

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam menghimpun penerimaan negara sebagai sumber pembiayaan berbagai program pembangunan. Pelaksanaan administrasi pemerintahan, pembangunan infrastruktur, peningkatan standar pelayanan kesehatan, pendidikan, perlindungan sosial, serta penyediaan berbagai fasilitas umum yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat didanai melalui penerimaan negara. Dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak menjadi sumber penerimaan negara yang memiliki kontribusi paling dominan. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak guna menjaga stabilitas fiskal sekaligus mendukung keberlangsungan pembangunan nasional. Direktorat Jenderal Pajak (2025) menjelaskan bahwa penerimaan perpajakan masih menjadi sumber utama penerimaan negara sehingga peningkatan penerimaan pajak terus menjadi fokus pemerintah dalam mendukung tercapainya target APBN.

Untuk mewujudkan optimalisasi penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus menerapkan berbagai strategi, antara lain melalui reformasi administrasi perpajakan, penguatan pengawasan, perluasan basis pajak, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Berbagai strategi tersebut menunjukkan hasil yang positif pada tahun 2023 dan 2024 ketika Direktorat Jenderal Pajak berhasil melampaui target penerimaan pajak yang telah ditetapkan pemerintah. Namun, capaian tersebut belum dapat dipertahankan pada tahun 2025

ketika realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Perkembangan target, realisasi, dan rasio penerimaan pajak Indonesia selama periode 2023–2025 disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Target, Realisasi, dan Rasio Penerimaan Pajak Indonesia

Tahun	Penerimaan Perpajakan		Rasio Penerimaan Pajak
	Target (Triliun Rupiah)	Realisasi (Triliun Rupiah)	
2023	1.818,24	1.867,87	102,73%
2024	1.921,00	1.930,81	100,46%
2025	2.189,30	1.917,60	87,61%

Sumber: Pajak.go.id

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak berhasil melampaui target penerimaan pajak selama dua tahun berturut-turut, yaitu pada tahun 2023 dan 2024. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak berhasil melampaui target penerimaan pajak pada tahun 2023 dan 2024. Pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak mencapai 102,73% dari target sehingga menandai keberhasilan mencapai target penerimaan pajak selama tiga tahun berturut-turut (*hattrick* penerimaan pajak). Keberhasilan tersebut didukung oleh stabilitas ekonomi domestik serta optimalisasi aktivitas pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Selanjutnya, pada tahun 2024 Direktorat Jenderal Pajak kembali berhasil melampaui target penerimaan pajak dengan realisasi sebesar 100,46% meskipun menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidakpastian ekonomi global, perkembangan ekonomi digital, serta meningkatnya kebutuhan terhadap keamanan data dalam sistem administrasi perpajakan.

Namun demikian, kondisi yang berbeda terjadi pada tahun 2025. Direktorat Jenderal Pajak (2025) melaporkan bahwa realisasi penerimaan pajak hanya mencapai 87,61% dari target yang telah ditetapkan pemerintah. Tidak tercapainya target tersebut disebabkan oleh pertumbuhan sumber utama penerimaan pajak yang

belum sejalan dengan pertumbuhan ekonomi serta kontribusi beberapa jenis pajak lainnya yang masih relatif kecil sehingga optimalisasi penerimaan pajak perlu terus dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan penerimaan negara dari sektor perpajakan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu indikator yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak untuk menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Menurut Nurmantu (2005), penyampaian SPT Tahunan merupakan bagian dari kepatuhan formal wajib pajak sebagai bentuk pemenuhan kewajiban administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dapat digunakan untuk menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan masih menjadi tantangan yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak. Tantangan tersebut juga tercermin pada KPP Pratama Semarang Gayamsari yang menjadi lokasi penelitian ini.

Tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga terlihat pada KPP Pratama Semarang Gayamsari sebagai salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki peran dalam menghimpun penerimaan pajak di wilayah kerjanya. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Semarang Gayamsari,

jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar terus mengalami peningkatan selama periode 2023–2025. Namun demikian, peningkatan jumlah WPOP tersebut tidak diikuti dengan peningkatan tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang justru menunjukkan tren penurunan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum mampu diikuti oleh peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga masih diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perkembangan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar dan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Semarang Gayamsari selama periode 2023–2025 disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Terdaftar dan Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Semarang Gayamsari Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (%)
2023	120.796	80,97
2024	137.247	72,59
2025	143.673	66,20

Sumber : KPP Pratama Semarang Gayamsari (2026).

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah WPOP terdaftar meningkat dari 120.796 wajib pajak pada tahun 2023 menjadi 137.247 pada tahun 2024 dan 143.673 pada tahun 2025.. Di sisi lain, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan justru menunjukkan tren yang berlawanan. Tingkat kepatuhan yang pada tahun 2023 mencapai 80,97% menurun

menjadi 72,59% pada tahun 2024, kemudian kembali menurun menjadi 66,20% pada tahun 2025.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar belum mampu diikuti oleh peningkatan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Dengan kata lain, bertambahnya jumlah wajib pajak tidak secara otomatis mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga diperlukan upaya yang mampu meningkatkan kepatuhan sejalan dengan pertumbuhan jumlah wajib pajak terdaftar.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk memberikan respons positif, termasuk dalam memenuhi kewajibannya. Dalam konteks perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti melalui konfirmasi kepada petugas KPP Pratama Semarang Gayamsari, pelayanan kepada wajib pajak masih menghadapi beberapa tantangan, terutama pada periode pelaporan Surat

Pemberitahuan (SPT) Tahunan ketika jumlah wajib pajak yang datang meningkat sehingga menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih padat. Selain itu, masih terdapat wajib pajak yang memerlukan pendampingan dalam memahami ketentuan perpajakan maupun penggunaan sistem perpajakan digital sehingga petugas perlu memberikan asistensi secara lebih intensif. Meskipun KPP Pratama Semarang Gayamsari telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai kegiatan pelayanan dan edukasi kepada wajib pajak, berdasarkan data pada Tabel 1.2 tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi masih menunjukkan tren penurunan selama periode 2023–2025. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan seluruh wajib pajak sehingga pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih perlu dikaji lebih lanjut.

Selain kualitas pelayanan fiskus, reformasi administrasi perpajakan juga menjadi salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk reformasi tersebut adalah implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu sistem administrasi perpajakan yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan secara lebih modern, efektif, dan efisien. Melalui implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, memperkuat pengawasan perpajakan, meningkatkan akurasi data, serta memberikan kemudahan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Dengan sistem administrasi perpajakan yang lebih

terintegrasi, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sehingga mampu mendukung optimalisasi penerimaan negara.

Meskipun demikian, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih menghadapi berbagai tantangan pada masa awal penerapannya. Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaannya. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada sejauh mana wajib pajak menerima dan mampu memanfaatkan sistem tersebut secara optimal. Kondisi tersebut menjadikan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu faktor yang relevan untuk dikaji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan implementasi Coretax Administration System DJP merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian Willmart (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Oktaviani Putri dan Ika Sulistyawati (2024) yang juga menemukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian Prastika & Priono (2025) menunjukkan bahwa implementasi Coretax *Administration System* DJP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan implementasi Coretax

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya dilakukan pada objek penelitian yang berbeda sehingga menghasilkan temuan yang disesuaikan dengan karakteristik responden dan kondisi masing-masing lokasi penelitian. Selain itu, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan kebijakan yang relatif baru sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh implementasinya terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Berdasarkan fenomena menurunnya tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terus meningkat, serta adanya tantangan dalam kualitas pelayanan fiskus dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar terus mengalami peningkatan selama periode 2023–2025. Namun, peningkatan jumlah WPOP tersebut tidak diikuti dengan peningkatan tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang justru mengalami penurunan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari?
2. Apakah implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.
2. Untuk menganalisis pengaruh implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fiskus, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Semarang Gayamsari

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Semarang Gayamsari, dalam meningkatkan kualitas pelayanan fiskus serta mengoptimalkan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai pentingnya kualitas pelayanan fiskus dan implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mendukung kepatuhan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fiskus, implementasi Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP), maupun kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan objek, variabel, atau metode penelitian yang berbeda.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi dan alur pembahasan skripsi secara sistematis. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN LITERATUR

Bab ini berisi landasan teori yang relevan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRESTASI HASIL

Bab ini menyajikan karakteristik responden, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, serta interpretasi hasil penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.