

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Telah terjadi besar dalam administrasi pajak dan bidang administrasi pemerintahan lainnya sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi. Otoritas pajak telah didorong untuk beralih dari sistem manual yang lambat, boros, dan rentan terhadap kesalahan ke sistem elektronik yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih transparan sebagai hasil dari revolusi digital yang telah terjadi selama dekade terakhir (Rizal et al., 2024). Implementasi teknologi hingga pendayagunaan *big data analytics* memungkinkan pemerintah mengoptimalkan kualitas layanan perpajakan sekaligus memperluas basis penerimaan negara. Berkat digitalisasi, wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya tanpa harus mengunjungi kantor secara fisik. Proses pelaporan, pembayaran, dan pemantauan pajak dapat dilakukan secara real-time (Pardede & Aribowo, 2021). Teknologi informasi juga memberikan ruang bagi integrasi data lintas instansi, penguatan pengawasan kepatuhan, serta pengurangan potensi manipulasi dan ketidaksesuaian pelaporan.

Hasil penelitian dapat mempercepat validasi data dan mengurangi kesalahan pelaporan. Selain itu, laporan OECD, (2023) menyebutkan bahwa penerapan sistem pajak digital di negara berkembang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak hingga 20–30 persen jika didukung dengan literasi digital dan pelatihan yang memadai. Kondisi ini mengindikasikan bahwasannya kesuksesan sistem

perpajakan digital bertumpu pada tingkat pemanfaatan serta penerimaan teknologi oleh pengguna.

Penerapan teknologi informasi perpajakan di Indonesia dilakukan dengan penerapan sejak tahun 2023 mulai menerapkan Coretax sebagai bagian dari reformasi perpajakan nasional berbasis digital. Sistem Coretax memungkinkan sentralisasi dan pemrosesan elektronik semua tahapan dalam administrasi pajak, termasuk pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan pemantauan. Upaya ini diproyeksikan dapat meningkatkan validitas informasi fiskal dan menekan potensi kebocoran anggaran negara (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Modernisasi sistem melalui CoreTax menawarkan nilai taktis, khususnya dalam mengoptimalkan akurasi informasi, mengefisiensikan durasi kerja, dan menekan potensi kesalahan manual pada pelaporan pajak (Asri et al., 2025). Konsolidasi data yang lebih optimal antara wajib pajak, otoritas fiskal, dan seluruh elemen pemangku kepentingan lainnya merupakan manfaat lain dari sistem Coretax yang berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak dan transparansi (Nugraha, 2025).

Penerapan Coretax telah menyederhanakan pelaporan pajak digital, tetapi kepatuhan pajak masih menjadi perhatian utama, terutama bagi (Putra & Vendy, 2025). Meskipun UMKM merupakan bagian signifikan terhadap PDB nasional dan menjadi penyerap utama tenaga kerja bagi banyak orang, hal ini tetap terjadi (Kementerian Koperasi dan UKM, 2025). Masalah-masalah ini seharusnya dapat diatasi dengan diperkenalkannya Coretax, yang akan memberikan wajib pajak cara yang lebih aman, lebih efisien, dan lebih mudah untuk mengajukan dan membayar pajak mereka. Selain itu, pemahaman dan penggunaan sistem oleh dianggap

sepenuhnya patuh terhadap hukum ketika mereka membayar semua pajak yang terutang dan mengikuti semua persyaratan nasional (Khasanah & Rachman, 2021). Apabila wajib pajak membayar semua pajak mereka dan menggunakan semua hak pajak mereka, mereka dikatakan berada dalam keadaan patuh pajak (Aprilia et al., 2022). Kepatuhan pajak terjadi ketika individu atau bisnis secara sukarela dan teratur menyetorkan serta melaporkan pajak mereka berdasarkan regulasi yang berlaku (Samuel, 2022). Kepatuhan pajak sangat penting untuk kemakmuran suatu negara yang stabil dan jangka panjang. Semua uang yang dibutuhkan pemerintah untuk menjalankan pemerintahan dengan sukses dapat dikumpulkan melalui pajak publik, sehingga tidak perlu menambah utang atau mencari sumber pembiayaan lain.

Tingkat kepatuhan pajak di kalangan UMKM di Surabaya relatif rendah, menurut informasi dari Direktorat Jenderal Pajak dan studi yang dilakukan oleh berbagai lembaga penelitian. Surabaya memiliki salah satu konsentrasi UMKM terbesar, dengan lebih dari 9,78 juta UMKM di Jawa Timur, menurut penelitian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kementerian Koperasi dan UKM. Jumlah UMKM terdaftar telah mencapai 3.427 unit, menurut data yang diberikan melalui portal E-PEKEN dari Kantor Koperasi dan UKM Kota Surabaya. Namun hanya sekitar 30–40% di antaranya yang benar-benar memiliki NPWP (Kartu Identitas Wajib Pajak) dan lebih rendah lagi yang secara konsisten melaporkan serta membayar pajak sesuai ketentuan. Rendahnya kepatuhan pajak UMKM di Surabaya dapat dibuktikan oleh nilai penerimaan pendapatan pajak. Menurut Badan Pusat Statistik (2025), penerimaan pendapatan pajak UMKM pada tahun 2025

mengalami penurunan sebesar 4,5% atau senilai Rp. 217.736.240. Berikut data penerimaan pendapatan pajak UMKM yaitu:

