

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang mengandalkan dua sumber utama dana, yaitu dana dari luar negeri dan dana dari dalam negeri. Sumber penerimaan terbesar di Indonesia berasal dari sektor pajak, yang menjadi komponen utama dalam penerimaan domestik. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan utama negara, yang seluruhnya dialokasikan untuk membiayai berbagai pengeluaran dan pelaksanaan pembangunan (Haryanti, Pitoyo, dan Napitupulu 2022). Agar sistem perpajakan berjalan efektif, pemerintah mewajibkan setiap warga negara dan badan usaha yang memenuhi syarat untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

NPWP merupakan identitas wajib pajak yang memiliki peran sangat penting dalam sistem perpajakan di Indonesia. NPWP tidak hanya berfungsi sebagai alat identifikasi, tetapi juga sebagai dasar untuk pelaporan, pembayaran, dan berbagai administrasi perpajakan lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), setiap wajib pajak diwajibkan untuk memiliki NPWP sebagai syarat memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, proses pendaftaran NPWP yang cepat, akurat, dan mudah diakses sangatlah krusial (UU Nomor 28 Tahun 2007\_Penjelasan 2007). Wajib pajak memerlukan

NPWP sebagai identitas dalam administrasi perpajakan, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang terakhir diubah oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. NPWP memiliki fungsi spesifik yang berkaitan langsung dengan kewajiban dan hak perpajakan, sehingga menjadi komponen penting dalam sistem administrasi perpajakan modern (Tobing dan Kusmono 2022). Tanpa NPWP, seorang Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya secara sah, seperti melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau mengajukan pengembalian pajak.

Dengan kemajuan teknologi informasi yang telah membawa transformasi signifikan di berbagai sektor, termasuk administrasi perpajakan, pemerintah melakukan reformasi perpajakan sebagai respons yang tepat. Reformasi tersebut diwujudkan melalui perubahan dari sistem berbasis dokumen manual ke sistem dokumen elektronik yang berbasis digital. Pada tahun 2012, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha menerapkan sistem perpajakan modern untuk mengoptimalkan penerimaan pajak (Syam dan Wahyuni 2024). Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kini dapat dilakukan secara online melalui situs resmi DJP, memungkinkan wajib pajak untuk mengisi formulir elektronik, mengunggah dokumen pendukung, dan mendapatkan NPWP tanpa perlu mengunjungi Kantor Pajak. (Husaini 2015) Salah satu bentuk modernisasi ini adalah pengembangan aplikasi berbasis digital, seperti Aplikasi *Coretax*, yang

bertujuan mempermudah proses administrasi perpajakan, termasuk pendaftaran NPWP.

Memasuki awal tahun 2025, DJP memutuskan untuk memodernisasi administrasi perpajakan dengan aplikasi baru bernama *Coretax*. *Coretax* adalah sistem administrasi perpajakan yang bertujuan memberikan dukungan dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP), seperti pendaftaran NPWP, pengelolaan laporan pajak yang meliputi surat pemberitahuan, dokumen perpajakan, pelaksanaan pembayaran pajak, pendampingan pada inspeksi dan penagihan pajak serta pengelolaan akun wajib pajak (Alifia Putri Indryani, 2025). Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan semua proses perpajakan dalam satu *platform* yang memudahkan wajib pajak dalam mengelola kewajiban perpajakan secara mandiri. Pergantian ini merupakan bagian dari upaya DJP dalam memodernisasi sistem administrasi perpajakan dan meningkatkan efisiensi layanan melalui teknologi digital yang lebih terintegrasi.

*Coretax* dirancang untuk merombak dan menyederhanakan proses administrasi perpajakan yang sebelumnya tersebar di berbagai aplikasi terpisah, seperti e-Reg, DJP Online, e-Nofa, dan Web e-Faktur, menjadi satu platform terpadu yang mudah diakses oleh wajib pajak dan petugas pajak (Jeneponto 2025). Salah satu fitur utama *Coretax* adalah kemudahan dalam administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Melalui *Coretax*, proses pendaftaran, pemadanan NIK-NPWP, hingga pengelolaan data wajib pajak dapat dilakukan secara elektronik dan terintegrasi. Hal ini sangat relevan

dengan upaya pemerintah dalam memperluas basis pajak dan meningkatkan kepatuhan masyarakat.

