

BAB II

LANDASAN LITERATUR

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pembayaran pajak, tetapi juga mencakup pelaksanaan kewajiban administratif, seperti pembuatan dokumen perpajakan, penyampaian Surat Pemberitahuan, dan pemenuhan prosedur yang ditetapkan oleh otoritas pajak. Dengan demikian, kepatuhan pajak mencerminkan kesesuaian tindakan wajib pajak dengan ketentuan formal maupun substansi kewajiban perpajakan.

Kirchler et al., (2008) melalui *Slippery Slope Framework* menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kepercayaan kepada otoritas pajak dan kekuatan otoritas dalam melakukan pengawasan serta penegakan aturan. Kepercayaan cenderung mendorong kepatuhan sukarela, sedangkan kekuatan otoritas dapat mendorong kepatuhan yang bersifat dipaksakan. Dalam konteks penelitian ini, PER-19/PJ/2025, (2025) menunjukkan penggunaan kewenangan administratif oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajibannya.

Teori kepatuhan pajak digunakan sebagai dasar analisis karena penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak tidak hanya merupakan persoalan penggunaan

sistem, tetapi juga berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan dan pengawasan oleh otoritas pajak. Teori ini membantu menjelaskan faktor yang menyebabkan penonaktifan akses, konsekuensi yang ditimbulkan, serta respons perusahaan dalam memulihkan akses dan memperbaiki kepatuhan.

2.1.2 Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material

Kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan tata cara dan batas waktu yang ditentukan. Bentuknya meliputi penyampaian Surat Pemberitahuan tepat waktu, pembuatan Faktur Pajak sesuai ketentuan, kelengkapannya dokumen, serta penggunaan sistem administrasi perpajakan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kepatuhan formal menekankan ketertiban wajib pajak dalam mengikuti prosedur administratif.

Kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran substansi kewajiban perpajakan, termasuk ketepatan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan jumlah pajak yang terutang. Keterlambatan pembayaran atau adanya tunggakan pajak dapat menunjukkan ketidaktepatan dalam memenuhi kewajiban material, sedangkan keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan menunjukkan masalah kepatuhan formal. Kedua bentuk kepatuhan tersebut saling berkaitan karena ketertiban administrasi mendukung pemenuhan kewajiban pajak secara benar.

Pembedaan kepatuhan formal dan material diperlukan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi bentuk kewajiban yang berkaitan dengan penonaktifan akses. Analisis tersebut juga digunakan untuk menilai apakah permasalahan yang

terjadi bersumber dari pelaporan, pembayaran, kelengkapan administrasi, atau kombinasi dari beberapa kewajiban perpajakan.

2.1.3 Administrasi Perpajakan Digital

Administrasi perpajakan digital merupakan penyelenggaraan proses perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pendaftaran, pelaporan, pelayanan, pengawasan, dan pengelolaan wajib pajak. OECD, (2020) menjelaskan bahwa transformasi digital administrasi pajak diarahkan agar proses perpajakan menjadi lebih terintegrasi, berpusat pada wajib pajak, dan semakin menyatu dengan sistem yang digunakan dalam kegiatan bisnis.

Digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas data, tetapi juga menimbulkan ketergantungan terhadap kesiapan sistem, validitas data, prosedur akses, serta kemampuan pengguna. Bassey et al., (2022) menegaskan bahwa keberhasilan administrasi pajak digital dipengaruhi oleh konteks penerapan, pemangku kepentingan, teknologi, dan hasil implementasinya. Oleh karena itu, gangguan atau pembatasan akses pada sistem dapat memengaruhi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2.1.4 Coretax DJP

Coretax DJP merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang dikembangkan sebagai bagian dari Program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 Indonesia, (2018). Sistem ini mengintegrasikan berbagai proses, antara lain pendaftaran, pembayaran, pelaporan, layanan perpajakan, dan pengelolaan dokumen perpajakan dalam satu platform.

Bagi Pengusaha Kena Pajak, coretax berhubungan langsung dengan administrasi Pajak Pertambahan Nilai, termasuk pembuatan dan pengelolaan Faktur Pajak. Integrasi tersebut dapat mempermudah proses administrasi, tetapi membuat

kelancaran pemenuhan kewajiban sangat bergantung pada validitas data dan tersedianya akses terhadap fitur yang diperlukan. Pembatasan akses pembuatan Faktur Pajak dapat memengaruhi proses administrasi perpajakan sekaligus siklus bisnis perusahaan.

2.1.5 Faktor Pajak dan PER-19/PJ/2025

Faktur pajak merupakan bukti pemungutan pajak pertambahan nilai yang dibuat oleh pengusaha kena pajak atas penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak. Faktur pajak berfungsi sebagai dokumen administrasi pemungutan dan pelaporan PPN serta menjadi dasar bagi pembeli atau penerima jasa untuk mengkreditkan pajak masukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PER-19/PJ/2025 mengatur kewenangan Direktorat Jenderal Pajak untuk menonaktifkan akses pembuatan Faktur Pajak terhadap Pengusaha Kena Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakan berdasarkan kriteria tertentu PER-19/PJ/2025, (2025). Regulasi tersebut diterbitkan untuk memberikan kepastian hukum atas mekanisme penonaktifan akses dan pemulihannya. Dengan demikian, penonaktifan akses merupakan tindakan administratif dalam pengawasan kepatuhan, bukan sekadar gangguan teknis pada coretax DJP.

