

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem keuangan negara. Di Indonesia, pajak digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintah dan program pembangunan nasional. Penerimaan pajak memberikan kontribusi terbesar terhadap total pendapatan negara dibandingkan dengan sumber pendapatan lainnya. Oleh karena itu, tingginya tingkat kepatuhan pajak akan mendukung efektivitas sistem perpajakan, sehingga penerimaan negara dapat meningkat dan pemerintah mampu membiayai kebutuhan pembangunan (Viona et al., 2025). Sebaliknya, rendahnya tingkat kepatuhan pajak berpotensi menurunkan penerimaan negara dan dapat memperburuk kondisi perekonomian.

Meskipun pajak memiliki peran strategis dalam menopang pembangunan nasional, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi tantangan dalam implementasi sistem *self assessment*. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi, tetapi juga oleh faktor yang berasal dari diri wajib pajak maupun faktor di luar diri wajib pajak. Faktor internal berkaitan dengan karakteristik individu, seperti motivasi, pengetahuan, dan kesadaran perpajakan, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan serta sistem perpajakan yang dihadapi

oleh wajib pajak. Dalam konteks tersebut, Friscayuarisanti et al., (2023) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang melekat pada wajib pajak, seperti motivasi dan pengetahuan perpajakan, memiliki keterkaitan dengan perilaku kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada bagaimana sistem perpajakan dikelola dan dipersepsikan oleh masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini difokuskan pada kepatuhan material. Kepatuhan material menunjukkan pemenuhan kewajiban perpajakan secara substantif, yaitu menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan serta keadaan yang sebenarnya (Djuniar et al., 2024). Fokus tersebut disesuaikan dengan pernyataan dalam kuesioner yang lebih banyak mengukur kebenaran penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Aspek ketepatan waktu tetap digunakan sebagai unsur pendukung, tetapi interpretasi utama variabel kepatuhan diarahkan pada kepatuhan material.

Sebagai salah satu upaya meningkatkan kepatuhan, pemerintah melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Pada periode penelitian sampai dengan tahun 2024, digitalisasi perpajakan tercermin dalam penggunaan layanan elektronik, seperti *e-filing* untuk pelaporan SPT, *e-billing* untuk pembayaran pajak, serta layanan perpajakan daring lainnya. Layanan tersebut diharapkan dapat mempercepat

proses administrasi, mengurangi hambatan layanan tatap muka, dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mimi & Mulyani, 2022; Manuain et al., 2024).

Di sisi lain, implementasi digitalisasi perpajakan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama berkaitan dengan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan sistem digital dan pemanfaatan layanan perpajakan berbasis teknologi. Meskipun digitalisasi perpajakan memberikan kemudahan akses informasi dan efisiensi administrasi, tidak seluruh wajib pajak mampu beradaptasi dengan perubahan sistem perpajakan digital yang terus berkembang (Setiawan & Yanti, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi administrasi, tetapi juga berkaitan dengan persepsi, kesiapan, dan penerimaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan digital yang diterapkan pemerintah.

Selain digitalisasi pajak, informasi positif melalui edukasi dan sosialisasi perpajakan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Edukasi dan sosialisasi memberikan penjelasan mengenai hak, kewajiban, prosedur, manfaat pajak, serta tata cara penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan pengetahuan serta mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara benar. Hal ini didukung oleh penelitian Boediono et al., (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Sudirman et al., (2021) yang menyatakan bahwa semakin baik pelaksanaan edukasi perpajakan oleh pegawai pajak melalui penyuluhan secara langsung dalam kelas pajak dengan melibatkan wajib pajak, disertai peran aktif dalam pelaksanaan kelas pajak serta pemberian bimbingan dalam perhitungan pajak dan pengisian SPT, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Berbeda dengan informasi perpajakan yang bersifat positif, informasi perpajakan yang bersifat negatif, seperti pemberitaan mengenai kasus penyalahgunaan pajak dan korupsi pajak berpotensi membentuk persepsi negatif wajib pajak dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Informasi tersebut dapat membentuk persepsi mengenai integritas otoritas pajak dan pengelolaan penerimaan pajak. Mukoffi et al. (2022) menunjukkan bahwa persepsi terhadap korupsi dan keadilan perpajakan berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pemberitaan mengenai kasus korupsi atau penyalahgunaan wewenang dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Herlina dan Rodiah (2024) menjelaskan bahwa persepsi terhadap korupsi dan penegakan hukum berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, informasi negatif pada penelitian ini dibatasi pada informasi mengenai korupsi pajak, penyalahgunaan dana pajak, dan perilaku aparat pajak yang dapat memengaruhi kepercayaan serta kemauan wajib pajak untuk patuh.

Penelitian ini mengambil konteks Kota Semarang dengan unit analisis Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur. Pemilihan objek tersebut memungkinkan penelitian menguji pengaruh digitalisasi pajak, edukasi dan sosialisasi perpajakan, serta informasi mengenai korupsi dan penyalahgunaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada lingkup administrasi perpajakan yang jelas.

