

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena kepatuhan wajib pajak di Indonesia menunjukkan tren fluktuatif dalam tiga tahun terakhir yang menarik untuk ditelaah, sebagaimana tergambar pada data berikut ini:

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2022-2024 (dalam Miliar Rupiah)

Uraian	2024	2023	2022
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	19.273.366	19.182.071	19.075.197
a. Badan	2.060.213	1.665.826	1.567.298
b. Orang Pribadi Karyawan	12.288.392	13.925.788	13.842.704
c. Orang Pribadi Non Karyawan	4.924.761	3.590.457	3.665.195
SPT Tahunan PPh	15.930.939	16.682.564	16.556.759
a. Badan	1.186.470	1.162.453	1.052.482
b. Orang Pribadi Karyawan	13.367.603	13.099.917	12.971.323
c. Orang Pribadi Non Karyawan	1.376.866	2.420.194	2.532.954
Rasio Kepatuhan	82,66%	86,97%	86,80%
a. Badan	57,59%	69,78%	67,15%
b. Orang Pribadi Karyawan	108,78%	94,07%	93,71%
c. Orang Pribadi Non Karyawan	27,96%	67,41%	69,11%

Sumber: (Direktorat Jenderal Pajak, 2024)

Berdasarkan data statistik rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh periode 2022 hingga 2024, Indonesia mencatatkan kenaikan konsisten dari angka 86,80% pada tahun 2022 menjadi 86,97% di tahun 2023. Puncak kepatuhan pada tahun 2023 tersebut mencerminkan kondisi

baseline yang stabil di mana masyarakat mulai terbiasa dengan layanan digital yang disediakan oleh otoritas perpajakan melalui platform lama yakni SIDJP. Peningkatan ini didorong secara signifikan oleh pertumbuhan kepatuhan pada kelompok Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang mencapai rasio tertinggi sebesar 94,07% di periode tersebut. Kondisi ini memberikan gambaran objektif bahwa sistem administrasi perpajakan konvensional telah mencapai titik optimal dalam memfasilitasi pelaporan masyarakat secara sukarela melalui dukungan sistem yang telah diadopsi secara luas. Namun, stabilitas ini kemudian menghadapi tantangan besar seiring dengan rencana transisi menuju sistem administrasi baru yakni CoreTax yang menuntut perubahan mendasar dalam mekanisme penggunaan yang telah diadopsi secara luas. Penurunan signifikan pada periode transisi tersebut memberikan gambaran adanya disrupsi perilaku wajib pajak akibat adanya perubahan infrastruktur teknologi yang sangat mendasar dan menyeluruh. Stabilitas kepatuhan nasional sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam mengadopsi standar teknologi global tanpa mengabaikan kesiapan adaptasi pengguna di tingkat lapangan.

Namun demikian, grafik kepatuhan tersebut menunjukkan anomali yang sangat tajam saat memasuki periode pelaporan tahun 2024 dengan rasio kepatuhan nasional turun menjadi 82,66%. Penurunan ini terlihat sangat kontras pada kelompok Wajib Pajak Badan yang merosot ke angka 57,59%, serta Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang anjlok ke

27,96%. Penurunan signifikan ini mengindikasikan adanya fenomena disrupsi di tengah proses pematangan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai NPWP 16 digit. Kewajiban integrasi identitas tunggal memicu kendala teknis operasional dan pembatasan akses layanan digital bagi wajib pajak yang datanya belum tervalidasi (Arini, 2024). Banyak wajib pajak mulai merasakan ketidakpastian prosedur administratif tepat saat rencana migrasi data profil ke sistem CoreTax mulai digulirkan secara intensif. Angka-angka penurunan kepatuhan di tahun 2024 ini mengindikasikan bahwa modernisasi sistem bukan hanya soal kecanggihan teknologi, melainkan soal kesiapan perilaku dari para penggunanya. Kondisi transisi pra-peluncuran ini menciptakan tantangan baru bagi otoritas dalam menjaga stabilitas kepatuhan formal di tengah perubahan basis administratif. Efektivitas manajemen perubahan pada fase persiapan ini menjadi kunci utama dalam menentukan keberlanjutan penerimaan negara untuk membiayai program pembangunan fiskal ke depannya.