Dalam penelitian ini, istilah *suspend* akun coretax digunakan untuk merujuk pada penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak sebagaimana dimaksud dalam PER-19/PJ/2025, bukan penonaktifan seluruh layanan pada akun coretax DJP (PER-19/PJ/2025, 2025). Penegasan tersebut diperlukan agar istilah praktis yang digunakan di perusahaan tetap sesuai dengan istilah formal dalam regulasi.

2.1.6 Penonaktifan Akses Pembuatan Faktur Pajak dalam Perspektif Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Penonaktifan akses pembuatan faktur pajak berada pada pertemuan antara kepatuhan pajak, administrasi perpajakan digital, dan kewenangan pengawasan otoritas pajak. Dari sisi kepatuhan formal. Penonaktifan akses berkaitan dengan ketepatan penyampaian laporan dan pemenuhan prosedur administrasi. Dari sisi kepatuhan material, kondisi tersebut dapat berkaitan dengan pembayaran atau tunggakan pajak yang belum diselesaikan.

Bagi wajib pajak badan, penonaktifan akses dapat membatasi kemampuan perusahaan untuk membuat faktur pajak atas transaksi yang telah dilakukan. Dampaknya dapat meluas pada penagihan, pencatatan piutang, arus kas, pelaporan PPN, dan beban kerja unit perpajakan. Oleh karena itu, fenomena ini perlu dianalisis tidak hanya dari sebab administratifnya, tetapi juga dari dampak operasional dan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memulihkan akses serta mencegah kejadian serupa.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dapat dikelompokkan ke dalam kajian kepatuhan pajak, digitalisasi administrasi perpajakan, dan penerapan faktur pajak elektronik. Darmayasa & Hardika, (2024) menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis isi untuk mengkaji posisi Core Tax Administration System dalam dimensi kekuatan dan kepercayaan pada *Slippery Slope Framework*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa integrasi data dan peningkatan kemampuan

pengawasan berpotensi memperkuat kekuatan otoritas, sedangkan perbaikan teknologi dan layanan dapat mendukung kepercayaan wajib pajak.

Bellon et al., (2022) menggunakan pendekatan kuasi-eksperimental dengan data administrasi perusahaan di Peru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi e-invoicing meningkatkan kewajiban PPN yang dilaporkan, terutama pada perusahaan dengan tingkat ketidakpatuhan yang relatif tinggi. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi Faktur Pajak dapat memperkuat pengawasan dan memengaruhi kepatuhan, tetapi tidak membahas penonaktifan akses sebagai konsekuensi administratif.

Nisa et al., (2025) menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji tantangan dan peluang penggunaan coretax pada sektor UMKM. Penelitian tersebut menemukan bahwa coretax memberikan kemudahan dalam pelaporan dan integrasi data, tetapi kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur masih menjadi hambatan. Fokus penelitian tersebut berada pada pengalaman pengguna UMKM dan belum membahas penonaktifan akses pembuatan faktur pajak pada wajib pajak badan.

Rahmi et al., (2023) menganalisis strategi pembaruan coretax Administration System dalam penguatan reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai arah kebijakan pembaruan sistem, tetapi dilakukan sebelum Coretax digunakan secara penuh dan sebelum PER-19/PJ/2025 diterbitkan. Oleh karena itu, penelitian tersebut belum

menangkap pengalaman empiris wajib pajak ketika akses pembuatan Faktur Pajak dinonaktifkan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian mengenai coretax dan digitalisasi Faktur Pajak umumnya berfokus pada efisiensi, integrasi data, penerimaan pengguna, dan pengaruhnya terhadap kepatuhan. Penelitian yang secara khusus menganalisis penyebab, dampak, dan penanganan penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak berdasarkan PER-19/PJ/2025 pada wajib pajak badan sektor logistik masih terbatas. Posisi penelitian ini adalah memberikan pemahaman empiris melalui studi kasus pada PT LV Logistics Indonesia.

