

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi memicu perubahan di berbagai sektor, termasuk komunikasi dan pelayanan publik. Perkembangan teknologi merupakan salah satu faktor perubahan perilaku komunikasi antara organisasi dengan individu atau masyarakat, baik secara lisan maupun tulisan (Nugraha et al., 2019). Munculnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang digunakan dalam reformasi birokrasi pemerintah dan pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan publik (Milakovich, 2021). TIK dikenalkan secara luas dan bertahap dalam sistem administrasi publik sehingga menciptakan efisiensi waktu untuk menerima pelayanan publik pemerintahan (Kolesnikov et al, 2022 ; Mittal, 2020).

Pemanfaatan teknologi berperan penting dalam mendukung praktik birokrasi pemerintahan. Penggunaan teknologi dalam organisasi publik, proses inovasi dan kolaboratif yang terbentuk dapat mendorong praktik transformasi birokrasi (Criado & Gil-Garcia, 2019). Pengembangan teknologi dan inovasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas layanan publik pemerintah (Mittal, 2020). Selain itu, teknologi digital menciptakan perubahan dengan meningkatkan transparansi layanan publik dan kolaborasi untuk efisiensi waktu dan biaya, terutama dalam pelayanan sosial (Turner et al., 2020).

Pelayanan publik melalui komunikasi digital menciptakan integrasi, efektifitas dan efisiensi bagi masyarakat (Nugraha et al., 2019).

Indonesia memiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik telah menerapkan inovasi digital perpajakan. Sejak tahun 2014, DJP menggabungkan seluruh layanan pajak di bawah satu sistem bernama DJP Online sebagai untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak (Subitmele, 2024; Lubis, 2025). DJP juga memperkenalkan inovasi lain seperti *e-registration*, *e-billing*, dan e-faktur pajak, yang memproses administrasi perpajakan lebih efisien (Ningsih et al., 2023). Sebuah sistem baru dapat menjadi sebuah inovasi karena adanya keunggulan seperti kemudahan, efisiensi waktu, pengoperasian yang mudah, dan dapat diakses dimana saja (Putri & Setyawan, 2018).

Inovasi terbaru dari DJP adalah Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP) atau *Core Tax Administration System (Coretax)*. Pada awal Januari tahun 2025, Presiden Prabowo Subianto telah resmi meluncurkan *Coretax* (Hariani, 2025). *Coretax* adalah inovasi sistem berbasis web yang mengintegrasikan layanan perpajakan yang sebelumnya terpisah-pisah, sehingga memungkinkan akses masyarakat lebih fleksibel dan efisien (Pajak.go.id, 2024). Penerapan *Coretax* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat sekaligus mendukung pencapaian tujuan negara (Korat & Munandar, 2025).

Keberhasilan penggunaan *Coretax* sebagai inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh keunggulan sistemnya, tetapi juga bagaimana inovasi tersebut disebarkan oleh DJP dan diterima oleh masyarakat. Difusi inovasi merupakan

proses penyebaran ide-ide baru melalui saluran komunikasi tertentu dalam jangka waktu tertentu di dalam sistem sosial (Rogers, 1983). Dalam menyebarkan sebuah inovasi diperlukan rancangan pendekatan dan saluran komunikasi yang bisa mendorong minat serta memberikan pemahaman yang lebih baik, sehingga kebutuhan akan inovasi dapat dirasakan dan mendorong perubahan perilaku. Selain itu pemahaman sistem sosial yang berlaku juga menjadi hal yang penting (Astuti et al., 2023).

Keberhasilan adopsi inovasi aplikasi perpajakan tidak hanya tergantung pada kesiapan infrastruktur, tetapi juga bagaimana komunikasi dan edukasi yang dilakukan serta pemahaman terhadap sistem sosial masyarakat. Komunikasi yang dilakukan unit kerja DJP sangat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak (Arsandi & Ahmad, 2022). Edukasi perpajakan, literasi digital, dan inovasi secara bersamaan atau masing-masing dapat memengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak (Agusetiawati et al., 2024). Namun dalam penyebaran *Coretax* juga menghadapi sejumlah tantangan, salah satunya kesenjangan teknologi di daerah yang minim infrastruktur digital (Febrianto, 2025).

