

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

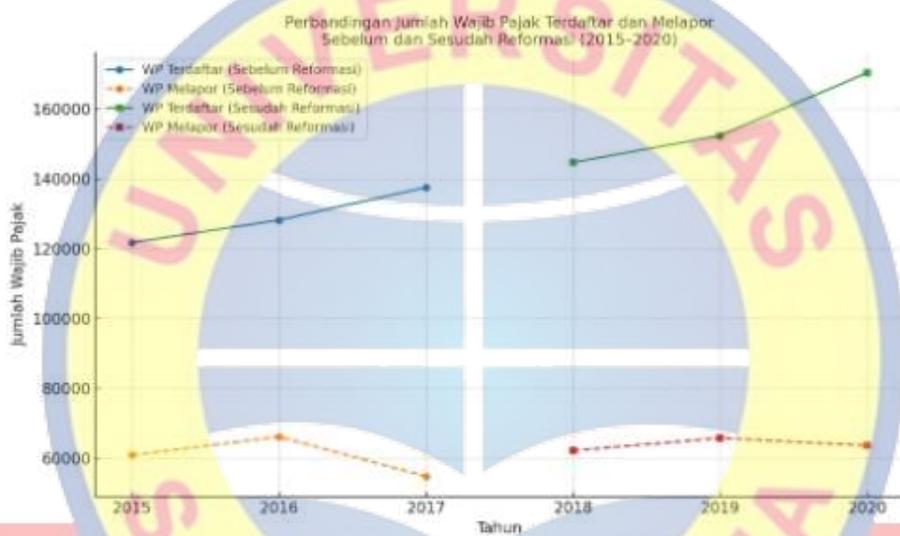
Pajak merupakan sumber penerimaan tertinggi dalam penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur dan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan data statistik Kementerian Keuangan (2023), kontribusi sektor perpajakan terhadap total penerimaan negara telah mencapai lebih dari 80%. Pajak yang dikenakan kepada orang pribadi ataupun badan, merupakan pajak penghasilan yang diterima atau diperoleh selama satu tahun pajak. Dimana pajak tersebut berfungsi sebagai alat untuk memasukkan dana/uang secara optimal ke kas negara berdasarkan undang undang yang berlaku (*fungsi budgetair*) dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari suatu negara (*fungsi regulierend*).

Sebagai penyumbang penerimaan terbesar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak berperan penting dalam menjalankan roda pemerintahan. Penerimaan pajak menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak, penerimaan pajak yang belum optimal diduga karena masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dapat terjadi karena adanya kesadaran dalam diri untuk memenuhi kewajibannya dengan menerapkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya.

Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya masih rendah dikarenakan banyak faktor seperti yang dikatakan (Herawatti, Taufiq 2019) bahwa hasil penelitian menunjukkan pemahaman wajib pajak dan modernisasi administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah

satu indikator penting dalam kepatuhan adalah tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, baik oleh Wajib Pajak Orang pribadi maupun Badan. Kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan Wajib Pajak yang aktif melaporkan pajak menjadi hal serius yang harus ditangani.

Gambar 1 Data Wajib Pajak Terdaftar & Melapor di KPP Pratama Bandung Cibeunying



Berdasarkan data jumlah wajib pajak sebelum dan sesudah reformasi, terlihat adanya tren peningkatan. Sebelum reformasi, jumlah wajib pajak yang terdaftar naik dari 121.794 orang pada 2015 menjadi 137.609 orang pada 2017. Namun, tidak semua yang terdaftar melaporkan pajaknya. Jumlah pelapor SPT sempat naik dari 60.906 orang pada 2015 menjadi 66.203 orang pada 2016, lalu turun menjadi 54.824 orang pada 2017.

Setelah reformasi, pertumbuhan jumlah wajib pajak jauh lebih besar. Dari 144.721 orang pada 2018, meningkat menjadi 170.383 orang pada 2020. Pelaporan SPT juga lebih stabil, berada di kisaran 62–65 ribu orang. Hal ini menunjukkan

bahwa reformasi berhasil menambah jumlah orang yang terdaftar sebagai wajib pajak, meski kepatuhan dalam melapor SPT masih perlu ditingkatkan.