Tabel 1. 1 Penerimaan Pendapatan Pajak UMKM Surabaya

Tahun	Penerimaan Pendapatan Pajak
2022	4,157,521,611
2023	4,562,879,779
2024	4,784,138,830
2025	4,566,402,590

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Rendahnya kepatuhan pajak UMKM juga semakin diperkuat oleh perkembangan UMKM digital di berbagai pusat perkotaan misalnya Surabaya. Platform *e-commerce* dan *marketplace* masa kini layaknya Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop merupakan bagian integral dari operasional sebagian besar UMKM, yang sebelumnya hanya mengandalkan teknik tradisional. Dalam upaya untuk mengumpulkan lebih banyak uang bagi pemerintah dan membuat segalanya lebih transparan, pemerintah Indonesia mulai lebih memperhatikan penjualan online, khususnya yang dilakukan oleh usaha kecil dan menengah (UMKM) di marketplace. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2025), bisnis online tetap memiliki tanggung jawab untuk mencatat dan membayar pajak sesuai dengan semua regulasi perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan ini menunjukkan bahwa digitalisasi ekonomi menuntut UMKM untuk semakin adaptif terhadap sistem pajak berbasis teknologi, sehingga kepatuhan pajak menjadi tantangan baru dalam era transformasi digital (Kompas.com, 2025). Dalam lingkungan ini, mengoptimalkan pendapatan pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak UMKM

menjadi lebih penting dari sebelumnya, menurut (Zain & Suhartini, 2025). Coretax adalah sistem administrasi pajak yang mutakhir.

Pemerintah, ekonomi, dan masyarakat luas semuanya rentan terhadap dampak rendahnya kepatuhan pajak. Inisiatif pembangunan pemerintah dan fasilitas publik seperti pendidikan, perawatan kesehatan, infrastruktur, dan perlindungan sosial terpengaruh ketika wajib pajak, termasuk individu dan perusahaan, tidak membayar pajak sesuai porsi yang seharusnya (Wahyuni, 2023). Walaupun implementasi Coretax telah dilakukan sebagai upaya modernisasi administrasi perpajakan, kenyataannya tingkat kepatuhan pajak belum menunjukkan peningkatan yang signifikan (Oktaviani et al., 2025).

Penerapan Coretax juga dapat mempengaruhi kenaikan pendapatan pajak. Kenaikan pendapatan pajak adalah peningkatan jumlah penerimaan yang berhasil dikumpulkan pemerintah dari berbagai jenis pajak dalam suatu periode tertentu (Lim, 2021). Kenaikan pendapatan pajak menjadi indikator positif bagi kesehatan fiskal negara karena menunjukkan kemampuan pemerintah memperkuat basis penerimaan domestik, mengurangi ketergantungan pada utang, serta meningkatkan kapasitas pembiayaan pembangunan. Seiring dengan penerimaan yang lebih besar, pemerintah dapat memperluas program layanan publik, memperkuat infrastruktur, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Implementasi Coretax sejauh ini belum mampu meningkatkan pendapatan pajak nasional. Menurut Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, (2025), rasio penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional hanya menyentuh 10,07% dimana capaian tersebut mengarah pada penurunan jika

dikomparasikan dengan periode sebelumnya. Implementasi Coretax belum mampu meningkatkan pendapatan pajak secara optimal karena modernisasi sistem administrasi saja tidak cukup untuk mengatasi berbagai faktor mendasar yang memengaruhi penerimaan negara. Penelitian Sudarmadi & A.H, (2025) membuktikan implementasi *Core Tax Administration System* berpengaruh signifikan terhadap Kenaikan Pendapatan Pajak. Kemudian penelitian Korat & Munandar, (2025) menyatakan penerapan Coretax dapat meningkatkan Pendapatan Pajak Nasional. Berbeda dengan penelitian Hidayat & Inayati, (2024) yang menyatakan modernisasi seperti *core tax system* meningkatkan efisiensi internal, namun tidak berdampak langsung pada kenaikan penerimaan pajak dalam jangka pendek

Selain itu, pemerintah mampu mengelola dana tersebut secara transparan dan efektif untuk membiayai pembangunan, meningkatkan infrastruktur, serta menyediakan layanan publik yang berkualitas, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan ikut meningkat (Viona, Nabila, et al., 2025). Ketika masyarakat memiliki kepercayaan pada pemerintah mereka, mereka cenderung lebih percaya bahwa uang pajak mereka digunakan dengan baik. Istilah umum untuk pandangan ini adalah "moral pajak," yang menggambarkan minat dan kesiapan masyarakat umum untuk membayar pajak sesuai porsi mereka. Motivasi intrinsik individu untuk membayar pajak secara sukarela meningkat ketika moral pajak meningkat. Menurut penelitian Samsudin, (2020), Pendapatan dari pajak secara langsung ditentukan oleh tinggi rendahnya kesadaran kepatuhan dari para wajib pajak.