KPP Pratama Tegal merupakan unit pelayanan pajak di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jateng I yang menaungi wilayah Kabupaten Brebes, Kota Tegal dan Kabupaten Tegal. KPP Pratama Tegal memiliki peran utama dalam administrasi NPWP, meliputi pendaftaran, verifikasi, pembaruan data, penghapusan, validasi, pengawasan kepatuhan wajib pajak, serta penyediaan layanan konsultasi dan bantuan terkait administrasi perpajakan NPWP. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, jumlah penduduk yang telah bekerja di wilayah kerja KPP Pratama Tegal mencapai 938.828 jiwa di Kabupaten Tegal, 153.878 jiwa di Kota Tegal, dan 1.145.474 jiwa di Kabupaten Brebes. Namun, hingga saat ini, hanya terdapat 916.662 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tegal. Kondisi ini mengindikasikan masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebagai upaya meningkatkan efisiensi, KPP Pratama Tegal mendukung modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan aplikasi *Coretax*. Dengan adanya *Coretax*, diharapkan terjadi integrasi data secara digital sehingga mempercepat proses verifikasi dan pengawasan, sekaligus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan pegawai pajak serta beberapa wajib pajak yang ada di KPP Pratama Tegal meskipun penerapan *Coretax* di KPP Pratama Tegal telah membawa banyak kemajuan, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Banyak wajib pajak,

terutama di wilayah Kabupaten Brebes, Kabupaten Tegal, dan Kota Tegal belum terbiasa dengan sistem digital sehingga mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, khususnya pada proses pendaftaran NPWP. Kendala ini terutama disebabkan oleh kurang optimalnya sosialisasi dan edukasi dari pihak KPP Pratama Tegal kepada masyarakat. Faktor utama yang menghambat proses edukasi tersebut adalah luasnya wilayah kerja KPP Pratama Tegal yang mencakup tiga wilayah administrasi serta keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia. Akibatnya, tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Tegal belum mencapai hasil yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, penelitian ini menjadi relevan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai **“Implementasi Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Menggunakan Aplikasi *Coretax* Di KPP Pratama Tegal.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Menggunakan Aplikasi *Coretax* Di KPP Pratama Tegal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Menggunakan Aplikasi *Coretax* Di KPP Pratama Tegal.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Pada umumnya setelah melakukan penelitian akan ada banyak manfaat yang dapat diambil sebagai bahan ajaran dan pengetahuan penulis, serta dapat juga memberikan manfaat untuk orang lain yang sedang melakukan penelitian dengan topik yang sama. Maka manfaat penelitian ini ditunjukkan untuk :

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti, yaitu memungkinkan peneliti untuk mengetahui dan memahami modernisasi administrasi perpajakan, khususnya dalam hal pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan menggunakan aplikasi *Coretax DJP* dan *E-Registration*. Melalui observasi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas, efisiensi, serta kelebihan dan kekurangan dari Aplikasi *Coretax* dalam mendukung proses administrasi perpajakan yang lebih modern dan terintegrasi.

##### 2. Bagi Wajib Pajak

Manfaat yang akan diperoleh oleh Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai perbandingan tingkat keefektifan modernisasi administrasi perpajakan dalam proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan menggunakan aplikasi *Coretax*. Melalui penelitian ini, Wajib Pajak dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Aplikasi *Coretax*. Penelitian ini juga

diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan secara lebih mudah dan efektif.

### 3. Bagi Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama

Manfaat dari penelitian ini bagi Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama adalah dapat menambah referensi ilmiah dan wawasan akademik terkait perkembangan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia, khususnya dalam hal pendaftaran NPWP melalui aplikasi *Coretax*. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan ajar atau studi kasus dalam proses pembelajaran, sehingga mahasiswa dapat memahami penerapan teknologi dalam sistem perpajakan secara nyata. Selain itu, penelitian ini turut mendukung pengembangan kurikulum yang relevan untuk kebutuhan dunia kerja, serta mendorong terciptanya lulusan yang lebih siap menghadapi tantangan dalam bidang administrasi perpajakan.

