

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kontribusi wajib yang dibayarkan kepada negara oleh masyarakat berdasarkan ketentuan undang-undang, tanpa imbalan langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan nasional disebut sebagai pajak (Adawiyah et al., 2023). Masyarakat yang membayar pajak tidak akan merasakan secara langsung imbalannya karena pajak dialokasikan oleh negara untuk mendukung tercapainya kemakmuran rakyat Indonesia secara menyeluruh.

Wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berkontribusi langsung terhadap peningkatan penerimaan pendapatan negara, khususnya dari wajib pajak orang pribadi (Monica selly andini, 2023). Sampai saat ini, kepatuhan pajak masih menjadi persoalan yang belum terselesaikan. Terdapat dua jenis perilaku wajib pajak yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan, yaitu ketidakpatuhan karena ketidaktahuan dan ketidakpatuhan yang dilakukan secara sengaja (Zulma, 2020). Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini terdapat tiga bagian: *Self Assessment System*, *Official Assessment System*, *Withholding Assessment System*. Bagi kemampuan pemerintah *Self Assessment System* berguna untuk mengumpulkan pajak dari wajib pajak perorangan akibat dari sistem tersebut memungkinkan untuk pemerintah memungut pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku penghasilan dari para wajib pajak ini, yang diperlukan untuk kepatuhan wajib pajak perorangan (Agun et al., 2022).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menetapkan transformasi digital dalam layanan perpajakan sebagai kebijakan utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di Cirebon, Jawa Barat, platform digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration* telah diperkenalkan sejak tahun 2020 sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan perpajakan (Meita & Malau, 2022). Sebagai bagian dari transformasi digital untuk modernisasi layanan perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), menghadirkan *CoreTax*, sebuah

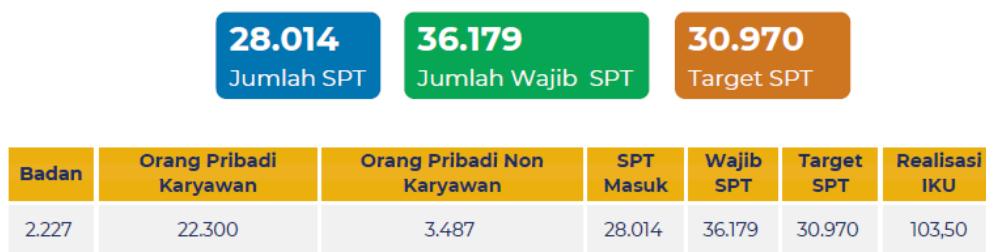
inovasi teknologi yang mengintegrasikan dan mengotomatiskan seluruh proses administrasi pajak untuk memperkuat kepatuhan wajib pajak (Melania Putri Bamboe¹ dkk, 2025). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cirebon menunjukkan bahwa pada tahun 2024, wajib pajak orang pribadi hanya mencapai tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan sebesar 58% lebih rendah dibandingkan rata-rata nasional (65%) (KPP Pratama Cirebon satu, 2024). Fenomena ini mengindikasikan bahwa adopsi teknologi belum sepenuhnya berdampak signifikan meningkatnya kesadaran pajak pada masyarakat, terutama pada kategori wajib pajak orang pribadi yang mendominasi sektor informal dan UMKM di Cirebon. (ipb.ac.id, 2025) menyebutkan kompleksitas sistem perpajakan dapat menjadi beban tambahan bagi UMKM. Kurangnya kapasitas administrasi dan rendahnya literasi perpajakan menjadi kendala utama, ini juga bisa terjadi karena kurangnya pendampingan pajak atau sosialisasi.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan sosialisasi perpajakan melalui webinar dan media sosial belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Setyaningsih et al., 2023). Rendahnya literasi digital dan pemahaman tentang manfaat pajak untuk pembangunan daerah turut memperparah masalah ini. Sebagai contoh, anggaran pembangunan infrastruktur di Cirebon pada 2024 hanya terealisasi 72% akibat keterbatasan pendapatan daerah dari sektor pajak (Radar Cirebon, 2024). Sosialisasi perpajakan memegang peran krusial dalam membentuk kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi yang mengkomunikasikan alokasi penggunaan anggaran pajak secara transparan, dapat membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini pada gilirannya akan mendorong kemunculan kesadaran intrinsik untuk memenuhi kewajiban perpajakan, karena mereka mempersepsikan bahwa kontribusinya dikelola secara akuntabel dan untuk kepentingan publik.

Di sisi lain, sosialisasi yang berfokus pada aspek edukatif seperti tata cara pembayaran dan pelaporan pajak melalui platform DJP Online atau *Coretax* berperan meningkatkan kompetensi teknis wajib pajak. Dengan pemahaman prosedur yang memadai beserta tips, trik, dan solusi atas masalah yang umum

dihadapi, hambatan teknis dan psikologis dalam pemenuhan kewajiban dapat diminimalisir. Pada akhirnya, kombinasi antara peningkatan kesadaran dan kapabilitas ini akan mendorong partisipasi sukarela dan implementasi kewajiban perpajakan dengan lebih efektif.

