

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan pajak dalam mempengaruhi perekonomian Indonesia sangatlah signifikan, pajak memainkan peranan krusial dalam mempertahankan keseimbangan ekonomi negara serta mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Septa, 2024). Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara dan masuk dalam kas negara yang sifatnya memaksa dan diatur berdasarkan undang-undang, dengan tidak memperoleh balas jasa secara langsung, dan dipergunakan negara sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat (Mardiasmo 2016:3). Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dengan kata sederhananya pajak merupakan uang rakyat dan kembali untuk rakyat. Pajak yang telah dipungut oleh pemerintah dan negara akan digunakan dengan sebaik baiknya untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja bagi masyarakat untuk meningkatkan pendapatan masyarakat (Tara 2024). Dengan adanya pajak, pemerintah akan memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

Pajak menurut sifatnya di bedakan menjadi dua yaitu pertama pajak subjektif pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Kedua pajak objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal (Resmi, 2019).

Di jelaskan dalam Undang-undang No 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Pemerintah Penganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja. Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan *sistem self assesment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor direktorat jendral pajak untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan bergantung pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Istilah “Kepatuhan Pajak” mengacu pada kepatuhan seseorang atau organisasi terhadap tanggung jawab pajak mereka, orang yang taat pada hukum dan aturan di kenal sebagai “wajib pajak yang patuh” (Rahayu 2017). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan yang di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak dengan membayarkan pajaknya. Menurut (Tirtono & Nurdhiana 2022) kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-hak perpajakannya. Dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak bisa di lihat dari sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajibannya dalam melaporkan, membayar, dan mematuhi peraturan pajak sesuai

dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya akan berdampak negatif terhadap negara dalam bentuk berkurangnya penerimaan kas negara dan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari patuh tidaknya seorang wajib pajak mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyetor kembali surat pemberitahuan pajak, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajaknya (Wicaksari & Wulandari, 2021).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia telah mengalami beberapa kali perubahan sistem perpajakan dari *official assesment sistem*, kemudian *semiself assesment sistem*, dan *withholding sistem*, serta yang saat ini digunakan yaitu prinsip *self assesment sistem*. *Self assesment sistem* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2016:11). Sistem ini mengutamakan kepercayaan dan tanggung jawab wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Sistem ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi perpajakan dan juga kepatuhan wajib pajak. Namun keberhasilan sistem ini juga bergantung pada kejujuran wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, dan juga perlunya pengawasan yang efektif oleh aparat pajak, serta dukungan teknologi yang memadai (Hamid, 2019).

Sistem administrasi perpajakan di Indonesia juga telah mengalami transformasi yang signifikan yaitu dari era manual hingga era digital saat ini. Reformasi perpajakan dimulai pada akhir tahun 1983 yaitu dengan perubahan administrasi pelaporan pajak, dari semula *official assessment* menjadi *self*

assessment. Prinsip *self assesment* diperkenalkannya dalam menghitung PPh (pajak Penghasilan) sejak tahun 1984, dan diberlakukannya PPN (pajak Pertambahan Nilai) menggantikan PPn (Pajak Penjualan) sejak tahun 1985. Setelah itu reformasi pajak yang signifikan terjadi lagi pada tahun 1994 dan 1997 melalui paket komprehensif perubahan atau penyusunan baru undang-undang perpajakan untuk memperluas penerimaan negara di tingkat pemerintah pusat dan daerah, dan untuk meningkatkan pelayanan publik (Putri & Najicha, 2021). Reformasi perpajakan masih terus berlanjut dan di bagi menjadi beberapa tahap yang di kenal dengan reformasi jilid 1 hingga reformasi jilid III yang sekarang ini di gunakan oleh DJP.

Fokus Reformasi Perpajakan Jilid I, yang berlangsung dari tahun 2002 hingga 2008, yaitu untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap Ditjen Pajak yang di anggap sebagai lembaga yang memberikan pelayanan buruk. Reformasi jilid I berfokus untuk penataan ulang organisasi, mengubah cara kerja dan tenaga kerja, serta memanfaatkan teknologi informasi, yang mencakup pembuatan kode etik dan pengenalan sistem penempatan pekerjaan yang lebih fleksibel. (Team, 2023:123).

