

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam sistem keuangan negara yang memiliki peran vital dalam mendukung pembangunan nasional maupun daerah. Para ahli pajak sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum demi kesejahteraan rakyat. (Soemitro 2020) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang dipungut berdasarkan norma hukum dan bersifat memaksa, sementara (Ilma'nun, 2023) menekankan bahwa pajak adalah kewajiban yang tidak dapat dihindari oleh masyarakat, dengan tujuan utama membiayai kebutuhan negara dan pembangunan.

Pajak memiliki kebermanfaatan yang besar terhadap kehidupan bermasyarakat yang luas namun implementasinya kerap tidak seindah yang dibayangkan. Tingkat realisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) per kecamatan pada 2016 hanya mencapai 70,4%, sehingga hampir sepertiga potensi PAD tidak tertagih dan menghambat pembiayaan pembangunan publik seperti perbaikan jalan dan fasilitas kesehatan (Rohmatiani, 2019) Faktor utama alasan mengapa rendahnya kepatuhan pajak terutama disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak mengenai prosedur *self-assessment*, di mana sosialisasi dan kualitas layanan administrasi pajak masih belum

memadai sehingga pelaporan dan pembayaran sering terabaikan (Salmah, 2018).

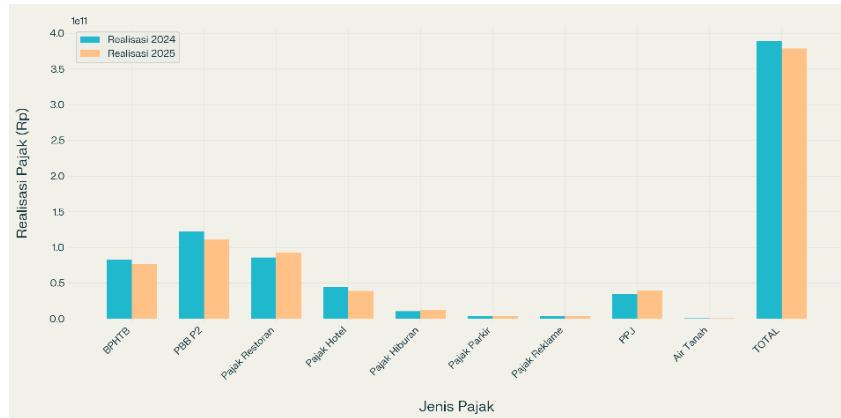
Sistem perpajakan Indonesia merepresentasikan kompleksitas hubungan antara kebutuhan negara akan pembiayaan dan tuntutan untuk menyesuaikan diri dengan dinamika ekonomi global. Dalam konteks ini, perpajakan tidak hanya dipandang sebagai instrumen fiskal semata, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab negara dalam menjamin keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Kompleksitas tersebut menciptakan urgensi bagi Indonesia untuk memiliki kerangka hukum perpajakan yang tidak hanya kuat secara legal, tetapi juga cukup fleksibel untuk beradaptasi terhadap perubahan zaman dan tantangan global yang semakin dinamis. Secara konstitusional, legitimasi pengenaan pajak di Indonesia bersumber dari Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945. Pasal ini menegaskan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa hanya dapat diberlakukan melalui undang-undang, memberikan kepastian hukum serta perlindungan terhadap hak warga negara (Dewi, 2011). Ketentuan ini menjadi pondasi utama dalam membangun sistem perpajakan yang demokratis dan transparan, di mana kewenangan negara dalam memungut pajak tidak dijalankan secara sewenang-wenang, tetapi didasarkan pada persetujuan legislatif.

Dalam praktik implementasinya, sistem perpajakan Indonesia telah mengalami berbagai penyempurnaan untuk merespons kebutuhan ekonomi yang terus berkembang. Salah satu regulasi penting yang menjadi dasar operasional adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang

Pajak Penghasilan. Regulasi ini menjadi kerangka awal dalam mengatur kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak bagi individu maupun badan usaha, yang kemudian mengalami berbagai revisi untuk mengakomodasi perubahan struktur pendapatan, bentuk usaha, dan pola konsumsi masyarakat (Agusti et al., 2025). Seiring dengan tuntutan globalisasi dan perlunya tata kelola perpajakan yang lebih efektif, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Undang-undang ini dirancang untuk memperkuat pengawasan domestik sekaligus memperluas ruang kerja sama internasional, terutama dalam mencegah praktik penghindaran pajak lintas negara (Anggraeni et al., 2025).