Dinamika kepatuhan tersebut memasuki babak baru pada tahun 2025 dengan peluncuran CoreTax secara resmi dan realisasi penerimaan pajak yang mencapai Rp2.387.281 miliar dibanding tahun 2024 sebesar Rp2.309.859 miliar (Badan Pusat Statistik, 2026). Meskipun secara nominal angka ini menunjukkan pertumbuhan, fase awal implementasi penuh pada awal tahun 2025 tidak terlepas dari kendala operasional yang bersifat sistemik. Data operasional menunjukkan bahwa realisasi

penerimaan pada periode Januari hingga Februari 2025 sempat mengalami kontraksi sebesar 30,19% *year on year* salah satunya diakibatkan karena adanya pemberian relaksasi akibat persoalan teknis CoreTax (MUC Consulting, 2025). Masalah teknis seperti *downtime* server, kesalahan validasi data, hingga hambatan penerbitan faktur menjadi faktor administratif utama yang menginterupsi niat patuh wajib pajak. Tantangan ini menjadi perbincangan di kalangan pakar mengenai kesiapan infrastruktur digital negara dalam memfasilitasi kewajiban perpajakan yang serba otomatis dan waktu nyata. Erosi kepercayaan terhadap keandalan sistem sempat terjadi di awal tahun akibat kendala tersebut, meskipun pemerintah berupaya memitigasi melalui berbagai kebijakan relaksasi sanksi. Kondisi krisis di tahun pertama peluncuran ini menjadi alasan krusial mengapa analisis mengenai penerapan CoreTax dan melihat sifat kepatuhan, baik sukarela maupun paksaan, memungkinkan untuk dilakukan. Pemahaman terhadap esensi perilaku ini sangat penting dalam menjaga keberlanjutan basis pajak nasional melalui sistem administrasi yang lebih berintegritas dan terpercaya.

Sebaliknya, memasuki masa pajak Januari 2026, kondisi perpajakan nasional menunjukkan titik balik yang signifikan dengan melonjaknya penerimaan pajak sebesar 30,7% *year on year*. Realisasi penerimaan pada Januari 2026 tercatat sebesar Rp172,7 triliun, meningkat signifikan dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya akibat kendala sistem (Redaksi PajakOnline, 2026). Lonjakan tajam ini terjadi

tepat setelah platform lama yakni SIDJP resmi dipensiunkan sepenuhnya dan seluruh wajib pajak diwajibkan bermigrasi ke sistem CoreTax. Para analis menilai kenaikan ini sebagai "kemenangan administratif" yang didorong oleh pengetatan manajemen restitusi yang turun 23% dan perbaikan tata kelola data (Kontan, 2026). Meskipun target APBN 2026 dipatok ambisius, performa awal tahun ini memberikan harapan baru terhadap efektivitas digitalisasi administrasi perpajakan yang terpadu secara nasional. Namun, lonjakan ini juga memicu pertanyaan kritis mengenai apakah kepatuhan yang muncul didasari kesadaran sukarela wajib pajak atau murni karena paksaan sistemik digital. Transisi dari fase gangguan di 2025 menuju fase lonjakan di 2026 memberikan gambaran yang sangat kaya untuk meneliti esensi kepatuhan. Ketegangan antara pengawasan digital yang ketat dan pemberian layanan yang memudahkan menjadi fokus utama dalam memastikan kedaulatan anggaran nasional.

Urgensi transformasi dari sistem lama yakni SIDJP menuju sistem baru didasarkan pada fakta bahwa aplikasi terdahulu sudah sangat lawas, terfragmentasi, dan tidak terintegrasi. SIDJP yang telah digunakan selama hampir dua dekade memiliki struktur terpisah yang menuntut intervensi manual sangat tinggi dalam pengolahan data transaksi perpajakan. Ketergantungan pada proses manual ini meningkatkan risiko terjadinya kesalahan manusia (*human error*) serta menghambat kemampuan otoritas dalam memantau transaksi secara *real-time*. Fragmentasi basis data juga menciptakan asimetri informasi antara wajib pajak dan negara yang

seringkali berujung pada sengketa akibat adanya perbedaan data. Lemahnya deteksi dini terhadap praktik kecurangan pajak atau *tax fraud* merupakan konsekuensi logis dari keterbatasan teknologi pada platform yang lama tersebut. Dengan semakin masifnya transaksi digital, sistem lama dianggap sudah tidak mampu lagi memitigasi risiko penghindaran pajak yang semakin kompleks di masa kini. Oleh karena itu, pemerintah melakukan rancang ulang proses bisnis secara menyeluruh melalui Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang terpadu. Keseluruhan upaya ini bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih berintegritas, efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang setara bagi wajib pajak.