Dengan menggunakan hal ini sebagai titik awal, para penulis mengusulkan sebuah studi empiris untuk meneliti hubungan antara teknologi Coretax dan kepatuhan pajak UMKM, dengan peningkatan pendapatan pajak sebagai variabel moderasi. Studi ini didasarkan pada kerangka kerja TAM, yang dicetuskan dari gagasan Davis, (1989) serta kemudian diubah oleh Venkatesh & Davis, (2000). Teori ini mengusulkan bahwa kegunaan dan kesederhanaan teknologi yang dirasakan adalah dua faktor terpenting dalam menentukan tingkat penerimaannya. Usaha kecil dan menengah (UKM) lebih cenderung mematuhi peraturan pajak dan membayar pajak sesuai porsinya jika mereka menganggap sistem Coretax mudah digunakan dan bermanfaat.

Surabaya adalah salah satu daerah utama yang mengalami perkembangan ekonomi di Indonesia dan merupakan tempat pertama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan Coretax, oleh karena itu tidak mengherankan jika penelitian ini berfokus pada UMKM di wilayah ini. Untuk menguji seberapa besar implikasi sistem pajak digital mendorong kepatuhan wajib pajak, peneliti harus pergi ke Surabaya, sebuah kota dengan berbagai jenis bisnis dan sikap yang fleksibel terhadap teknologi. Penggunaan teknologi Coretax dan peningkatan pendapatan pajak sebagai faktor mediasi dalam konteks digitalisasi pajak Indonesia yang relatif baru inilah yang membuat penelitian ini inovatif. Dengan penekanan ini, penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah mengevaluasi efektivitas kebijakan pajak digital dan memberikan bukti empiris pada literatur perpajakan yang ada.

Kesimpulannya, pengenalan Coretax merupakan langkah besar menuju sistem pajak yang lebih mutakhir, terbuka, dan efektif. Namun, seberapa baik wajib

pajak menerima dan menggunakan teknologi ini akan menentukan seberapa efektif pendekatan ini seberapa besar peningkatan pemasukan pajak dapat memperkuat hubungan tersebut. Kami berharap kebijakan pajak berbasis teknologi di masa mendatang akan lebih sukses dan inklusif, dan penelitian kami akan memberikan landasan empiris untuk hal tersebut..

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sebelumnya sudah diuraikan, maka permasalahan yang dikaji pada kajian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kenaikan pendapatan pajak pada UMKM di Surabaya?
2. Apakah kepatuhan pajak berpengaruh terhadap teknologi Coretax pada UMKM di Surabaya?
3. Apakah teknologi Coretax berpengaruh terhadap kenaikan pendapatan pajak pada UMKM di Surabaya?
4. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kepatuhan pajak terhadap kenaikan pendapatan pajak melalui teknologi Coretax pada UMKM di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, kajian ini bertujuan untuk:

1. Menelaah serta menguji pengaruh kepatuhan pajak terhadap kenaikan pendapatan pajak pada UMKM di Surabaya.

2. Menelaah serta menguji pengaruh kepatuhan pajak terhadap teknologi Coretax pada UMKM di Surabaya.
3. Menelaah serta menguji pengaruh teknologi Coretax terhadap kenaikan pendapatan pajak pada UMKM di Surabaya.
4. Menelaah serta menguji pengaruh tidak langsung kepatuhan pajak terhadap kenaikan pendapatan pajak melalui teknologi Coretax pada UMKM di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

Temuan kajian ini diharapkan menawarkan sumbangsih teoritis bagi kemajuan ilmu administrasi publik dan manajemen perpajakan modern, khususnya dalam kajian digitalisasi sistem pajak. Melalui pengintegrasian variabel kepatuhan pajak dan teknologi Coretax dalam model empiris, penelitian ini memperkaya khazanah teoritis terkait faktor-faktor yang pemicu kenaikan pendapatan pajak UMKM di era transformasi digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Temuan dalam studi ini dapat dijadikan instrumen evaluasi atas efektivitas penerapan sistem Coretax, sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan dan layanan pajak berbasis digital di masa mendatang

2. Bagi Pelaku UMKM

Kajian ini mampu mendorong kepedulian serta literasi digital penyelenggara UMKM dalam mengelola kewajiban perpajakan, serta mendorong teknologi Coretax secara lebih efisien.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti

Temuan studi ini dapat menjadi referensi empiris bagi penelitian lanjutan terkait transformasi digital dalam administrasi publik, khususnya di bidang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.