Berdasarkan data KPP Pratama Semarang Timur, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada tahun 2024 sebanyak 18.649 wajib pajak. Jumlah tersebut menunjukkan besarnya basis wajib pajak yang perlu didukung oleh layanan administrasi yang mudah digunakan, penyampaian edukasi dan sosialisasi yang efektif, serta pengelolaan kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan.

Jumlah WPOP terdaftar menggambarkan basis perpajakan, tetapi belum secara langsung menunjukkan kepatuhan material. Sebagai fenomena pendukung, kondisi kepatuhan formal dapat diamati melalui aktivitas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Tingkat Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Pada
KPP Pratama Semarang Timur (2021-2024)

Tahun	Jumlah SPT
2021	20.282
2022	25.245
2023	17.801
2024	17.246

Sumber: KPP Pratama Semarang Timur

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, jumlah pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Timur selama periode 2021-2024 menunjukkan tren yang fluktuatif. Pada tahun 2021, jumlah SPT yang dilaporkan tercatat sebanyak 20.282, kemudian meningkat menjadi 25.245 pada tahun 2022. Pada tahun 2023, jumlah pelaporan SPT mengalami penurunan menjadi 17.801 dan kembali menurun pada tahun 2024 menjadi 17.246. Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pelaporan pajak belum stabil dan cenderung mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir.

Penurunan aktivitas pelaporan SPT tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan berperan dalam membentuk sikap dan keputusan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Irawati & Sari, 2019).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya digitalisasi pajak, informasi positif melalui edukasi dan sosialisasi, serta informasi negatif mengenai korupsi dan penyalahgunaan pajak.

Digitalisasi pajak menjadi penting untuk dikaji karena layanan seperti e-filing, e-billing, dan layanan perpajakan daring dapat memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, fleksibilitas, serta penyederhanaan proses

administrasi. Manuain et al. (2024) menemukan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Setiawan dan Yanti (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi pajak tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak masih perlu diuji kembali.

Selain digitalisasi pajak, informasi positif juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, informasi positif berupa sosialisasi dan edukasi perpajakan. Jordan dan Mulyadi (2025) serta Boediono et al. (2018) menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil penelitian terdahulu belum konsisten, karena Firmansyah et al., (2022) dan Aini & Ompusunggu, (2024) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh informasi positif terhadap kepatuhan wajib pajak masih perlu dikaji lebih lanjut.

Seiring perkembangan era digital, wajib pajak juga semakin memperoleh informasi negatif mengenai perpajakan, seperti kasus penyalahgunaan pajak dan korupsi pajak. Mukoffi et al. (2022) menunjukkan bahwa korupsi pajak dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Lestari et al. (2023) menemukan bahwa persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh informasi negatif terhadap kepatuhan wajib pajak masih belum konsisten.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian terdahulu pada umumnya masih mengkaji digitalisasi pajak, informasi positif berupa sosialisasi dan edukasi perpajakan, serta informasi negatif berupa kasus penyalahgunaan pajak, korupsi pajak, dan ketidakadilan sistem perpajakan secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pajak, informasi positif, dan informasi negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai peran transformasi digital dalam sistem perpajakan serta dinamika arus informasi dalam membentuk perilaku kepatuhan perpajakan. Dengan demikian, penelitian yang berjudul *“Pengaruh Digitalisasi Pajak, Informasi Positif, dan Informasi Negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Timur”* dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan perpajakan pada tingkat daerah di era digital.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Semarang Timur?
2. Apakah informasi positif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur?

3. Apakah informasi negatif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Menganalisis pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur.
2. Menganalisis pengaruh informasi positif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur.
3. Menganalisis pengaruh informasi negatif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diperoleh atau diterapkan setelah pengungkapan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian di bidang perpajakan, khususnya terkait pengaruh digitalisasi pajak serta informasi positif dan

negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Semarang Timur dalam mengoptimalkan layanan perpajakan digital, meningkatkan efektivitas edukasi dan sosialisasi perpajakan, serta menjaga kepercayaan wajib pajak melalui penyampaian informasi yang transparan dan responsif terhadap isu negatif perpajakan guna mendorong peningkatan kepatuhan material Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab, dengan tujuan untuk memudahkan pembahasan dan pemahaman terhadap penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I **Pendahuluan** berisi latar belakang penelitian yang menguraikan fenomena dan permasalahan yang melandasi dilakukannya penelitian ini. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan sebagai gambaran umum isi skripsi.

Bab II **Tinjauan Pustaka** membahas landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan

dengan topik penelitian, kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antarvariabel, serta perumusan hipotesis penelitian.

Bab III **Metode Penelitian** menjelaskan pendekatan dan desain penelitian yang digunakan, meliputi populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Bab IV **Hasil dan Pembahasan** menyajikan gambaran umum objek penelitian, hasil analisis statistik deskriptif, hasil analisis data penelitian, serta interpretasi dan pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab V **Penutup** berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, saran untuk penelitian selanjutnya, serta implikasi penelitian baik secara teoretis maupun praktis.