Sistem baru yang dikenal sebagai CoreTax dirancang untuk menyatukan 21 proses bisnis inti administrasi perpajakan ke dalam satu platform tunggal yang sangat canggih. Keunggulan utama sistem ini terletak pada kemampuannya menyajikan data valid yang terintegrasi secara otomatis antar fungsi pelayanan, pengawasan, dan juga fungsi pemeriksaan. Fitur unggulan seperti *prepopulated* SPT memanjakan wajib pajak dengan *draft* laporan yang sudah terisi otomatis berdasarkan data faktur dan bukti potong pajak. Selain itu, fitur *Taxpayer Account Management (TAM)* menyediakan transparansi penuh melalui Buku Besar wajib pajak yang mencatat riwayat transaksi debit dan kredit. Pendaftaran menggunakan NIK sebagai identitas tunggal atau NPWP 16 digit mempercepat proses sinkronisasi data kependudukan dengan data profil

perpajakan nasional. Implementasi *Compliance Risk Management* (CRM) berbasis data analitik memungkinkan otoritas untuk memprofilkan risiko setiap wajib pajak secara lebih objektif, transparan, dan presisi. Seluruh fitur ini diharapkan mampu menurunkan biaya kepatuhan administratif sekaligus meningkatkan akuntabilitas publik melalui sistem administrasi yang serba digital dan otomatis. Visi besar ini menempatkan Indonesia pada jalur modernisasi administrasi pajak yang sejajar dengan standar praktik terbaik di tingkat global (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.).

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi sistem baru ini juga menyimpan risiko teknis dan sosiopsikologis yang dapat menghambat pencapaian target kepatuhan yang sukarela. Ketergantungan sistem yang sangat tinggi pada stabilitas jaringan internet nasional menjadi risiko utama yang dapat melumpuhkan seluruh aktivitas layanan perpajakan secara mendadak. Selain itu, kompleksitas fitur baru dan perubahan prosedur yang drastis menuntut tingkat literasi teknologi yang tinggi dari seluruh lapisan wajib pajak. Banyak wajib pajak merasa terbebani dengan biaya adaptasi teknologi, terutama bagi pelaku usaha yang harus menyesuaikan sistem akuntansi internal dengan standar CoreTax. Munculnya kekhawatiran terhadap keamanan data pada fitur Akun Deposit Pajak sempat memicu keresahan publik mengenai transparansi manajemen dana oleh pihak otoritas. Jika kendala-kendala teknis ini tidak segera diimbangi dengan sosialisasi dan edukasi yang masif, risiko resistensi terhadap sistem baru akan tetap ada. Kesenjangan

antara desain sistem yang canggih dengan kesiapan ekosistem pendukung merupakan tantangan besar yang harus dikelola dengan sangat hati-hati oleh otoritas. Lemahnya dukungan teknis di masa awal peluncuran berpotensi menciptakan persepsi bahwa sistem baru tersebut justru lebih menyulitkan dari sistem lama.

CoreTax dikembangkan menggunakan platform *Commercial Off-the-Shelf (COTS)* yang telah teruji efektivitasnya dalam standar administrasi perpajakan di berbagai negara maju. Penggunaan solusi *COTS* dipilih karena dinilai lebih efisien dan ekonomis dibandingkan jika membangun sistem baru secara mandiri dari awal yang memakan waktu. Tren modernisasi sistem administrasi pajak menggunakan *COTS* ini juga telah diadopsi secara luas di berbagai negara sebagai bagian dari digitalisasi administrasi perpajakan. Sebagai rujukan, Finlandia sukses melakukan transformasi serupa melalui proyek "*Valmis*" yang menggantikan puluhan sistem lama dengan platform *COTS* terintegrasi dalam tujuh tahun. Keberhasilan Finlandia terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 85% dan memberikan kemudahan layanan digital yang sangat signifikan bagi wajib pajak (Lennards et al., 2025). Indonesia berupaya menduplikasi kesuksesan tersebut dengan menyesuaikan fitur-fitur standar *COTS* agar tetap selaras dengan karakteristik dan regulasi pajak nasional. Kustomisasi platform *COTS* yang dilakukan harus mampu menjawab tantangan integrasi data dari berbagai sumber guna menutup celah penghindaran pajak secara sistemik.

Untuk membedah dinamika kepatuhan yang muncul akibat transformasi digital ini, penelitian ini menggunakan lensa *Slippery Slope Framework* (SSF) sebagai teori utama. Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh interaksi dinamis antara dua dimensi utama, yaitu kekuasaan otoritas (*power*) dan kepercayaan terhadap otoritas (*trust*). Kekuasaan otoritas berkaitan dengan kemampuan otoritas dalam mendeteksi, mengawasi, serta menindak setiap bentuk ketidakpatuhan wajib pajak. Di sisi lain, kepercayaan merupakan persepsi wajib pajak bahwa otoritas perpajakan bertindak secara adil, transparan, akuntabel, serta memberikan pelayanan yang efektif dan memudahkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Günay, 2022). Dalam kerangka SSF, tingkat kepatuhan yang tinggi dapat dicapai melalui dua jalur utama, yaitu *enforced compliance* (kepatuhan yang didorong oleh kekuatan pengawasan) dan *voluntary compliance* (kepatuhan yang muncul secara sukarela). Dalam konteks implementasi CoreTax, sistem ini memiliki potensi untuk memperkuat kedua dimensi tersebut secara simultan, baik melalui peningkatan kapasitas pengawasan berbasis data maupun melalui penyediaan layanan yang lebih terintegrasi dan memudahkan bagi wajib pajak. Dengan demikian, pemahaman mengenai keseimbangan antara dimensi *power* dan *trust* menjadi krusial dalam menentukan keberhasilan jangka panjang reformasi sistem perpajakan ini. Ketika penguatan kekuasaan digital tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan

dan keadilan prosedural, maka berpotensi menimbulkan resistensi serta membentuk kepatuhan yang bersifat semu atau terpaksa.

Guna memperkuat analisis pada aspek penerimaan teknologi, penelitian ini juga didukung oleh *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai landasan teoretis pendukung yang relevan. Teori *TAM* menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* (Wicaksono, 2022). Dalam konteks implementasi CoreTax, persepsi kemudahan penggunaan sistem secara teknis serta kebermanfaatan fitur yang ditawarkan akan berkontribusi pada pembentukan kepercayaan berbasis alasan (*reason-based trust*) terhadap otoritas perpajakan. Sebaliknya, apabila wajib pajak memandang sistem sebagai kompleks, tidak stabil, atau sering mengalami kendala teknis, maka persepsi negatif tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan menghambat terbentuknya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Dengan demikian, integrasi antara *Slippery Slope Framework (SSF)* dan *Technology Acceptance Model* memungkinkan analisis yang lebih komprehensif, di mana kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kekuasaan otoritas, tetapi juga oleh sejauh mana sistem yang digunakan dipersepsikan mudah dan bermanfaat oleh wajib pajak.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam topik ini terlihat dari beberapa literatur terdahulu. Penelitian oleh Ramadhan & Rodoni, 2021 melalui *Extended Slippery Slope Framework* telah mengkonfirmasi secara

kuantitatif bahwa kualitas kepercayaan dan kekuasaan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun studi tersebut dilakukan pada kondisi sistem administrasi perpajakan sebelum implementasi CoreTax. Di sisi lain, Linawati & Djaddang, 2024 melalui *Systematic Literature Review (SLR)* menegaskan bahwa model *Slippery Slope Framework* tetap relevan secara global, di mana kekuasaan legitimasi dan pendekatan edukatif menjadi kunci dalam mendorong kepatuhan jangka panjang.

Meskipun kedua kajian tersebut memberikan pondasi teoretis yang kuat, terdapat kesenjangan praktis dan kontekstual yang signifikan. Penelitian terdahulu masih berfokus pada kondisi sistem administrasi perpajakan konvensional atau berbasis tinjauan literatur yang bersifat umum, sehingga belum mampu menangkap dinamika perilaku wajib pajak dalam menghadapi transformasi digital yang bersifat disruptif. Secara khusus, belum terdapat penelitian yang mengkaji bagaimana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan kebermanfaatan sistem baru memengaruhi pembentukan kepercayaan dan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan, terutama dalam masa transisi kritis dari SIDJP menuju CoreTax yang ditandai dengan fenomena disrupsi.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan pendekatan kualitatif guna mendalami pengalaman dan persepsi wajib pajak dalam menghadapi implementasi CoreTax. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Slippery Slope Framework* sebagai

kerangka utama untuk melihat dinamika *power* dan *trust*, serta didukung oleh *Technology Acceptance Model* untuk memahami peran persepsi kemudahan dan kebermanfaatan sistem dalam membentuk kepercayaan tersebut. Oleh karena itu, tugas akhir ini disusun dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN CORETAX DAN IMPLIKASINYA PADA TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK BERBASIS TAX COMPLIANCE: *SLIPPERY SLOPE FRAMEWORK*”**.

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap penerapan CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan?
2. Bagaimana persepsi tersebut memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam kerangka *Slippery Slope Framework*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis persepsi wajib pajak terhadap penerapan CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan.
2. Menganalisis implikasi persepsi tersebut terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam kerangka *Slippery Slope Framework*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur akademik khususnya di bidang perpajakan dan menambah wawasan mengenai penerapan CoreTax dan implikasinya pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Otoritas Perpajakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar pengukuran bagi otoritas perpajakan dalam mengukur dan menilai penerapan CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan dan melihat sejauh mana tujuannya tercapai.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan di bidang perpajakan dan menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian sejenis.

