, dan Efektivitas Penyuluhan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengaruh dari variabel digitalisasi perpajakan, aplikasi *E-Filing*, Efektivitas Sanksi, dan Sosialisasi *Core Tax Administration System* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak khususnya bidang akademik sebagai percontohan bagi masyarakat di Kota Cirebon. Serta menjadi referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan aplikasi perpajakan.

### **2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu dalam menganalisis faktor-faktor yang dapat mendorong tingkat kepatuhan di Kota Cirebon. Serta menjadi bahan pertimbangan untuk langkah selanjutnya, dalam menyusun strategi yang dapat mendorong tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### **3. Bagi Peneliti**

Dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat signifikan bagi peneliti, seperti pemahaman lebih mendalam tentang peraturan perpajakan dan praktik perpajakan. Selain itu, penelitian ini membantu mengidentifikasi masalah pada sistem perpajakan saat ini. Serta diharapkan dapat berkontribusi terhadap keilmuan yang sejalan dengan topik pembahasan penelitian ini.

#### 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam memahami hasil penelitian, dan mendapat wawasan lebih mendalam tentang peraturan perpajakan. Serta pembaca dapat mengetahui masalah tingkat Kepatuhan Wajib pajak di Kota Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya untuk memperkaya pengetahuan perpajakan, melainkan dapat membantu kesadaran masyarakat tentang perpajakan.

### G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan menjadi lebih terstruktur, penulis merancang sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Pada bagian ini akan dijelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, Pada bab ini akan dibahas landasan teori yang relevan untuk mendukung penulisan penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini mencakup tinjauan pustaka terkait penelitian terdahulu yang relevan. Di dalam kerangka penelitian ini menjadi dasar penelitian, serta hipotesis yang diajukan.

BAB III METODE PENELITIAN, Pada bab ini dijelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi serta unit observasi, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, serta uji prasyarat dan uji statistik yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang deskripsi data hasil penelitian, pengujian hipotesis, serta temuan-temuan yang diperoleh. Selain itu, juga dibahas mengenai analisis data penelitian dan hasil yang diperoleh dari proses analisis tersebut.

BAB V PENUTUP, Pada bab ini, penulis menyampaikan kesimpulan dan saran, yang diikuti dengan bagian penutup yang mencakup



daftar pustaka, lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, serta daftar riwayat hidup.