Keterbatasan sarana pelayanan, kurangnya literasi perpajakan, dan persepsi negatif terhadap proses administrasi perpajakan menjadi penyebab utama rendahnya kepatuhan formal tersebut (Rahmasari Dini, 2021). Sebelum adanya reformasi proses pelaporan pajak di Indonesia cenderung rumit dan membutuhkan interaksi tatap muka yang tidak efisien. Hal ini yang menyebabkan banyak Wajib Pajak enggan atau terlambat dalam menyampaikan SPT. Dengan adanya kendala tersebut maka pemerintah melakukan reformasi digitalisasi administrasi perpajakan.

Reformasi perpajakan adalah upaya pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan perubahan dan perbaikan sistem dan basis data perpajakan (Pajak.go.id, 2021b). Sedangkan Reformasi digitalisasi administrasi perpajakan merupakan proses pembaruan sistem dan prosedur perpajakan yang sebelumnya manual menjadi berbasis teknologi digital. Saat ini pemerintah Indonesia telah melakukan Reformasi Perpajakan Jilid III yang tidak lain merupakan pilar perubahan dari Reformasi Undang-Undang Perpajakan pada tahun 1983 yang mengubah sistem perpajakan Indonesia dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus mereka bayar. Tidak hanya mengubah peran wajib pajak, sistem *self assessment* ini juga mengubah tugas administrasi perpajakan. DJP sebagai

pelaksana administrasi perpajakan tidak lagi melakukan peran seperti yang terjadi pada waktu lampau.

Kantor KPP Pratama merupakan suatu instansi yang posisinya berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu instansi dibawah Kementerian Keuangan. KPP Pratama memiliki tugas pokok yakni melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor KPP Pratama Bandung Cibeunying bertanggung jawab atas 6 kecamatan yang menjadi wilayah kerjanya diantaranya meliputi Kecamatan Cibeunying Kaler, Cidadap, Coblong, Sumur Bandung, Bandung Wetan dan Cibeunying Kidul.

Dalam tiga tahun terakhir, penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying selalu melampaui target yang ditetapkan. Pada tahun 2021, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.980 triliun atau 106,72 % dari target sebesar Rp 1.855 triliun. Keberhasilan ini berlanjut pada tahun 2022 dengan realisasi sebesar Rp 2.943 triliun, setara dengan 114,47 persen dari target Rp 2.571 triliun. Selanjutnya, pada tahun 2023 pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 3.081 triliun, dan realisasinya kembali menembus target yaitu sebesar Rp 3.146 triliun atau 102,11 persen . Realisasi penerimaan pajak di atas 100 persen tersebut menjadi bukti bahwa efektivitas administrasi dan kepatuhan wajib pajak di KPP ini baik. Kondisi ini menjadi alasan dipilihnya lokasi penelitian, karena menunjukkan adanya perbaikan nyata pada sistem perpajakan di era reformasi dan digitalisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai, **“PENGARUH REFORMASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT PELAPORAN PAJAK DI KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih adanya kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan yang aktif melaporkan SPT tahunan.
2. Sebelum reformasi digitalisasi, proses pelaporan pajak bergantung pada interaksi langsung, berbeda dengan setelah adanya reformasi yang dibuktikan dari tetap meningkatnya pelaporan pajak di tahun 2020 meskipun pandemi tetapi pelaporan bisa dilakukan dari mana saja.
3. Pemahaman dan literasi digital Wajib Pajak yang belum merata menjadi kendala dalam pelaporan melalui sistem elektronik.
4. Meskipun realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying selalu melampaui target dalam tiga tahun terakhir, masih perlu dilakukan peneelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh reformasi digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Seberapa besar pengaruh reformasi digitalisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
2. Bagaimana tingkat pelaporan pajak oleh Wajib Pajak di wilayah kerja KPP Pratama Bandung Cibeunying setelah adanya reformasi digitalisasi administrasi perpajakan?
3. Apakah reformasi digitalisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat pelaporan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh digitalisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat pelaporan pajak, khususnya di wilayah kerja KPP Pratama Bandung Cibeunying.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh reformasi digitalisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Untuk menganalisis tingkat pelaporan pajak oleh Wajib Pajak setelah diberlakukannya sistem digitalisasi.

