

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama negara yang memiliki peran strategis dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Sebagai kontribusi wajib yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, pajak menuntut partisipasi aktif dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak menjadi bentuk peran serta langsung dalam mendukung pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Partisipasi aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tersebut menjadi faktor utama yang tercermin dalam realisasi penerimaan pajak pada suatu wilayah kerja.

Realisasi penerimaan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II pada tahun 2024 tercatat sebesar Rp 14,61 triliun atau mencapai 100,14% dari target yang telah ditetapkan, dengan pertumbuhan sekitar 6,21% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menunjukkan tren positif dengan total 734.992 SPT yang mayoritas berasal dari wajib pajak orang pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi memiliki kontribusi signifikan terhadap penerimaan pajak.

Namun demikian, capaian tersebut tidak serta-merta mencerminkan tingkat kepatuhan yang optimal. Fenomena ini mengarahkan perhatian pada pentingnya pengamatan yang lebih spesifik di tingkat operasional, salah satunya pada KPP Pratama Kebumen. Sebagai unit pelaksana yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak, KPP memiliki peran strategis dalam mendorong kepatuhan wajib pajak melalui pelaporan SPT. Akan tetapi, masih terdapat wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar tetapi belum memenuhi kewajiban pelaporannya, sehingga mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum sepenuhnya diikuti oleh kesadaran dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tabel I - 1
Jumlah WPOP di KPP Pratama Kebumen

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Lapor SPT	Persentase Lapor SPT (%)
2020	421.431	102.002	24,20%
2021	445.159	104.233	23,41%
2022	472.028	105.010	22,25%
2023	494.371	83.827	16,96%
2024	548.992	91.824	16,73%

Sumber: KPP Pratama Kebumen

Berdasarkan Tabel I-1, pada tahun 2020-2024 jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen terus mengalami peningkatan, namun tidak seluruh wajib pajak yang terdaftar melaporkan SPT. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan. Sehingga peneliti ingin meneliti faktor apa yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya di KPP Pratama Kebumen.

Faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan yaitu pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan, prosedur, serta tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak orang pribadi yang memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai cenderung lebih mampu menjalankan kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Tingkat pengetahuan yang tinggi membuat wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya (Yuliani & Ratnasari, 2025). Namun, dalam praktiknya, tingkat pengetahuan perpajakan antar wajib pajak masih beragam, sehingga berdampak pada perbedaan tingkat kepatuhan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tiara et al. (2025) dan Fielnanda (2022) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi maka wajib pajak orang pribadi akan lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugrahani & Suryaningsum (2023) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor lain yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu kualitas pelayanan pajak. Pelayanan yang jelas dan responsif dapat membantu wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif wajib pajak orang pribadi

terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan secara sukarela (Wirawan & Sjarif, 2025). Namun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih belum konsisten.

Penelitian yang dilakukan oleh Gita et al. (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fielnanda (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Napitupulu (2025) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Salah satu variabel yang diduga dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu implementasi Coretax. Implementasi Coretax dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya menggunakan Coretax. Dalam penelitian Purnomo et al. (2025) menyatakan bahwa implementasi Coretax memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak.

Implementasi Coretax dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif dapat meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem perpajakan berbasis elektronik yang mudah digunakan dan terpercaya dapat meningkatkan penerimaan teknologi serta mendorong perilaku patuh wajib pajak. Penelitian Salsabila & Richmayati (2025) menemukan bahwa penerapan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sistem yang baik mampu mendukung proses administrasi secara lebih efektif. Oleh karena itu, semakin andal implementasi Coretax, semakin besar pula potensi kualitas pelayanan dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka perlu dilakukan pengujian kembali mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan implementasi Coretax sebagai variabel moderasi. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERAN IMPLEMENTASI CORETAX DALAM MEMODERASI PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: STUDI PADA KPP PRATAMA KEBUMEN”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen?
3. Apakah Coretax mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen?
4. Apakah Coretax mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebagai variabel dependen.
2. Variabel moderasi dalam penelitian ini yaitu implementasi Coretax (Z).
3. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan aktif di KPP Pratama Kebumen, dan yang pernah menggunakan Coretax.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen.
3. Untuk mengetahui apakah Coretax mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen.
4. Untuk mengetahui apakah Coretax mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi akademisi dan pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang akuntansi dan perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di era digitalisasi layanan pajak.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dasar pengembangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam mengkaji peran digitalisasi administrasi perpajakan sebagai variabel moderasi atau dengan menambahkan variabel lain yang relevan sesuai dengan perkembangan sistem perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Kebumen

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi otoritas pajak, khususnya KPP Pratama Kebumen, dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui optimalisasi pemanfaatan sistem Coretax, baik dari aspek edukasi, pelayanan, maupun pendampingan penggunaan sistem digital.

b. Bagi wajib pajak orang pribadi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya pengetahuan perpajakan dan pemanfaatan layanan pajak berbasis digital dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan secara tepat dan efisien, sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara sukarela.