Tataran praktis data terbaru dari Dashboard Pajak Bapenda Kota Bogor, penerimaan pajak daerah pada tahun 2025 menunjukkan adanya variasi tren antar jenis pajak. Secara total, realisasi penerimaan pajak Kota Bogor sedikit menurun dari Rp389,18 miliar pada 2024 menjadi Rp378,69 miliar pada 2025. Pajak restoran mencatat pertumbuhan positif, naik dari Rp85,71 miliar pada 2024 menjadi Rp92,81 miliar pada 2025. Sebaliknya, penerimaan pajak hotel mengalami penurunan dari Rp44,63 miliar pada 2024 menjadi Rp38,85 miliar pada 2025. Penurunan juga terjadi pada PBB P2 dan BPHTB, sementara beberapa jenis pajak lain seperti pajak hiburan dan pajak penerangan jalan (PPJ) justru meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa sektor pajak tumbuh,

secara agregat masih diperlukan upaya optimalisasi dan peningkatan kepatuhan untuk mencapai target penerimaan pajak daerah secara keseluruhan (Bogor, 2025)



Sumber : Dashboard Pajak Kota Bogor 2024 – 2025

Gambar 1

Perbandingan Realisasi Penerimaan Pajak Kota Bogor

Tahun 2024 dan 2025

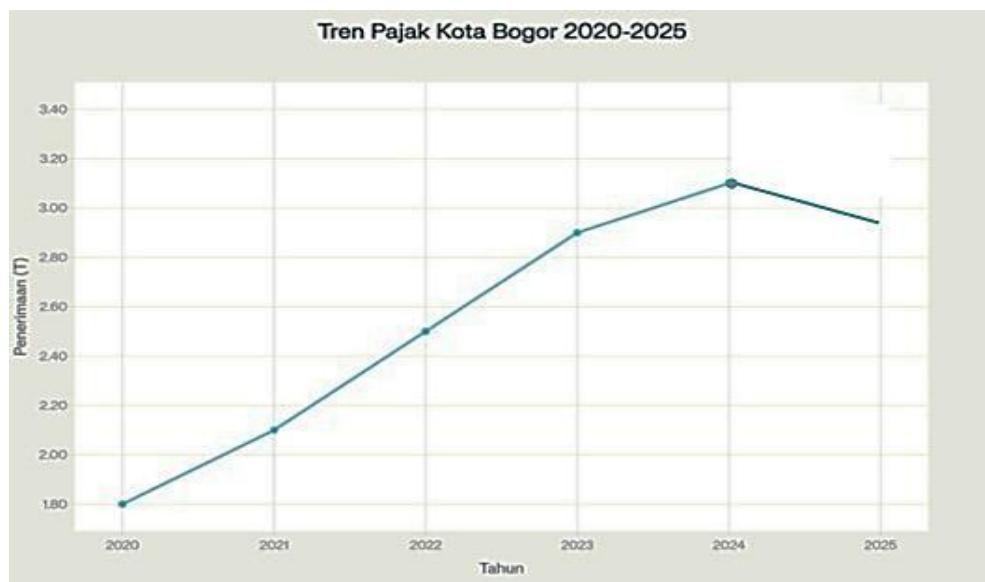
Selama periode 2020 hingga 2025, penerimaan pajak Kota Bogor menunjukkan pola pemulihan berbentuk huruf V setelah terdampak pandemi *COVID-19*. Setelah terkontraksi tajam sebesar 18,7% pada 2020 akibat pembatasan sosial berskala besar (PSBB), pajak mulai rebound dengan pertumbuhan 12,3% di tahun 2021, menandai awal pemulihan seiring pelonggaran mobilitas dan pemberlakuan insentif fiskal (Bapenda Kota Bogor, 2025) Salah satu dampak signifikan terlihat pada pajak restoran yang turun hingga 65%, serta sektor hotel dan hiburan yang menyusut masing-masing 58% dan 72%. Sebagai Langkah penanggulangan terhadap penurunan kepatuhan pajak yang diakibatkan oleh pandemik COVID 19, Pemerintah Kota Bogor

menerapkan kebijakan restrukturisasi dan pengampunan denda melalui Peraturan Walikota Bogor No. 45 tahun 2020 tentang Pemberian Penghapusan Sanksi Administratif Pajak bagi Pelaku UMKM. Melalui kebijakan ini segala bentuk sanksi dari Pelaku UMKM yang ada di Kota Bogor dihapuskan kebijakan ini berhasil menjangkau lebih dari 3.700 pelaku UMKM. Pada 2021, program ini menghasilkan penerimaan Rp28,7 miliar dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak hingga 23%. (FEB UI, 2020).

Seiring upaya pemulihan pasca pandemi, transformasi digital menjadi pilar utama dalam memperkuat tata kelola pajak daerah. Salah satu terobosan signifikan adalah implementasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD) 3.0 yang mulai diterapkan pada tahun 2022. Sistem ini berhasil mendorong tingkat kepatuhan pelaporan pajak dari semula 68% menjadi 89% hanya dalam kurun waktu dua tahun. Penerapan teknologi canggih seperti *computer vision* dan sistem informasi geografis (GIS) juga berkontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. (Musawarman et al., 2024).