Reformasi selanjutnya yang di kenal dengan reformasi jilid II berlangsung pada tahun 2009 hingga 2016 yang di mana DJP meluncurkan Kring Pajak 500200, dan juga menawarkan sistem pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) dengan cara elektronik melalui e-SPT serta *e-filing*. Namun masih terdapat banyak wajib pajak yang menyelesaikan SPT secara manual menggunakan formulir yang dicetak di atas lembar kertas, alih-alih menggunakan *e-filing*. Seiring dengan perkembangan teknologi dan semakin membaiknya pengetahuan masyarakat,

pemanfaatan *e-filling* makin tinggi. Pengiriman SPT secara manual telah mengalami penurunan sejak dilakukannya reformasi perpajakan jilid II pada bulan Maret tahun 2009 dan berakhir pada tahun 2016 (Team, 2023:177)

Reformasi jilid III berlangsung pada tahun 2017 hingga sekarang. Reformasi jilid III mengutamakan pemudahan bagi wajib pajak melalui peningkatan layanan kepada wajib pajak dan sekaligus memperluas basis perpajakan, berdasarkan pada lima pilar, yaitu penguatan struktur organisasi, peningkatan mutu dan sumber daya manusia, perbaikan alur bisnis, pembaruan sistem informasi dan database serta penyempurnaan aturan. Selama periode ini Direktorat Jendral Pajak mengembangkan aplikasi Akun Wajib Pajak (TPA) Modul pendapatan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) kemudian dilakukan uji coba pertama pada Juli-September 2018 pada 12 KPP (Team, 2023 :232). Implementasi CTAS awalnya di rencanakan pada reformasi jilid II tapi diterapkan mulai reformasi perpajakan jilid III tahun 2017-2020 yang di mana *Core tax System* adalah inti dari seluruh pilar reformasi perpajakan.

Sejalan dengan semangat reformasi perpajakan jilid III yang menekankan transformasi menyeluruh dalam sistem administrasi perpajakan pembangunan sistem administrasi pajak di Indonesia mengalami banyak pengembangan hingga perubahan, salah satunya adalah penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) atau di sebut juga Sistem inti Administrasi Perpajakan (SIAP) (Darmayasa & Hardika 2024). *Core Tax Administration System* merupakan sistem administrasi layanan DJP yang memberikan kemudahan bagi pengguna dan berfokus pada perancangan ulang proses bisnis, pembaruan teknologi informasi, dan perbaikan

basis data yang digunakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Pembaruan SIAP merupakan proyek rancangan ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis *Commercial Off-the-Shelf* (COTS) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan <https://Pajak.go.id>

Dalam upaya memperkuat sistem administrasi perpajakan pemerintah terus membangun dan menerapkan sistem terbaru yaitu *Core Tax Administration System*. Hal ini sejalan dengan arahan Presiden ke tujuh yaitu bapak Joko Widodo sebagaimana tercantum dalam peraturan presiden Nomor 40 tahun 2018 tentang pembaruan sistem Inti administrasi perpajakan (PSIAP) yang di tunjukan untuk memperkuat infrastruktur digital pada Direktorat Jendral Pajak (DJP). Menteri Keuangan Sri Mulyani menyatakan alasan pemerintah menerapkan CTAS yaitu karena jumlah wajib pajak yang terus meningkat dari data lima tahun terakhir pada tahun 2019 sebesar 45.927.569 wajib pajak hingga tahun 2023 mencapai 73.961.818 jumlah wajib pajak, dan lonjakan dokumen e-faktur sebanyak 776 dokumen dari jumlah sebelumnya 350 dokumen (Asia Sanjaya, 2024).