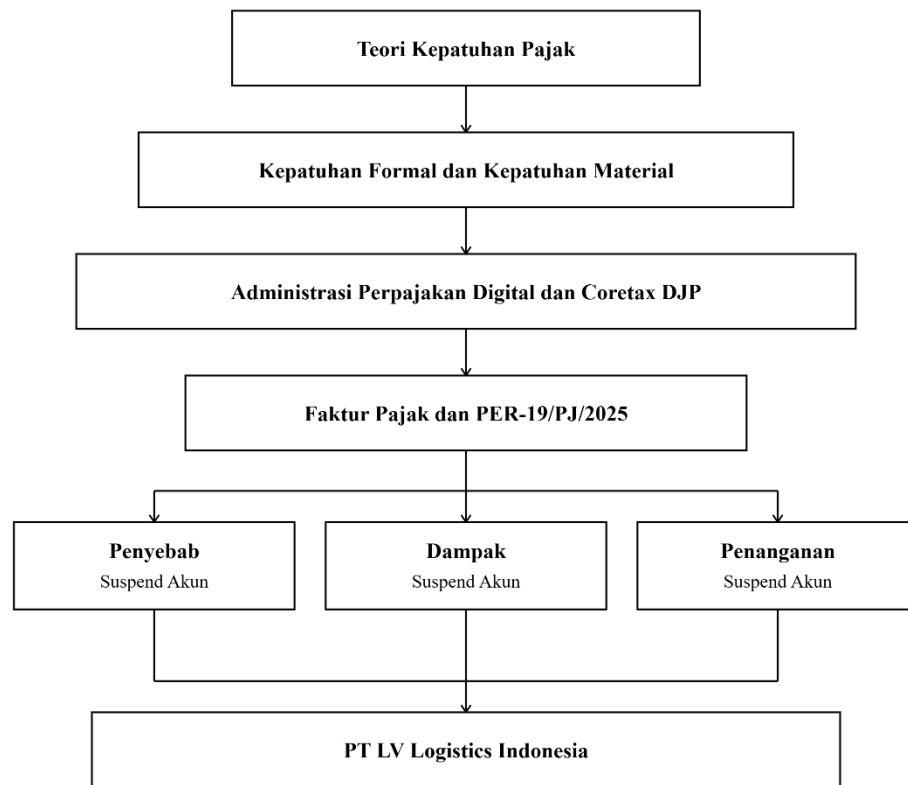
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Fokus dan Metode	Temuan Utama	Keterbatasan	Relevansi dengan Penelitian
I Nyoman Darmayasa & Nyoman Sentosa Hardika (2024) (Darmayasa & Hardika, 2024)	Coretax Administration System dan <i>Slippery Slope Framework</i> . Metode kualitatif dengan analisis isi.	CTAS berpotensi memperkuat otoritas melalui integrasi data dan mendukung kepercayaan melalui perbaikan teknologi dan layanan.	Bersifat konseptual dan tidak mengkaji kasus penonaktifan akses pada perusahaan.	Menjadi dasar untuk memahami coretax sebagai instrumen pengawasan dan kepatuhan.
Matthieu Bellon, Era Dabla-Norris, Salma Khalid, Frederico Lima. (2022)	Dampak e-invoicing terhadap kepatuhan PPN di Peru. Metode kuasi-eksperimental	E-invoicing meningkatkan kewajiban PPN yang dilaporkan dan memperkuat	Konteks hukum dan administrasi Peru serta tidak membahas	Menunjukkan hubungan digitalisasi Faktur Pajak dengan pengawasan

(Bellon et al., 2022)	menggunakan data administrasi.	efek pengawasan.	penonaktifan akses.	dan kepatuhan.
Khatmi Tamtami Nisa, Kadir Selpina Rerun, Rahmawati, Mediaty (2025) (Nisa et al., 2025)	Tantangan dan peluang Coretax pada UMKM. Metode kualitatif.	Coretax mendukung kemudahan pelaporan dan integrasi data, tetapi terkendala kesiapan SDM dan infrastruktur.	Objek penelitian umkm dan tidak membahas penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak.	Menjadi pembandingan pengalaman penggunaan Coretax pada kelompok wajib pajak yang berbeda.
Notika Rahmi, Pebriana Arimbhi, Vigo Satrio Hidayat (2023) (Rahmi et al., 2023)	Strategi pembaruan CTAS dalam reformasi administrasi perpajakan Indonesia.	Pembaruan CTAS diposisikan sebagai bagian dari penguatan reformasi administrasi perpajakan.	Dilakukan sebelum implementasi penuh coretax dan sebelum PER-19/PJ/2025.	Memberikan konteks kebijakan pembaruan sistem administrasi perpajakan.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menempatkan teori kepatuhan pajak sebagai dasar untuk memahami hubungan antara kewajiban wajib pajak, pengawasan melalui sistem administrasi digital, dan penonaktifan akses pembuatan faktur pajak. Kepatuhan formal dan material digunakan untuk mengidentifikasi bentuk kewajiban yang berkaitan dengan penonaktifan akses. Administrasi perpajakan digital, coretax djp, faktur pajak, dan PER-19/PJ/2025 menjadi konteks penerapan teori pada objek penelitian.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian diarahkan untuk menggali faktor yang menyebabkan penonaktifan akses, menilai dampaknya terhadap administrasi perpajakan dan kegiatan operasional, serta memahami upaya penanganan yang dilakukan perusahaan. Temuan kemudian dianalisis menggunakan perspektif kepatuhan pajak agar hubungan antara regulasi, sistem digital, dan respons wajib pajak badan dapat dijelaskan secara kontekstual.