Kepatuhan pajak wajib orang pribadi merupakan pilar utama penerimaan pajak daerah, yang berkontribusi pada 45% total Pendapatan Asli Daerah (PAD) Cirebon (Puspita & Setyawan, 2022). Rendahnya kepatuhan tidak hanya menghambat pembangunan infrastruktur, tetapi juga memperlebar ketimpangan partisipasi masyarakat dalam kontribusi fiskal. Keberhasilan digitalisasi perpajakan bergantung pada tiga faktor kunci: akses teknologi, kapasitas literasi digital, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak (Ponomareva, n.d.). Namun, di Cirebon, ketiga faktor ini masih menghadapi tantangan struktural, seperti disparitas akses internet antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta minimnya pendekatan sosialisasi yang adaptif dengan karakteristik sosio-kultural masyarakat.



Gambar 1. 1 Capaian Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi

Sumber: Laporan Kinerja KPP Cirebon Pratama Cirebon satu tahun 2024

Dari data (KPP Pratama Cirebon satu, 2024) bisa kita simpulkan bahwa realisasi sudah cukup baik, tetapi SPT yang masuk belum memenuhi target SPT. Fakta ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaporkan SPT. Penelitian terdahulu sudah banyak membahas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kewajiban wajib pajak dan telah ditemukan

berbeda-beda dalam berbagai penelitian. Pitaloka (2022) menyebutkan kepatuhan wajib pajak terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh sosialisasi pajak. Namun, meskipun sosialisasi perpajakan telah dilakukan dengan baik, hal itu belum tentu mampu memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketidakmampuan wajib pajak dalam memahami materi atau informasi perpajakan yang disampaikan disebabkan oleh penyajian materi yang kurang detail (Monica selly andini, 2023).

Pemerintah melakukan reformasi perpajakan (*tax reform*) melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam bentuk digitalisasi sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dalam pengelolaan pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Muvidah & Andriani, 2022). Penggunaan teknologi dalam sistem perpajakan mempermudah proses pelaporan, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat penghitungan serta pembayaran pajak. Pemahaman yang dimiliki wajib pajak terkait cara kerja sistem *e-Faktur* serta kewajiban dalam penggunaannya memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas implementasi sistem tersebut (Sinuhaji et al., 2024).

(Narki, 2023) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian (Monica selly andini, 2023) pemahaman perpajakan secara parsial memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tinjauan literatur, terdapat tiga celah penelitian yang belum terjelaskan:

1. Dampak spesifik digitalisasi layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di daerah dengan tingkat literasi digital yang heterogen, seperti kota Cirebon, akan dianalisis untuk memahami pengaruhnya secara menyeluruh.
2. Efektivitas strategi sosialisasi berbasis kearifan lokal (misalnya melalui tokoh masyarakat) dalam meningkatkan pemahaman pajak.

3. Peran pengetahuan pajak dalam membentuk persepsi keadilan sistem perpajakan, yang memengaruhi motivasi intrinsik wajib pajak orang pribadi.

Melihat penelitian-penelitian sebelumnya, terjadinya fenomena terkini yang penulis saksikan dilingkungan sekitar, pengalaman penulis sebagai relawan pajak untuk negeri (RENJANI), dan mengetahui begitu penting tercapainya target perpajakan sebagai pendapatan terbesar negara, Penulis berminat untuk meneliti berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan mengkaji variabel digitalisasi layanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, serta pemahaman wajib pajak di lingkungan sekitar penulis dengan mengambil judul **“PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PERPAJAKAN, SOSIALISASI, DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA CIREBON JAWA BARAT”**

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, penulis menemukan beberapa masalah utama, diantaranya:

1. Rendahnya kepatuhan pajak tidak hanya menghambat pembangunan infrastruktur, tetapi juga memperlebar ketimpangan partisipasi masyarakat dalam kontribusi fiskal.
2. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan DJP melalui webinar dan media sosial belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
3. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cirebon melalui datanya menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi pada 2023 hanya mencapai 58%, lebih rendah dibandingkan rata-rata nasional 65% (DJP, 2024).
4. Teknologi belum mampu memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran pajak masyarakat, terutama pada kategori wajib pajak orang pribadi.
5. Tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi setiap tahunnya
6. Pengetahuan wajib pajak yang tidak berpengaruh pada kepatuhan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh

pemahaman perpajakan, sebelum paham kita harus memiliki pengetahuannya lebih dulu.

7. Berdasarkan data dari KPP Pratama Cirebon satu dan dua diketahui banyak masyarakat yang sudah membayar PPH pasal 21 tetapi tidak melakukan laporan SPT Tahunan.
8. Digitalisasi layanan perpajakan tidak akan sukses apabila wajib pajak tidak memenuhi tiga faktor: akses teknologi, kapasitas literasi digital, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak.

C. Batasan Masalah

Supaya tetap terjaga terfokus pada beberapa faktor yang ingin penulis teliti dan agar terjaganya keefektifan waktu maka penulis membatasi masalah yang dibahas pada penelitian ini. Yakni berfokus pada digitalisasi layanan perpajakan, sosialisasi, dan pemahaman wajib pajak dengan wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di kota Cirebon, Jawa Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana digitalisasi layanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat?
2. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat?
3. Bagaimana pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat?
4. Bagaimana digitalisasi layanan perpajakan, sosialisasi dan pemahaman perpajakan secara simultan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dirumuskan tersebut, riset ini memiliki tujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh digitalisasi layanan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat.

2. Menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat.
4. Menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh digitalisasi layanan perpajakan, sosialisasi dan pemahaman perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon, Jawa Barat.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini, penulis harap bisa bermanfaat bagi mahasiswa yang membutuhkan referensi terkait faktor yang memengaruhi kepatuhan perpajakan.

2. Bagi Akademisi, Praktisi dan pembuat keputusan

Penelitian ini juga penting untuk memberikan rekomendasi bagi pihak berwenang dalam merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, diharapkan implementasi kebijakan perpajakan dapat lebih efektif dan efisien. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, strategi yang tepat dapat dirumuskan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di era digital ini.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan bagi masyarakat tentang pentingnya kepatuhan perpajakan dan manfaat dari digitalisasi layanan perpajakan. Dengan meningkatnya pemahaman dan kepatuhan, diharapkan akan tercipta sistem perpajakan yang lebih adil dan berkelanjutan di Indonesia.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Penulis membahas dan menguraikan dalam Bab Pendahuluan dimulai dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hingga sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka ini didasarkan pada hasil *literatur review* yang menguraikan temuan-temuan terkait dari beberapa jurnal yang sangat relevan dalam konteks penelitian ini. Peninjauan literatur yang cermat dan komprehensif ini memberikan wawasan mendalam tentang aspek-aspek kunci yang perlu dianalisis dalam penelitian ini. Dalam literatur tersebut, ditemukan berbagai bukti empiris yang menggambarkan hubungan antara Layanan digitalisasi perpajakan, sosialisasi, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian yaitu rangkaian langkah yang diterapkan dalam proses penelitian. Bab metode penelitian terdiri atas objek penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, data penelitian yang memuat jenis data, sumber data, dan Teknik pengumpulan data, model penelitian, beserta teknik analisis data yang terdiri dari analisis statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, dan uji Signifikasi.

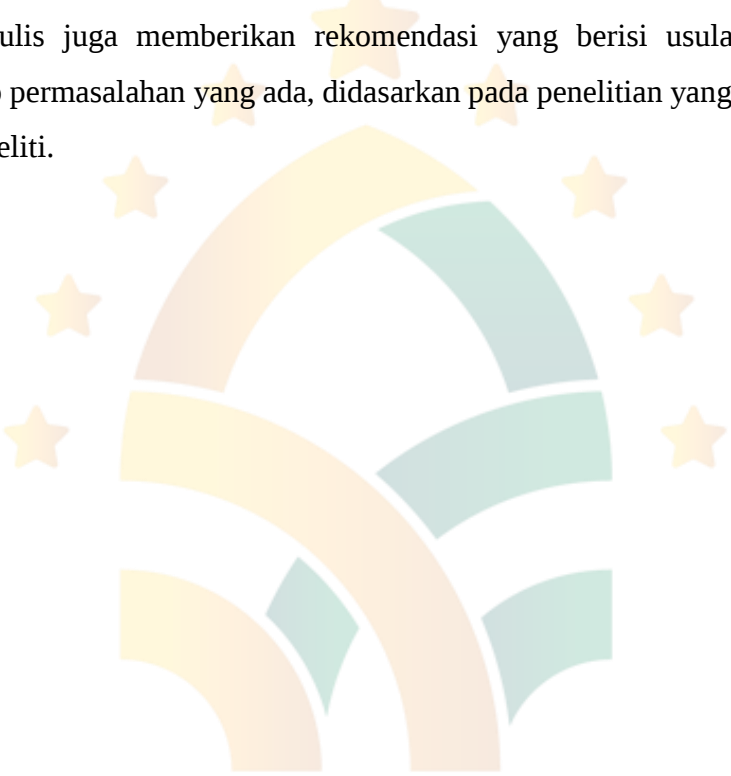
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat, meliputi gambaran umum penelitian, yang mencakup gambaran singkat KPP Pratama Cirebon satu, klasifikasi karakteristik responden, dan hasil pengujian regresi berganda menggunakan bantuan SPSS

versi 29 disertai pembahasan dan penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis yang diajukan

BAB V : PENUTUP

Bab penutup adalah bagian akhir yang mencakup kesimpulan dan saran yang disampaikan oleh penulis berdasarkan temuan yang dijelaskan sebelumnya. Kesimpulan berisi hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya sebagai ringkasan singkat dari kajian yang telah ditelaah. Selain itu, penulis juga memberikan rekomendasi yang berisi usulan penelitian terhadap permasalahan yang ada, didasarkan pada penelitian yang sebelumnya telah diteliti.



UINSSC