

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber pendapatan utama bangsa adalah pajak, yang dipergunakan untuk mendanai proyek pembangunan dan layanan publik. Rendahnya penerimaan pajak atau rendahnya kepatuhan mempengaruhi kemampuan negara dalam menyediakan layanan publik. Pajak merupakan bagian terbesar dari anggaran negara dan menjadi dasar pembiayaan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial, kepatuhan terhadap kewajiban pajak individu dan perusahaan sangat penting untuk stabilitas fiskal dan keberlanjutan pembangunan nasional. Tetapi masalahnya adalah banyak orang yang tidak mampu membayar pajak. Akibatnya, jumlah wajib pajak terdaftar yang menunaikan kewajibannya di Indonesia tetap rendah (Hantono dan Sianturi, 2022). Menurut Fuadi dan Mangoting (2013), dua jenis elemen yang mampu memengaruhi ketaatan perpajakan: intrinsik dan ekstrinsik. Elemen intrinsik berasal dari membayar pajak sendiri dan berkaitan dengan karakteristik pribadi yang memotivasi pembayar pajak untuk melaksanakan tanggung jawab. Elemen eksternal berasal dari lingkungan dan kondisi yang tidak berkaitan dengan wajib pajak.

Generasi Z adalah generasi yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Generasi Z tumbuh dan dibesarkan oleh kemajuan teknologi, generasi Z mulai mengenal internet seiring dengan usia dan menggunakan media sosial setiap hari. Dibandingkan generasi sebelumnya lebih mampu melakukan banyak hal sekaligus berkat kemajuan teknologi (Apaut dan Sapurman, 2021). Generasi Z adalah

kelompok usia yang mulai bekerja, berwirausaha, dan memiliki potensi besar untuk menjadi wajib pajak baru. Seiring dengan meningkatnya jumlah penghasilan generasi Z, kepatuhan pajak sangat penting untuk menjaga penerimaan negara. Generasi Z adalah kelompok yang paling relevan untuk menilai efektivitas digitalisasi sistem perpajakan, karena generasi Z tumbuh dan berkembang di era internet dan layanan berbasis digital. Generasi Z tidak hanya diposisikan sebagai wajib pajak di masa depan, tetapi juga sudah menjadi wajib pajak aktif sebagai pekerja. Perilaku perpajakan generasi Z dipengaruhi oleh sifat generasi Z itu sendiri yang lebih rasional dan kritis. Perilaku kepatuhan cenderung meningkat jika pajak dianggap transparan, adil, dan dapat diakses secara digital. Generasi Z masih memiliki kesulitan memahami perpajakan dan akses yang luas ke informasi melalui internet terkait persepsi perpajakan generasi Z. Digitalisasi sistem perpajakan, literasi perpajakan, dan persepsi perpajakan pada generasi Z saling berkaitan. Literasi perpajakan yang baik dapat membentuk persepsi positif terhadap pajak, dan digitalisasi perpajakan berfungsi secara sarana untuk mempermudah pemahaman dan pelaksanaan kewajiban pajak. Kombinasi ketiga faktor ini secara keberlanjutan akan meningkatkan kepatuhan pajak pada generasi Z. Pemilihan generasi Z sebagai populasi ini, karena generasi Z akan menjadi calon wajib pajak yang dominan di masa depan. Generasi Z adalah generasi yang tepat untuk menyelidiki efektivitas digitalisasi sistem perpajakan, serta dampaknya terhadap persepsi dan literasi perpajakan.

Digitalisasi dalam era digital saat ini telah memainkan peran penting dalam perubahan berbagai sektor, termasuk sistem perpajakan. Organisasi yang bertanggung jawab atas pajak di Indonesia menyatakan bahwa digitalisasi telah

membawa tantangan besar dalam hal perpajakan serta membuka peluang baru (Abdul, Pangesti, Hasanah, dan Mastutik, 2024). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) senantiasa berusaha menjalankan beragam perubahan digital atau digitalisasi mengingat pesatnya perkembangan teknologi di era digital, sasaran dari inisiatif ini adalah untuk memperbaiki mutu layanan dan meningkatkan efektivitas pemantauan kepatuhan terhadap kewajiban pajak (Dwijayanto, 2019). Namun, akses yang lebih mudah tidak selalu berarti kepatuhan dalam membayar pajak meningkat. Maka dari itu, krusial agar mengerti cara digitalisasi sistem perpajakan membentuk kepatuhan terhadap peraturan dan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan. Penelitian Imanda, Alrasyid, dan Sari (2025), menandakan bahwa digitalisasi sistem perpajakan memiliki dampak yang signifikan pada kepatuhan pajak. Akses *online* ke layanan pajak digital membuat administrasi pajak lebih cepat, lebih sederhana, dan lebih efisien.