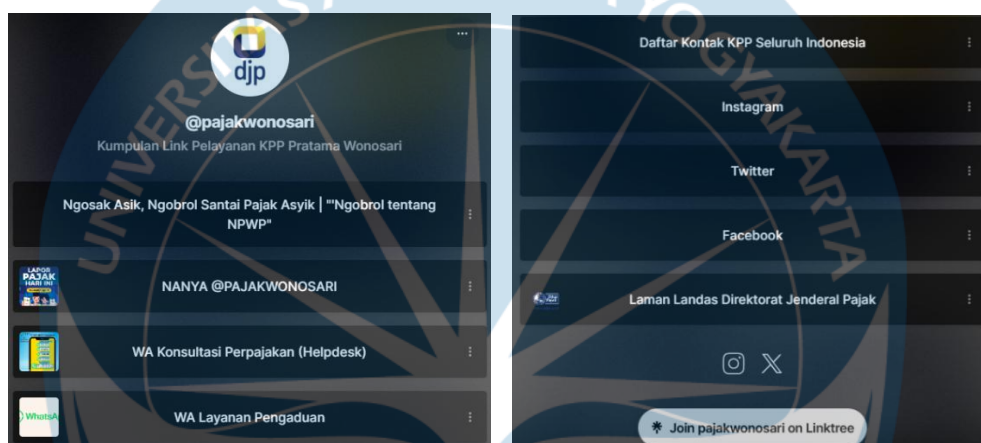
Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu provinsi yang sedang menata infrastruktur digital untuk mendukung layanan digital yang lebih baik untuk masyarakat (Adminwarta, 2024). Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta (Kanwil DJP DIY) terus mendorong penerimaan pajak melalui edukasi dan layanan berkelanjutan bagi wajib pajak dengan cara konsultasi dan asistensi pelaporan pajak di berbagai kecamatan

(Siaran Pers DJP, 2023). Kanwil DJP DIY secara intens memperkenalkan *Coretax* kepada masyarakat di wilayah DIY (Firhani, 2024; Hariani, 2024; Prayogi, 2024). Meskipun begitu, pengenalan *Coretax* terhambat karena rendahnya literasi pajak dan digital masyarakat. Banyak yang belum memahami pentingnya pajak dan sistem digital, padahal literasi digital menjadi kunci keberhasilan *Coretax* (Ginting, 2025).

Kabupaten Gunungkidul yang masuk wilayah Provinsi DIY merupakan salah satu daerah dengan tingkat literasi digital yang rendah. Bupati Gunungkidul mengakui bahwa literasi digital masyarakat masih rendah dibandingkan wilayah DIY lainnya (Kurniawan, 2023). Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul tahun 2023 dan tahun 2024, menyatakan bahwa rendahnya literasi digital di Kabupaten Gunungkidul mengakibatkan kurangnya kemampuan masyarakat dalam memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi digital secara efektif. Selain itu dengan adanya keterbatasan akses pendidikan dan teknologi, maka diperlukan pemahaman yang baik dalam penggunaan media digital secara efektif. (Baliartati, 2023).

Kabupaten Gunungkidul memiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari (KPP Pratama Wonosari) dengan wilayah kerja meliputi seluruh kelurahan dan kecamatan Kabupaten Gunungkidul (pajak.go.id, 2024). Kondisi geografis yang menghambat jaringan komunikasi juga menjadi salah satu faktor penyebab tidak optimalnya penerimaan pajak KPP Pratama Wonosari (Irfana & Priyastiwi, 2024). Beberapa saluran komunikasi KPP Pratama Wonosari dapat

diakses dalam Kumpulan Link Pelayanan (Gambar 1.) Hal tersebut menunjukkan adanya strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Middleton, yaitu kombinasi optimal antara unsur komunikator, pesan, media, penerima, dan efek yang dibuat untuk mencapai tujuan komunikasi (Cangara, 2014). Strategi komunikasi yang baik dapat meningkatkan keikutsertaan masyarakat dalam mengadopsi sebuah inovasi baru (Surahmat & Rismayanti, 2022).



Gambar 1. Kumpulan Link Pelayanan KPP Pratama Wonosari

(Sumber: linktr.ee/pajakwonosari, 2025)

Meskipun demikian, penerapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Wonosari tersebut masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi kepatuhan dalam mendorong penerimaan pajak. Sebelum diberlakukan *Coretax* sejak tahun 2025, inovasi aplikasi perpajakan sebelumnya berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang akan mendorong penerimaan pajak (Agusetiawati et al., 2024) Namun, berdasarkan data Indeks Kinerja Utama kepatuhan pajak wilayah DIY pada tahun 2023 dan 2024, KPP Pratama Wonosari selama dua tahun berturut-turut selalu mendapat nilai

persentase yang paling rendah dibandingkan KPP Pratama lainnya di wilayah Kanwil DJP DIY (Tabel 1.).