Proyeksi tahun 2025 menunjukkan target penerimaan mencapai Rp3,4 triliun, didorong oleh perluasan basis pajak seperti kendaraan listrik dan pajak berbasis lingkungan. Korelasi kuat antara pertumbuhan ekonomi daerah (PDRB) dan penerimaan pajak ($R^2 =$

0,94) memperkuat dasar optimisme ini. Dengan asumsi pertumbuhan ekonomi 5,2–5,8%, Bogor diprediksi tetap berada pada jalur positif pemulihan dan modernisasi fiskal. (Kita, 2025)



Sumber : Tren Penerimaan Pajak Kota Bogor 2020-2025

Gambar 2

Laporan Triwulan Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor

periode Q1 2020 - Q2 2025

Kota Bogor mengalami dinamika kompleks dalam penerimaan pajak daerah selama periode 2020-2025, dengan tantangan struktural yang memerlukan analisis mendalam. Rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi isu kritis, di mana hanya 58% masyarakat yang memahami hubungan langsung antara pembayaran pajak dan peningkatan layanan publik (Sari, 2024).

Urgensi penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak di KPP

Pratama Kota Bogor semakin tinggi seiring dengan implementasi digitalisasi administrasi perpajakan, seperti *Core Tax Administration System (Coretax)*, yang bertujuan mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan secara otomatis dan real-time (Medina, 2025).

Kota Bogor memiliki karakteristik wajib pajak yang sangat beragam, mulai dari individu, UMKM, hingga badan usaha besar, sehingga diperlukan pendekatan yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan mereka. Penelitian terdahulu di Kota Bogor umumnya hanya menyoroti satu atau dua faktor, seperti sanksi atau pelayanan pajak, tanpa mengintegrasikan peran teknologi digital dan pengetahuan pajak secara bersamaan (Nur'aini, 2024).

Fragmentasi data perpajakan di Indonesia menjadi salah satu alasan utama mengapa implementasi *Core Tax Administration System (Coretax)* menjadi sangat mendesak. Sebelum adanya sistem ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengelola data melalui berbagai sistem yang berjalan sendiri-sendiri (*legacy system*), sehingga menimbulkan banyak kendala, seperti duplikasi data, ketidakkonsistenan informasi, serta sulitnya memperoleh data yang akurat dan terintegrasi. Kondisi ini menyulitkan proses pengawasan, analisis, dan pengambilan keputusan yang tepat dalam administrasi perpajakan. Fragmentasi juga menyebabkan kurangnya efisiensi kerja serta menghambat transparansi dan akuntabilitas sistem perpajakan.

Oleh karena itu, Coretax hadir sebagai solusi untuk menyatukan dan mengintegrasikan seluruh data perpajakan dalam satu sistem terpadu. Namun, agar sistem ini dapat berjalan optimal, DJP terlebih dahulu harus melakukan pembersihan data (*data cleansing*) guna memastikan kualitas data yang masuk ke dalam sistem baru sudah bersih, akurat, dan dapat diandalkan (Fajriyah, 2025).

Tantangan utama dalam meningkatkan kepatuhan di era digital adalah rendahnya literasi digital dan perpajakan di kalangan wajib pajak, terutama UMKM dan masyarakat usia lanjut. Meskipun digitalisasi seperti e-Filing dan *Coretax* telah memudahkan proses pelaporan, adopsi teknologi masih rendah akibat keterbatasan infrastruktur dan pengetahuan (Suaidah, 2025). Studi di berbagai daerah menunjukkan bahwa digital teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pengetahuan pajak yang rendah tetap menjadi penghambat utama (Nurafiza et al., 2024).

Literasi pajak dan digital menjadi kunci dalam meningkatkan kepatuhan. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tentang hak dan kewajiban mereka mampu menjelaskan lebih dari 76% variasi tingkat kepatuhan (Arrasi, 2022). Di Kota Bogor, program edukasi digital seperti *Google Primer* telah terbukti meningkatkan penerimaan pajak UMKM secara signifikan (Nur'aini, 2024). Namun, masih banyak wajib pajak yang belum mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal karena keterbatasan

literasi dan akses.

Sanksi pajak tetap menjadi instrumen penting dalam menjaga disiplin wajib pajak. Pemerintah Kota Bogor menerapkan sanksi administrasi berupa denda bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak melaporkan SPT, serta sanksi pidana untuk pelanggaran yang lebih berat. Penegakan sanksi ini terbukti efektif meningkatkan kepatuhan, namun harus diimbangi dengan edukasi agar tidak menimbulkan resistensi atau ketakutan yang berlebihan di masyarakat (Anwar, 2021).

