

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah guna memperbaiki dan mengoptimalkan proses bisnis yang ada dengan memanfaatkan teknologi digital. Transformasi digital menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, termasuk dalam sistem perpajakan. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mulai mengadopsi solusi teknologi untuk memodernisasi sistem perpajakan guna mengatasi tantangan yang ada, seperti kompleksitas prosedur, kurangnya transparansi, dan rendahnya kepatuhan pajak. Di Indonesia, transformasi digital merupakan salah satu prioritas utama dalam reformasi perpajakan yang telah berlangsung sejak 1983. Reformasi perpajakan merupakan upaya pembenahan berbagai aspek dalam sistem perpajakan yang dilakukan secara berkelanjutan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Saat ini, reformasi perpajakan tengah memasuki reformasi perpajakan jilid III yang berfokus pada peningkatan lima pilar utama, yaitu sumber daya manusia (SDM), organisasi, proses bisnis, teknologi informasi dan basis data, serta regulasi [1].

Pajak memegang peran krusial dalam pembiayaan negara, termasuk dana untuk membiayai berbagai program pembangunan, pelayanan publik, dan infrastruktur. Berdasarkan data APBN KiTa per Desember 2024, pendapatan pajak menyumbang sekitar 67% dari total Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), atau setara dengan Rp1.688,93 triliun [2]. Angka ini menunjukkan betapa berpengaruhnya pendapatan pajak terhadap keberlangsungan pembangunan dan penerimaan negara. Untuk menjaga dan meningkatkan pendapatan negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan inovasi, salah satunya melalui penerapan teknologi digital seperti *e-filing*, *e-billing*, dan yang terbaru adalah Coretax.

Dalam implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), Coretax termasuk dalam salah satu inisiatif strategis yang direncanakan, sebagaimana

diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 [3]. Coretax dirancang sebagai layanan digital yang mencakup seluruh fungsi inti administrasi perpajakan dalam satu tampilan. Tujuan utama dari penerapan Coretax adalah untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya, sehingga dapat mendukung sistem *self-assessment* yang telah diadopsi oleh Indonesia guna mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Selain itu, Coretax diharapkan meningkatkan efektivitas pemungutan pajak, serta penurunan risiko kecurangan dalam pelaporan pajak [4]. Sebuah penelitian di Peru meneliti mengenai penerapan sistem *e-invoicing*, yang terbukti berpengaruh secara signifikan meningkatkan kepatuhan pajak dan transparansi perusahaan [5]. Hasil penelitian yang dilakukan di Tanzania, menunjukkan bahwa sistem administrasi pajak digital di kalangan usaha kecil dan menengah (UKM) memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak [6]. Penelitian yang dilakukan pada sistem perpajakan di Indonesia [7][8], terhadap penerapan sistem *e-filing* menyimpulkan kualitas sistem yang baik, seperti kemudahan pelaporan surat, keandalan, dan responsivitas, secara signifikan berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Hal ini karena sistem yang berkualitas tinggi dapat mengurangi hambatan teknis, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perpajakan digital yang baik, seperti kemudahan proses pelaporan pajak, keandalan, dan responsivitas sistem berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak di berbagai negara.

Kesuksesan implementasi Coretax sebagai bagian dari Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) sangat bergantung pada kemampuan sistem untuk memenuhi harapan pengguna, baik dari segi kualitas sistem maupun kualitas informasi yang disediakan. Hasil penelitian [9] menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan dampak individu. Kesuksesan implementasi menjadi kunci utama agar sistem dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa Coretax tidak hanya dirancang dengan fitur-fitur canggih, tetapi juga diimplementasikan dengan dukungan

teknis yang memadai, memenuhi harapan pengguna, serta perbaikan berkelanjutan untuk mengatasi kendala yang muncul.

Namun sejak awal diluncurkannya Coretax, banyak wajib pajak yang mengeluhkan berbagai kendala dan kekurangan setelah sistem ini resmi diberlakukan pada 1 Januari 2025. Melansir dari portal berita Indonesia [10], [11] kendala yang dihadapi oleh wajib pajak sejak diluncurkannya sistem Coretax mencakup kesulitan verifikasi email, lambatnya respons *website*, kesulitan mencetak faktur, dokumen tercetak tidak lengkap, status wajib pajak pada sistem Coretax dan sistem lama berbeda, serta beberapa masalah lainnya, hal ini turut menyebabkan penurunan penerimaan pajak per Februari dibandingkan periode yang sama di tahun 2024, karena menghambat proses pelaporan pajak. Penelitian yang dilakukan pada sistem *e-filing* [12] juga menemukan permasalahan serupa di antaranya kesulitan mengakses sistem terutama saat mendekati tenggat pembayaran, sistem yang dinilai rumit dan kurang *user-friendly*, tidak tersedianya fitur penting seperti penyimpanan (*save*) untuk formulir, serta sistem yang sering mengalami *downtime*. Meskipun demikian, hingga saat ini belum banyak data atau penelitian yang secara empiris menganalisis bagaimana dimensi kesuksesan sistem informasi, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna, memengaruhi kepatuhan pajak sukarela. Padahal, pemahaman mengenai pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kinerja sistem Coretax penting untuk mendukung tercapainya tujuan implementasi sistem ini, yaitu meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela.