Tabel 1. Persentase Indeks Kinerja Utama Kepatuhan Pajak

Unit Kerja Kantor Wilayah DJP DIY	Indeks Kinerja Utama (IKU) Kepatuhan Pajak	
	s.d 31 Desember 2023	s.d 31 Desember 2024
KPP Pratama Yogyakarta	101.79%	120.00%
KPP Pratama Sleman	94.88%	116.70%
KPP Pratama Bantul	100.80%	113.38%
KPP Pratama Wates	94.78%	113.13%
KPP Pratama Wonosari	91.83%	112.25%

(Sumber: diolah oleh peneliti dari Siaran Pers DJP, 2023 ; Siaran Pers DJP, 2024)

KPP Pratama Wonosari telah menerapkan strategi komunikasi untuk mengenalkan aplikasi perpajakan kepada masyarakat Kabupaten Gunungkidul, namun persentase pencapaian target kepatuhan pajaknya tetap paling rendah di wilayah DIY. Peneliti tertarik bagaimana proses difusi inovasi aplikasi perpajakan berlangsung dengan adanya tantangan literasi digital serta melihat sistem sosial yang berlaku di masyarakat. Oleh karena itu, penelitian dilakukan di KPP Pratama Wonosari dengan menggunakan pendekatan teori difusi inovasi Everett Rogers yang menjelaskan bagaimana sebuah inovasi menyebar dalam masyarakat (Rogers et al., 2014). Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat membuat rancangan strategi komunikasi secara inklusif dan kolaboratif, yang tidak hanya mementingkan penyebaran inovasi, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam proses difusi inovasi itu.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas mengenai adanya inovasi baru yang disebarkan di masyarakat. Criado & Gil-Gracia (2019) dalam penelitian berjudul “*Creating Public Value Through Smart Technologies and*

Strategies From Digital Services to AI and Beyond” meneliti tentang inovasi baru berpotensi untuk mendorong layanan publik dan penciptaan nilai publik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan teoretis dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi baru berupa teknologi dalam organisasi publik yang disertai kolaboratif akan mendorong praktik transformasi sektor publik.

Penelitian yang dilakukan Ambrus & Borberly (2023) berjudul “*Relationships between tax communication, education and tax administration in Hungary between 2018 and 2022*” membahas tentang permasalahan komunikasi dan edukasi yang dilakukan dalam digitalisasi perpajakan. Metode yang digunakan adalah studi literatur dan analisis data sekunder dari otoritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan, yaitu rumitnya peraturan, banyaknya saluran komunikasi, serta masih perlu peningkatan literasi dan pendidikan masyarakat.

Selain itu penelitian yang dilakukan Kotyla (2023) yang berjudul “*e-Tax Office as an e-communication tool of revenue authorities in Poland*” membahas tentang penggunaan layanan online Kantor Pajak Polandia. Metode yang digunakan adalah studi kasus ganda, studi literatur, analisis peraturan, dan metode observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dikembangkan tidak memenuhi harapan karena komunikasi masih dilakukan secara tradisional. Penelitian juga mengidentifikasi keterbatasan yang menghambat komunikasi secara elektronik.

Namun, penelitian-penelitian tersebut hanya melihat dari perspektif penyebar inovasi, belum melihat persepsi masyarakat dalam menerima sebuah inovasi baru. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu karena juga melihat masyarakat sebagai subjek dalam proses adopsi inovasi, dengan melihat sistem sosial yang berlaku diharapkan dapat mengidentifikasi apa saja kebutuhan mereka serta meningkatkan penyerapan teknologi dalam konteks sosial dan budaya. Kebaruan dalam penelitian ini juga terletak pada kajian terhadap inovasi perpajakan terbaru berupa aplikasi *Coretax*, serta penggunaan teori difusi inovasi untuk mendeskripsikan bagaimana proses difusi inovasi aplikasi perpajakan dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak di daerah dengan tantangan tingkat literasi digital dan melihat sistem sosial yang berlaku di masyarakat.

Peneliti berupaya untuk mendeskripsikan proses difusi inovasi aplikasi *Coretax* oleh KPP Pratama Wonosari di Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor apa saja yang dapat mendorong keberhasilan difusi inovasi aplikasi perpajakan di Kabupaten Gunungkidul, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang strategi komunikasi dalam proses difusi inovasi *Coretax*.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana proses difusi inovasi aplikasi *Coretax* oleh KPP Pratama Wonosari di Kabupaten Gunungkidul.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan proses difusi inovasi aplikasi *Coretax* yang dilakukan KPP Pratama Wonosari di Kabupaten Gunungkidul, sehingga dapat memberikan gambaran sebagai dasar perumusan rancangan strategi komunikasi berikutnya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini bermanfaat secara akademis untuk memperkaya wawasan tentang proses difusi inovasi aplikasi digital yang dilakukan instansi pemerintah, serta memperluas kajian pelayanan publik pemerintahan yang partisipatif dan inklusif, khususnya di daerah dengan keterbatasan akses dan literasi digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan panduan praktis bagi KPP Pratama Wonosari dalam merancang strategi komunikasi dalam pelaksanaan proses difusi inovasi aplikasi *Coretax* kepada masyarakat yang menghadapi tantangan literasi digital, guna mendorong partisipasi publik sehingga inovasi digital tersebut dapat diadopsi secara lebih optimal.