## 1.5 Batasan Masalah

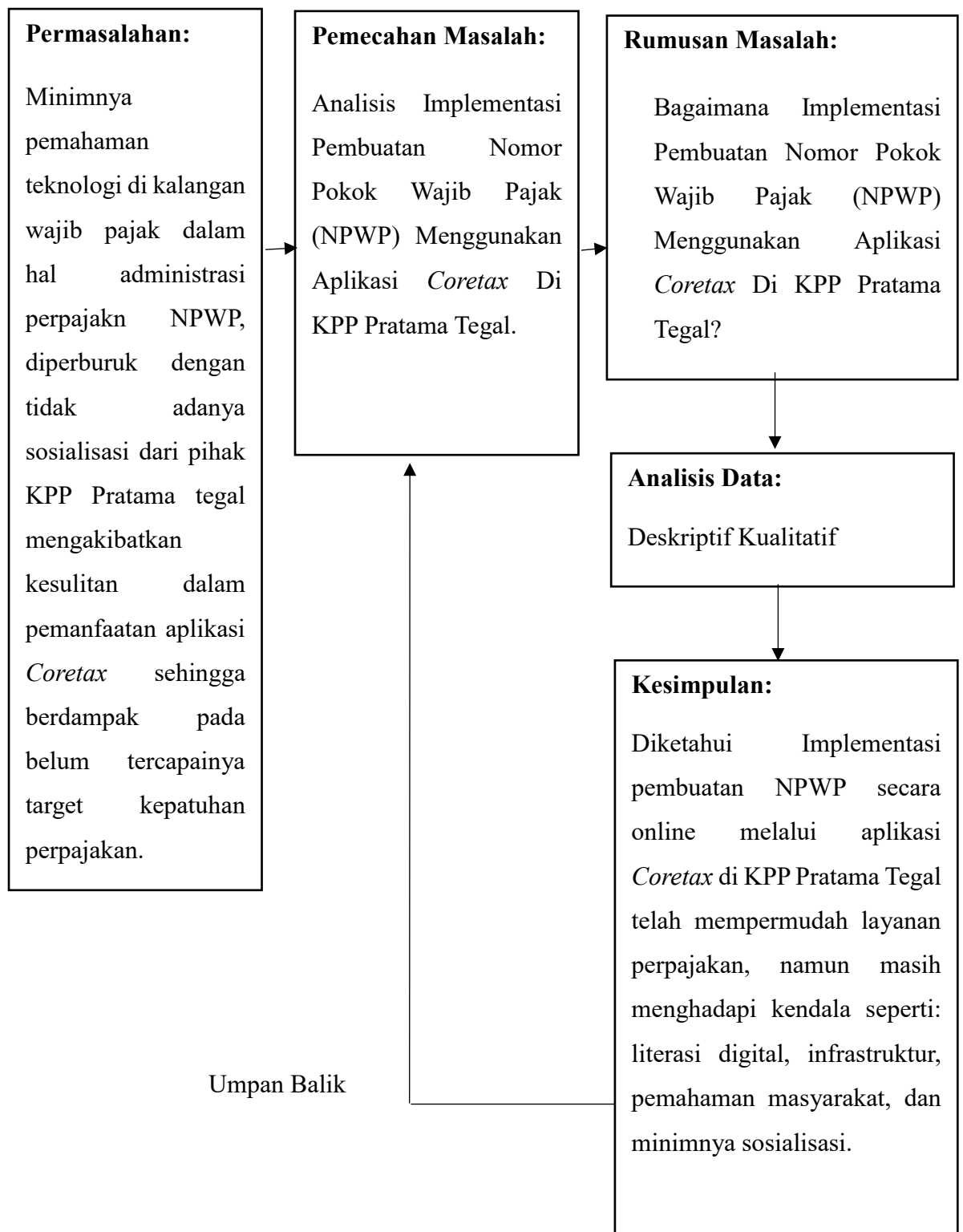
Penelitian ini dibatasi pada proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi, tanpa mencakup NPWP badan usaha atau instansi pemerintah, dengan fokus pada tiga aspek utama: (1) teknis penggunaan aplikasi *Coretax* dalam pendaftaran NPWP baru, (2) kendala yang dihadapi wajib pajak dan petugas selama proses pendaftaran, serta (3) dampak implementasi terhadap waktu penyelesaian pendaftaran. penelitian ini tidak mencakup modul lain dalam *Coretax* seperti pelaporan SPT atau pembayaran

pajak, dan hanya mewawancarai responden terbatas pada pegawai serta wajib pajak perorangan yang terdaftar di wilayah kerja KPP Pratama Tegal.

### 1.6 Kerangka Berpikir

Penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa meskipun aplikasi *Coretax* dirancang untuk mempermudah pembuatan NPWP secara digital di KPP Pratama Tegal, pada praktiknya masih ditemui berbagai kendala seperti antarmuka aplikasi yang kurang *user-friendly* terutama bagi wajib pajak kurang melek teknologi, kurangnya edukasi serta keterbatasan pegawai dalam pendampingan akibat rasio pegawai dan wajib pajak yang tidak seimbang. Implementasi *Coretax* yang seharusnya mampu memproses NPWP secara *real-time* justru mengalami *delay* hal ini dapat berpotensi mengurangi partisipasi wajib pajak serta menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tegal.

Secara sistematis kerangka berpikir diatas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

### 2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan Alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

## 3. Bagian Akhir

### LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka ini berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.