Literasi perpajakan mencakup lebih dari sekedar memahami tarif dan prosedur pajak, pemahaman yang menyeluruh tentang hak, kewajiban, keuntungan, dan dampak terhadap kemajuan bangsa. Pengetahuan dan kemampuan seseorang tentang informasi pajak untuk membaca, memahami, dan membuat keputusan berdasarkan informasi disebut literasi perpajakan (Kusumadewi dan Dyarini, 2022). Sementara itu, informasi tentang perpajakan yang diberikan oleh otoritas dan lembaga pendidikan masih sering disampaikan secara tekstual, formal, dan panjang. Sehingga informasi tentang pajak tidak diserap dengan baik. Untuk memahami pajak seseorang tidak hanya tahu cara menghitung dan membayarnya, tetapi juga harus tahu bagaimana pajak berkontribusi pada pembangunan. Hasil penelitian Putri dan Junaidi (2023), mengatakan kepatuhan pajak perorangan di Kelurahan

Cempaka Permai dipengaruhi oleh literasi perpajakan. Jika tidak memahami pajak secara mendalam, maka akan timbul asumsi yang menyebabkan ketakutan dan persepsi bahwa pajak itu “ribet”. Bahkan banyak wajib pajak yang memilih untuk menghindari atau mengabaikannya.

Persepsi perpajakan mencakup pandangan, penilaian, dan sikap seseorang terhadap berbagai elemen perpajakan, seperti keadilan sistem pajak, transparansi penggunaan dana pajak, integritas badan perpajakan, dan keuntungan bagi rakyat. Seorang wajib pajak cenderung lebih patuh saat menunaikan kewajibannya, jika pembayar pajak memiliki pandangan positif mengenai pajak, seperti pajak yang dikelola secara adil dan transparan serta menawarkan manfaat. Seperti hasil penelitian Oktiyani, Sugiarti, dan Vanda (2018), menyatakan bahwa persepsi tentang kewajiban pajak sebagian memengaruhi pembayaran pajak properti. Sebaliknya, apabila pandangan pembayar pajak terhadap pajak bersifat buruk, maka hal tersebut menurunkan keinginan untuk patuh dan dapat menyebabkan penghindaran membayar pajak. Penelitian Dewi dan Ginanjar (2016), persepsi pajak terhadap wajib pajak tidak memengaruhi kepatuhan pajak, sehingga tidak dapat dianggap sebagai jaminan bahwa pihak yang bersangkutan membayar pajak.

Studi ini tidak serupa dengan studi Salsabila dan Kurniawan (2023), yang populasi penelitiannya pada generasi Z dari mahasiswa S1 Universitas Andalas. Penelitian sebelumnya berfokus pada angkatan 2018-2019, dengan 100 responden. Selain itu, penelitian sebelumnya memiliki variabel terikat berupa niat patuh pajak. Penelitian empiris lebih lanjut ini diperlukan untuk menentukan seberapa berpengaruhnya ketiga komponen: digitalisasi sistem perpajakan, literasi perpajakan, dan persepsi perpajakan pada kepatuhan pajak.

Kepatuhan pajak bergantung pada digitalisasi sistem perpajakan, literasi perpajakan, dan persepsi perpajakan. Studi sebelumnya membuktikan bahwa pengetahuan tentang pajak tidak selalu menguntungkan kepatuhan pajak. Studi Kusumadewi dan Dyarini (2022), menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak dipengaruhi oleh literasi perpajakan. Peneliti akan melakukan penelitian generasi Z yang berada di Kota Madiun, karena generasi Z akan menjadi subjek pajak dalam waktu dekat dan generasi *digital native* yang akrab dengan perkembangan teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang akan dikaji yaitu:

1. Apakah digitalisasi sistem perpajakan memengaruhi kepatuhan pajak?
2. Apakah literasi perpajakan memengaruhi kepatuhan pajak?
3. Apakah persepsi perpajakan memengaruhi kepatuhan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dampak digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk mengetahui dampak literasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
3. Untuk mengetahui dampak persepsi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis (Teoritis)

1. Hasil studi ini bermaksud untuk meningkatkan pengetahuan di bidang kebijakan pajak dan administrasi publik.
2. Melengkapi penelitian sebelumnya tentang variabel yang memengaruhi kepatuhan pajak dari sudut pandang generasi Z di era digital.
3. Menciptakan dasar untuk penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk menyelidiki elemen kepatuhan pajak.

1.4.2. Praktis

1. Membantu pemerintah membuat strategi komunikasi dan edukasi pajak yang lebih efisien yang sesuai dengan generasi Z.
2. Bagi akademisi dan peneliti berikutnya dapat menggunakannya sebagai sumber empiris untuk mempelajari masalah perpajakan yang terkait dengan perkembangan digital dan karakter generasi muda.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian dibahas dalam bab ini. Bab ini juga memberikan penjelasan lengkap tentang isi laporan penelitian.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat kajian teori yang relevan dengan topik yang diambil dari penelitian, seperti teori tentang digitalisasi sistem perpajakan, literasi perpajakan,

dan persepsi perpajakan. Analisis hasil penelitian sebelumnya tentang subjek tersebut, serta pertanyaan tentang hubungan yang diduga antara variabel-variabel yang diteliti.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan sebelumnya dijawab dalam bab ini. Selain itu, bab ini membahas teori dan hasil analisis data.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini menyatakan bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dan secara singkat dan jelas merangkum hasil utamanya sesuai dengan tujuan dan pernyataan masalah. Selain itu, pihak-pihak yang berkepentingan menerima rekomendasi untuk penelitian tambahan.