Core Tax Administration System resmi di rilis oleh DJP pada 1 Januari 2025 yang dapat di akses melalui laman <https://coretaxdjp.pajak.go.id/>. CTAS dirancang untuk menggantikan sistem lama dengan pendekatan yang lebih terintegrasi dan basis teknologi informasi terkini, guna meningkatkan efisiensi layanan, akurasi data, serta pengawasan yang lebih optimal. Penerapan CTAS ini dilakukan secara serentak di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Indonesia dan termasuk KPP Pratama Lhokseumawe.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan pada Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Lhokseumawe

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Badan	Total Wajib Pajak
2021	156.937	15.488	171.425
2022	165.772	15.490	181.262
2023	175.766	16.731	192.497
2024	182.425	18.187	200.612

Sumber: KPP Pratama Lhokseumawe (2025)

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah wajib pajak terus mengalami peningkatan selama periode 2021-2024 total wajib pajak meningkat dari 171.425 menjadi 193.991, atau naik sekitar 13.15% secara total dalam empat tahun terakhir. Peningkatan ini mencerminkan adanya perluasan basis pajak, baik dari sektor orang pribadi maupun badan sebagai bagian dari kebijakan reformasi perpajakan nasional.

Dengan fenomena terus meningkatnya jumlah wajib pajak menandakan beban administrasi dan pengelolaan data perpajakan yang di tanggung oleh DJP juga meningkat, dalam menghadapi tantangan tersebut pemerintah terus mengembangkan sistem pajak yang lebih baik dengan penerapan *Core Tax Administration System* yang di mana sistem ini merupakan modernisasi menyeluruh dari sisi teknologi informasi, basis data, dan proses bisnis DJP yang sebelumnya bersifat manual menjadi terintegrasi secara digital. Penerapan CTAS di KPP Pratama Lhokseumawe diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, seiring dengan semakin bertambahnya jumlah wajib pajak terdaftar setiap tahunnya dan meningkatkan kebutuhan akan sistem administrasi perpajakan yang modern, transparan, dan *akuntabel*.

Penelitian mengenai *Core Tax Administration System* belum cukup banyak dilakukan, karena sistem ini merupakan sistem terbaru dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak negara. Berdasarkan hasil Penelitian oleh Ilyas *et al.* (2025) terdapat pengaruh signifikan implementasi *Core Tax Administration System* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan mengotomatisasi proses dan memberikan akses yang lebih mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sedangkan menurut Judijanto (2024) meskipun CTAS di Indonesia memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan proses administrasi perpajakan, yang menghasilkan efisiensi dan efektivitas yang lebih baik, namun sangat penting untuk menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang kuat di sampingnya untuk memastikan privasi wajib pajak terlindungi. *Core Tax Administration System* (CTAS) atau Sistem Administrasi Inti Perpajakan masih diperlukannya dukungan penuh dari pihak internal baik kepala kantor dan pegawai pada kantor pelayanan pajak untuk menunjang kesuksesan dalam pengimplementasian CTAS tersebut (Helmi, 2024).

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian “**Analisis Dampak *Core Tax Administration System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak penerapan *Core Tax administration System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Lhokseumawe?
2. Apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi wajib pajak, baik secara internal maupun eksternal dalam Penerapan *Core Tax administration System*?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka fokus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh penerapan *Core Tax Administration System* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak baik dari pelaporan maupun pembayaran pajak.
2. Hambatan atau tantangan yang di hadapi wajib pajak, baik secara internal maupun eksternal dalam penerapan *Core Tax Administration System*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dampak penerapan *Core Tax Administration System* terhadap kepatuhan wajib pajak, baik dari aspek pelaporan maupun pembayaran pajak.
2. Untuk menganalisis hambatan atau tantangan yang di hadapi wajib pajak, baik secara internal dan eksternal dalam penerapan *Core Tax Administration System*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Lhokseumawe

Penelitian ini diharapkan bisa membantu KPP Pratama Lhokseumawe dalam memahami bagaimana pandangan dan pengalaman wajib pajak terhadap *Core Tax Administration System*. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi sistem dalam mendorong kepatuhan pajak yang lebih optimal.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih mendalam mengenai perpajakan, sehingga diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dan taat dalam membayar pajak serta pelaporan pajaknya.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk penelitian lainnya yang berkenaan dengan bidang perpajakan.