Implementasi *Coretax* pada tahun 2025 diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi pajak di Kota Bogor. Sistem ini memudahkan pengawasan, mempercepat akses data, dan mengurangi potensi kesalahan administratif. Namun, keberhasilan *Coretax* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, literasi wajib pajak, serta dukungan layanan pelanggan yang memadai agar tidak menimbulkan kesenjangan digital baru (Medina, 2025).

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh digital teknologi, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bogor menjadi sangat relevan dan mendesak. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti hendak membuat penelitian berjudul “**Pengaruh Digital Teknologi,**

**Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayan Pajak Pratama
Kota Bogor Priode 2021 - 2025”**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam perumusan kebijakan perpajakan yang lebih adaptif, efektif, dan berkelanjutan, serta memperkuat upaya peningkatan penerimaan pajak daerah yang berdampak langsung pada pembangunan Kota Bogor ke depan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kepatuhan wajib pajak yang menghambat efektivitas digitalisasi administrasi perpajakan seperti *e-Filing*, SIPD 3.0, hingga *Coretax* secara optimal di Kota Bogor.
2. Rendahnya literasi digital dan akses teknologi yang menghambat adopsi sistem digital seperti *e-Filing* dan *Coretax*.
3. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak masyarakat serta manfaat pajak bagi layanan publik di Kota Bogor
4. Fragmentasi sistem dan data perpajakan sebelum *Coretax* menyebabkan kurangnya efisiensi, keterlambatan dalam pengambilan keputusan, serta lemahnya pengawasan fiskal.
5. Penerapan sanksi pajak belum disertai dengan pendekatan edukatif yang menyeluruh terhadap hak dan kewajiban di masyarakat di Kota

Bogor.

6. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini terarah dan tidak melebar dari tujuan, maka peneliti menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Digital Teknologi dibatasi pada pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), seperti e-Filing, e-Billing, e- Form, dan layanan digital lainnya yang mendukung proses administrasi perpajakan. Pembahasan difokuskan pada sejauh mana kemudahan, kecepatan, dan keandalan teknologi tersebut mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak pribadi.
2. Pengetahuan Pajak dibatasi pada pemahaman wajib pajak pribadi mengenai peraturan perpajakan yang berlaku, hak dan kewajiban perpajakan, tata cara pengisian dan pelaporan SPT, serta pemahaman mengenai tarif dan ketentuan perpajakan. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana tingkat pengetahuan tersebut dapat mendorong atau menghambat kepatuhan wajib pajak pribadi
3. Sanksi Pajak dibatasi pada sanksi administratif yang berlaku di Indonesia, seperti denda, bunga, dan kenaikan pajak, serta sanksi pidana sesuai ketentuan perpajakan. Penelitian memfokuskan pada bagaimana persepsi wajib pajak

terhadap sanksi ini memengaruhi keputusan mereka untuk patuh atau tidak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini dilakukan secara khusus pada wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bogor, sehingga hasil penelitian hanya berlaku untuk lingkup tersebut dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi pada seluruh wilayah Indonesia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah ditetapkan, permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh digital teknologi (*e-Filing, e-Billing, Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor?
4. Bagaimana pengaruh interaksi antara digital teknologi, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh digital teknologi (*e-Filing, e-Billing, Coretax*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bogor.
2. Menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bogor. Menganalisis pengaruh sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bogor.
3. Mengidentifikasi interaksi antara digital teknologi, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bogor.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang akuntansi, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti digital teknologi, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara pemanfaatan teknologi digital dan perilaku kepatuhan pajak, serta memperkuat temuan sebelumnya bahwa

digitalisasi dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian dapat digunakan untuk menyederhanakan sistem pelaporan elektronik, memperkuat program edukasi perpajakan, serta mengoptimalkan penerapan sanksi pajak agar lebih efektif dalam mendorong kepatuhan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu wajib pajak memahami pentingnya pemanfaatan teknologi digital dan pengetahuan perpajakan dalam memenuhi kewajiban pajak secara benar dan tepat waktu.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat secara singkat dan jelas untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam memahami isi secara jelas disetiap bab dalam penelitian ini. Berikut adalah sistematika penulisan dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Pada bab pendahuluan, penulis mengemukakan latar belakang permasalahan yang mendasari pentingnya penelitian, diikuti dengan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, seperti konsep pajak, digital teknologi dalam perpajakan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Selain itu, bab ini juga mengulas hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan, sehingga dapat memperkuat landasan teori dan kerangka pemikiran penelitian. Pada bagian akhir bab ini, penulis akan merumuskan hipotesis penelitian yang akan diuji pada bab berikutnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian menjelaskan secara rinci tentang pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian. Di dalamnya dijelaskan mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang akan diterapkan. Bab ini bertujuan agar proses penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dengan variabel dependen (kepatuhan pajak). Hipotesis dirumuskan berdasarkan teori dan temuan empiris.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan mengenai temuan-temuan yang dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian, serta keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian.