

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah menjadi fenomena global yang tidak terelakkan, terutama setelah pandemi Covid-19 yang memaksa banyak layanan publik beralih ke platform digital (Moser-Plautz & Schmidhuber, 2023). Di Indonesia, implementasi sistem perpajakan digital melalui berbagai platform seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Form* merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan (Rosyid *et al.*, 2024).

Meskipun digitalisasi sistem perpajakan telah diimplementasikan, tingkat kepatuhan pelaporan pajak di Indonesia masih belum optimal. Menteri Keuangan Sri Mulyani melaporkan bahwa *tax ratio* terhadap Produk Domestik Bruto pada akhir Oktober 2024 telah mencapai 10,02%, masih tergolong rendah dibandingkan *tax ratio* tahun sebelumnya yang sebesar 10,31%, dan hingga akhir Oktober tercatat bahwa penerimaan pajak Republik Indonesia mencapai Rp 1.517,53 triliun. Angka ini mengalami penurunan sebesar 0,4% dibandingkan dengan realisasi pada bulan Oktober tahun lalu yang mencapai Rp 1.523 triliun. Selain itu, penerimaan pajak tersebut hanya mencapai 76,3% dari target yang ditetapkan sebesar Rp 1.988,9 triliun (Arini, 2024). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak yang perlu diatasi melalui pendekatan komprehensif.

Salah satu potensi penerimaan pajak yang cukup besar berasal dari UMKM. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, namun kontribusinya dalam sektor perpajakan masih

tergolong rendah. UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja, dengan total pelaku UMKM lebih dari 64 juta pada tahun 2022 (Limanseto, 2022). Meskipun kontribusi *tax ratio* terhadap PDB sangat signifikan, kontribusi pajak yang dihasilkan dari sektor UMKM masih sangat minim.

Sebagai respon atas tantangan tersebut, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan *Core Tax Administration System* (Coretax) pada awal 2025. *Coretax* diharapkan menjadi terobosan digital untuk memperbaiki *tax gap*, meningkatkan *tax ratio*, serta memperbaiki kualitas data perpajakan melalui sistem yang terintegrasi dan otomatis (Panjaitan & Yuna, 2024). Namun, implementasi *Coretax* sejak awal 2025 justru menghadirkan tantangan baru, mulai dari gangguan sistem, kesulitan akses, hingga kurangnya kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana *Coretax* mampu mencapai tujuannya dan bagaimana persepsi serta kesiapan para pemangku kepentingan dalam menghadapi transformasi digital di bidang perpajakan (Grehenson, 2025)

Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendorong kepatuhan pelaporan pajak di kalangan UMKM. Salah satu kebijakan tersebut adalah penurunan tarif pajak final untuk UMKM dari 1% menjadi 0,5% bagi pelaku usaha dengan omzet tertentu. Selain itu, terdapat kebijakan pembebasan Pajak Penghasilan (PPh) bagi UMKM dengan penghasilan bruto di bawah Rp 500 juta per tahun (Nurjanah, 2024). Meskipun ada insentif yang diberikan, banyak pelaku UMKM yang belum terdaftar sebagai wajib pajak. Hingga tahun 2022, hanya sekitar 2,3 juta UMKM yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menunjukkan bahwa sebagian besar sektor ini masih beroperasi di luar sistem perpajakan formal (Candra, 2024). Hal ini

menciptakan tantangan bagi otoritas pajak dalam meningkatkan penerimaan dari sektor ini.

Pelaporan pajak UMKM secara digital merupakan salah satu cara efektif untuk meningkatkan partisipasi pelaporan pajak di kalangan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan adanya sistem digital, proses pelaporan menjadi lebih mudah dan cepat, sehingga mendorong lebih banyak UMKM untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Digitalisasi ini tidak hanya mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk pelaporan, tetapi juga meningkatkan akurasi data yang dilaporkan. Penelitian yang dilakukan Syauqi (2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem perpajakan digital berkontribusi signifikan terhadap efisiensi pelaporan pajak di sektor UMKM, memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak untuk melaporkan pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, meskipun kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia sangat besar, tantangan dalam kepatuhan pelaporan pajak masih menjadi isu yang perlu ditangani secara serius oleh pemerintah dan otoritas pajak. Digitalisasi pelaporan pajak menjadi salah satu solusi yang dapat meningkatkan kepatuhan UMKM, dengan mempermudah proses pelaporan dan mengurangi waktu serta biaya yang diperlukan. Upaya peningkatan kapasitas dan pemahaman tentang perpajakan di kalangan pelaku UMKM akan sangat penting untuk meningkatkan kontribusinya dalam sistem perpajakan nasional. Kontribusi UMKM dalam perpajakan Indonesia sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk Faktor Psikologis (moralitas pajak, kepercayaan, kesadaran), Sosial (Lingkungan Sosial), dan Teknis (kemudahan, kenyamanan). Dengan memanfaatkan teknologi digital, pelaku UMKM dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakan dan berkontribusi lebih besar terhadap pendapatan negara.

Moralitas pajak didefinisikan sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak dan berkontribusi pada pembangunan negara (Torgler, 2011). Tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan penggunaan dana pajak merupakan faktor krusial dalam kepatuhan pelaporan pajak. Kirchler *et al.* (2008) mengungkapkan bahwa kepercayaan merupakan salah satu pilar utama kepatuhan pelaporan pajak sukarela. Kesadaran pajak berkaitan dengan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang fungsi dan pentingnya pajak. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Feld & Frey (2007) yang mendemonstrasikan bahwa tingkat kesadaran pajak yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan pajak.

Selanjutnya, pentingnya faktor sosial, khususnya pengaruh lingkungan sosial, tidak dapat diabaikan dalam membentuk perilaku kepatuhan pelaporan pajak. Temuan penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.* (2017) menyatakan bahwa interaksi dengan rekan kerja juga dapat mempengaruhi keputusan individu untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Ketika rekan-rekan di tempat kerja menunjukkan sikap patuh terhadap kewajiban pajak, hal ini dapat menciptakan norma sosial yang mendorong individu lain untuk melakukan hal yang sama.

Faktor lainnya adalah faktor teknis, khususnya kemudahan dan kenyamanan, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak secara digital. Dengan adanya sistem perpajakan digital, wajib pajak dapat melaporkan kewajiban perpajakan dengan lebih efisien tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara fisik. Penelitian Vientiany *et al.* (2024) menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh pengurangan beban administratif dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelaporan pajak, serta minimnya kemungkinan kesalahan dalam pengisian data.

Sistem pelaporan pajak digital yang dirancang dengan antarmuka yang user-friendly dapat meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak. Kenyamanan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Hal ini didukung oleh Nurafiza *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa digitalisasi teknologi, termasuk sistem *e-Filing*, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses dan penggunaan teknologi digital dalam pelaporan pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Praya Lombok Tengah.

Meskipun terdapat berbagai penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan pajak baik secara digital maupun non-digital, mayoritas studi terdahulu cenderung berfokus pada satu atau dua faktor saja. Masih terdapat keterbatasan penelitian yang menghubungkan ketiga faktor (psikologis, sosial, dan teknis) secara komprehensif dalam konteks perpajakan digital di Indonesia. Berbeda dengan penelitian ini yang menawarkan pendekatan holistik dalam memahami determinan kepatuhan pelaporan pajak secara online di era digital dengan secara bersama melihat faktor psikologis yang mempengaruhi motivasi intrinsik wajib pajak, faktor sosial yang membentuk norma dan budaya kepatuhan, dan faktor teknis yang memfasilitasi kemudahan dan kenyamanan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan strategi peningkatan kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai ***“Pengaruh Faktor Psikologis, Sosial, Dan Teknis Dalam Meningkatkan Kepatuhan UMKM Pada Pelaporan Pajak Berbasis Digital”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian mengenai pengaruh faktor psikologis, sosial, dan teknis dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak berbasis digital memunculkan beberapa permasalahan yang perlu dikaji. Berikut adalah rumusan masalah yang akan diteliti:

1. Apakah terdapat pengaruh moralitas pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital?
3. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan sosial terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital?
5. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital?
6. Apakah terdapat pengaruh kenyamanan penggunaan sistem perpajakan digital terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini memiliki tujuan antara lain :

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh moralitas pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital
4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh lingkungan sosial terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital
5. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital
6. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kenyamanan penggunaan sistem perpajakan digital terhadap tingkat kepatuhan pelaporan pajak UMKM berbasis digital

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan teori kepatuhan pelaporan pajak. Dengan mengidentifikasi interaksi kompleks antara faktor psikologis, sosial, dan teknis, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang mengapa individu atau organisasi memilih untuk patuh atau tidak patuh pada kewajiban perpajakan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

### 1. Bagi pemerintah

Sebagai masukan berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan pajak, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kepatuhan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara yang pada akhirnya dapat digunakan untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

### 2. Bagi penyedia jasa aplikasi perpajakan

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem perpajakan digital yang sudah ada untuk memperbaiki sistem perpajakan berbasis digital, mengembangkan sistem perpajakan digital yang lebih *user-friendly*.

### 3. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya pelaku UMKM tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Dengan pemahaman yang lebih baik, Wajib Pajak UMKM akan lebih termotivasi untuk patuh membayar pajak dan ikut serta dalam membangun negara yang lebih baik.

### 4. Bagi peneliti

Melalui penelitian, peneliti akan mengasah berbagai keterampilan seperti merancang penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, dan menyajikan hasil penelitian. Penelitian mendorong peneliti untuk berpikir

kritis, berpikir kreatif dalam merumuskan masalah, mencari solusi, dan mengembangkan ide-ide baru, menganalisis informasi secara mendalam, dan mengevaluasi berbagai sudut pandang.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini terdiri dari 5 bab yang disusun secara sistematis beserta uraian sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini disajikan landasan teori sebagai konsep dasar, penelitian terdahulu, dan kerangka teoritis untuk mengembangkan hipotesis.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel operasional penelitian, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini diuraikan hasil penelitian secara deskriptif dan menganalisis data hasil penelitian, membandingkan dengan teori dan penelitian terdahulu, serta menjawab rumusan masalah.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta memberikan saran-saran yang relevan untuk peneliti selanjutnya.