3. Untuk menguji secara empiris pengaruh reformasi digitalisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat pelaporan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis, pembaca dan untuk peneliti selanjutnya, yang berhubungan dengan reformasi digital administrasi perpajakan terhadap tingkat pelaporan pajak serta sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menjadi referensi bagi peneliti untuk mengambil topik yang serupa.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk mengetahui apa penyebab dari ketidaktaatan wajib pajak, dan maksimalnya sistem digitalisasi administrasi dari reformasi pajak yang khususnya terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi yang berisikan informasi mengenai reformasi pajak, untuk memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam membayar pajak serta memberikan pengetahuan bagaimana membangun interaksi yang baik antara aparatur pajak dengan wajib pajak sehingga dapat membantu negara dalam meningkatkan penerimaan pajak dan juga sebagai pedoman agar adanya peningkatan masyarakat yang taat pajak dalam membayar pajak.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1 Landasan Teori

Teori *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) merupakan pendekatan dalam administrasi publik yang mulai berkembang pada akhir tahun 1980-an sebagai bentuk respon terhadap kelemahan birokrasi tradisional yang dianggap lambat, kaku, dan tidak efisien dalam memberikan pelayanan publik. Dalam konteks ini, NPM memandang bahwa pelayanan publik harus dikelola dengan pendekatan yang lebih profesional dan berorientasi pada kinerja. Fokus pelayanan bergeser dari sekedar kepatuhan terhadap prosedur menjadi manfaat bagi pengguna layanan atau masyarakat.

Penerapan prinsip NPM sangat relevan dalam proses reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Salah satu bentuk nyata implementasi NPM adalah melalui digitalisasi administrasi perpajakan, seperti pengembangan sistem e-Filing, e-Bupot, e-Faktur, dan layanan digital lainnya. Melalui pendekatan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya melakukan transformasi kelembagaan untuk memberikan pelayanan perpajakan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan dapat diakses kapan saja oleh wajib pajak. Inisiatif ini secara langsung mencerminkan prinsip dasar NPM, yakni pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja administrasi publik.

Oleh karena itu, pendekatan NPM menjadi dasar teori yang kuat dalam menjelaskan bagaimana reformasi digitalisasi administrasi perpajakan dapat

berpengaruh terhadap peningkatan tingkat pelaporan pajak. Teori ini mendukung asumsi bahwa semakin efektif dan efisien suatu sistem administrasi perpajakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak secara sukarela.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989, sebagai kerangka kerja untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi.

Menurut TAM, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi seseorang dalam menerima penggunaan teknologi, yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*. *Perceived Usefulness* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan *Perceived Ease of Use* merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan sistem tersebut tidak memerlukan usaha yang besar. Kedua faktor ini memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi, yang kemudian membentuk niat dan perilaku aktual dalam menggunakannya.

Dalam penelitian ini TAM membantu menjelaskan bahwa keberhasilan reformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada sejauh mana pengguna akhir menerima dan menggunakannya secara sukarela.

Teori Kepatuhan Pajak (Tax Compliance Theory)

Teori kepatuhan pajak (*tax compliance theory*) merupakan dasar konseptual yang menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara umum, kepatuhan pajak dapat

diartikan sebagai sikap dan tindakan sukarela wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung, melaporkan, dan membayar pajak secara tepat waktu dan benar, tanpa adanya paksaan dari otoritas pajak.

Terdapat dua pendekatan utama yang digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak, yaitu pendekatan ekonomi dan pendekatan psikologis/sosiologis. Pendekatan ekonomi menjelaskan bahwa wajib pajak bersikap rasional dan mempertimbangkan untung-rugi antara membayar pajak atau menghindarinya. Sementara itu, pendekatan psikologis atau sosiologis menekankan aspek non-ekonomi, seperti moralitas, norma sosial, *trust* terhadap otoritas pajak, dan persepsi keadilan sistem perpajakan. Salah satu teori yang populer dalam pendekatan ini adalah *Theory of Planned Behavior* (Icek Ajzen, 1991), yang menyatakan bahwa niat seseorang untuk berperilaku patuh ditentukan oleh sikap terhadap perilaku itu sendiri, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan.

Melalui pendekatan ini, dapat dijelaskan bahwa keberhasilan reformasi digitalisasi administrasi perpajakan dalam meningkatkan pelaporan pajak akan sangat tergantung pada bagaimana digitalisasi tersebut mengatasi hambatan kepatuhan baik secara teknis (sistem dan layanan) maupun psikologis (kepercayaan dan persepsi wajib pajak).

Reformasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Reformasi digitalisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari modernisasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, dan efektivitas sistem perpajakan (Mardiasmo, 2019; Resmi, 2021). Penerapan layanan digital seperti e-Billing, e-Filing, dan e-SPT mempermudah wajib pajak dalam

menyampaikan kewajibannya, serta membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meningkatkan pengawasan dan akurasi data.

Tingkat Pelaporan Pajak

Tingkat pelaporan pajak merupakan indikator kepatuhan formal wajib pajak dalam menyampaikan SPT, baik masa maupun tahunan. Indikator tingkat pelaporan meliputi ketepatan waktu, kelengkapan, kebenaran laporan, persentase kepatuhan pelaporan, serta pemanfaatan sistem digital (Mardiasmo, 2019; Waluyo, 2017; Resmi, 2021). Semakin tinggi kualitas pelaporan pajak, maka semakin besar pula kontribusinya terhadap penerimaan negara.

1.6.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1.	(Hendri Wijaya, Meti Zuliyana, Dimas Pratama Putra, 2025) – Pengaruh Digitalisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur	Digitalisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan	Digitalisasi perpajakan ($p = 0,002$; $t = 3,093 > 1,98$), pengetahuan perpajakan ($p = 0,020$; $t = 2,340 > 1,98$), dan sanksi perpajakan ($p = 0,003$; $t = 2,989 > 1,98$) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

No.	Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
			pajak orang pribadi, sehingga H_0 ditolak dan H_1 , H_2 , H_3 diterima.
2.	(Nana Kristiyana, 2023) – Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Digitalisasi Layanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di Kota Semarang	Reformasi administrasi perpajakan, digitalisasi layanan pajak, kesadaran wajib pajak	Reformasi administrasi perpajakan ($t = 3,215$; $p = 0,002$), digitalisasi layanan pajak ($t = 2,987$; $p = 0,004$), dan kesadaran wajib pajak ($t = 2,745$; $p = 0,007$) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3.	(Nabila Raihana Syahiroh, 2023) – Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Pajak	Digitalisasi sistem administrasi perpajakan (e-Faktur), self assessment system	Digitalisasi sistem administrasi perpajakan ($t = 3,102$; $p = 0,003$) dan self-assessment system ($t = 2,856$; $p = 0,005$)

No.	Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
			berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.
4.	(Maulana M & Yulianti Desi, 2022) – Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pemanfaatan teknologi, modernisasi sistem administrasi perpajakan	Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ($t = 8,609 > 1,977; p = 0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
5.	(Mardiana et al., 2022) – Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Modernisasi sistem administrasi, pengetahuan perpajakan	Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

No.	Nama dan Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
			<p>pajak orang pribadi ($t = 8,609 > 1,977; p = 0,000$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.</p> <p>Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ($t = 2,786 > 1,977; p = 0,007$).</p>

1.6.3 Kerangka Konseptual

Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan salah satu bentuk reformasi sistem yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perpajakan. Implementasi teknologi digital seperti e-filing, e-billing, dan sistem e-faktur diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak. Dengan digitalisasi, proses pelaporan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa reformasi digitalisasi administrasi perpajakan dapat mempengaruhi tingkat pelaporan pajak secara

positif. Namun, ada pula faktor lain yang turut berperan, seperti pemahaman wajib pajak terhadap teknologi, kualitas layanan, dan adanya sanksi perpajakan.

Secara garis besar, reformasi digitalisasi diharapkan dapat:

- a. Mempercepat proses administrasi perpajakan,
- b. Meningkatkan kemudahan akses dan pengisian laporan pajak,
- c. Mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*),
- d. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Hal ini akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan pajak mereka tepat waktu dan secara lengkap.

Gambar 2 Kerangka Pemikiran



Menurut (Sugiyono, 2021), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini yaitu “Reformasi digitalisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat pelaporan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.”

Hipotesis ini akan diuji secara statistik dengan menggunakan metode analisis kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel reformasi digitalisasi terhadap tingkat pelaporan pajak oleh wajib pajak. Hasil pengujian ini akan menjadi dasar untuk menyimpulkan apakah reformasi digitalisasi benar-benar efektif dalam mendorong kepatuhan pelaporan pajak.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jl. Purnawarman No.21, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Mei hingga Agustus 2025, yang mencakup tahap pengumpulan data, penyebaran kuesioner, dan wawancara (jika diperlukan).