Dampak dari kendala-kendala ini tentu dirasakan oleh seluruh wajib pajak, termasuk wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Sebagai daerah dengan lebih dari 300.000 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ditambah wajib pajak orang pribadi (WPOP) [13], DIY memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kontribusi penerimaan pajak nasional. Berdasarkan siaran pers melalui portal DJP pada April 2024 penerimaan pajak DIY mencapai Rp 2,198 triliun [14]. Namun, kendala penggunaan sistem Coretax yang belum berjalan optimal dapat memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mereka terima.

Hal ini pada akhirnya berpotensi memengaruhi tingkat penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan kepatuhan pajak sukarela di wilayah DIY.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, implementasi sistem Coretax belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, sehingga memunculkan berbagai keluhan dari wajib pajak terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diterima. Selain itu, hingga saat ini belum terdapat data atau penelitian yang secara empiris menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna, terhadap kepatuhan pajak sukarela. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepatuhan pajak sukarela.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Coretax.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Coretax.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Coretax.
7. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi Coretax terhadap kepatuhan pajak.

8. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi Coretax terhadap kepatuhan pajak.
9. Untuk menguji peran mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas sistem dan kepatuhan pajak.
10. Untuk menguji peran mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas informasi dan kepatuhan pajak.
11. Untuk menguji peran mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas informasi dan kepatuhan pajak.

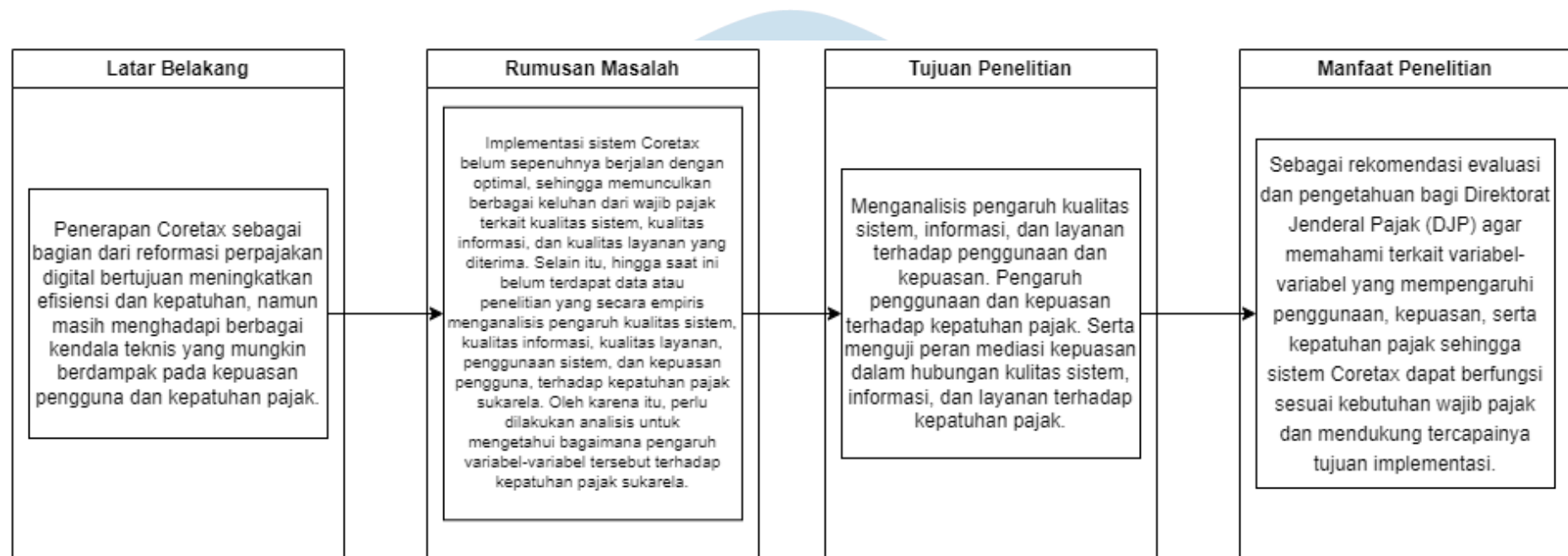
1.4. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya akan fokus pada sistem Coretax yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan tidak akan membahas sistem perpajakan lainnya.
2. Responden penelitian ini akan dibatasi pada wajib pajak yang telah menggunakan sistem Coretax, baik perorangan maupun badan usaha, yang memiliki kewajiban pajak yang harus dipenuhi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

1.5. Manfaat Penelitian

Sebagai rekomendasi evaluasi dan pengetahuan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar memahami terkait variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan, kepuasan, serta kepatuhan pajak sehingga sistem Coretax dapat berfungsi sesuai kebutuhan wajib pajak dan mendukung tercapainya tujuan implementasi.

1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan