BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, salah satunya sistem administrasi pemerintahan. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi negara. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dalam bidang perpajakan, pemanfaatan teknologi informasi dilakukan melalui pengembangan sistem administrasi pajak berbasis digital yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Transformasi digital ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sekaligus meningkatkan sistem yang lebih efisien dan terintegrasi.

Keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan infrastruktur teknisnya, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut dapat diterima oleh penggunanya. Salah satu teori yang menjelaskan fenomena ini Adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). Untuk menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor penting yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness*

(persepsi kegunaan). Dalam konteks perpajakan, Keputusan wajib pajak akan menggunakan sistem baru ketika mereka merasa sistem tersebut mudah dipelajari dan dapat membantu meningkatkan efisiensi dalam pelaporan perpajakan.

Fenomena yang terjadi yaitu Indonesia sedang melakukan fenomena transisi besar-besaran melalui implementasi *Coretax Administration System* (CTAS) pada 1 Januari 2025. Proyek ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan yang sebelumnya terfragmentasi, seperti e-faktur dan DJP Online, ke dalam satu platform. Dengan adanya integrasi tersebut, diharapkan proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga mampu mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pelaporan, pembayaran, serta pengawasan pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih canggih, selain itu *Coretax* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data perpajakan secara terpusat sehingga memudahkan otoritas pajak dalam melakukan pengawasan, serta pengambilan kebijakan fiskal yang lebih tepat sasaran. Modernisasi sistem perpajakan ini tidak hanya berfokus pada efisiensi operasional, tetapi juga pada peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan penerimaan negara.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara visi efisiensi dengan pengalaman pengguna. Sejak minggu awal peluncuran, sistem ini mengalami banyak kendala teknis, berbagai permasalahan dilaporkan oleh wajib pajak maupun praktisi perpajakan, mulai dari kelambatan server akibat lonjakan pengguna

yang tinggi, kegagalan fitur validasi, dll. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses transisi dari sistem lama menuju baru tidak selalu berjalan mulus dan memerlukan proses adaptasi baik dari sisi teknologi maupun pengguna. Keluhan ini meluas di berbagai platform media sosial dan berisiko mengurangi kepercayaan publik.

Permasalahan yang muncul dalam implementasi coretax dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap manfaat *(perceived usefulness)* dan kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* dari sistem tersebut. Apabila wajib pajak merasa bahwa sistem yang digunakan sulit dioperasikan atau sering mengalami gangguan teknis, maka mereka cenderung menilai bahwa sistem tersebut tidak memberikan manfaat yang optimal dalam mendukung aktivitas perpajakan mereka. Sebaliknya, apabila sistem mampu memberikan kemudahan serta meningkatkan efisiensi dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, maka persepsi positif terhadap sistem tersebut akan mendorong tingkat kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem coretax.

Faktor perbedaan generasi pengguna dapat mempengaruhi kekuatan persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan. Karena setiap generasi memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam hal literasi digital, pengalaman menggunakan teknologi, serta Tingkat adaptasi terhadap sistem baru. Generasi yang lebih muda, seperti generasi Z, umumnya lebih terbiasa menggunakan teknologi digital sehingga lebih cepat beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi informasi. Sebaliknya, generasi yang lebih tua mungkin memerlukan waktu yang lebih lama untuk memahami dan menyesuaikan diri dengan sistem baru yang lebih

kompleks. Dengan adanya perbedaan karakteristik ini, kemungkinan persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem *Coretax* juga akan berbeda antar generasi. Pemahaman mengenai hubungan tersebut menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Implementasi sistem *Coretax* dalam meningkatkan kepuasan penggunaan sistem *Coretax* itu sendiri.

Sejumlah laporan menunjukkan bahwa implementasi sistem coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak justru menimbulkan berbagai kesulitan bagi pengguna, mulai dari gangguan teknis hingga kebingungan dalam pengoperasian. Banyak wajib pajak dilaporkan mengalami kendala seperti gagal *login*, sistem eror, serta ketidaksesuaian data yang menghambat proses pelaporan pajak (Reuters, 2025). Kondisi ini bahkan membuat sebagian pengguna merasa frustrasi karena aktivitas administrasi perpajakan mereka terganggu secara signifikan (Reuters, 2025). Selain itu, terdapat pula laporan bahwa pemerintah sempat kembali menggunakan sistem lama akibat berbagai masalah yang muncul pada coretax. Di sisi lain, organisasi profesi perpajakan juga mengungkapkan bahwa banyak wajib pajak merasa kesulitan dan kebingungan dalam menggunakan sistem baru ini, terutama karena belum terbiasa serta khawatir melakukan kesalahan *input* yang berpotensi menimbulkan sanksi (IKPI, 2025). Tidak hanya itu, berbagai keluhan seperti kegagalan aktivasi akun dan eror berulang juga memaksa sebagian pengguna untuk datang langsung ke kantor pajak, sehingga justru menambah beban waktu dan biaya (DDTC, 2025). Bahkan, pihak DJP sendiri mengakui adanya puluhan kendala dalam implementasi coretax yang menunjukkan

bahwa sistem ini masih belum sepenuhnya stabil dan optimal untuk digunakan secara luas (MUC, 2025).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya banyak yang membahas pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan maupun niat penggunaan teknologi. Seperti studi Wufron et al. (2025), Suryani et al. (2021), Muslichah et al. (2023)membuktikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berdampak positif pada kepuasan, Mangoting et al. (2024) menegaskan bahwa model TAM tradisional sering kali hanya memberikan wawasan yang terlalu umum dan perlu diperluas dengan faktor perilaku lainnya. Sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada variabel mediasi seperti kualitas sistem, dan kepercayaan. Penelitian-penelitian tersebut juga umumnya dilakukan pada konteks teknologi digital seperti sistem *e-filling* perpajakan. Selain itu, Sebagian besar penelitian belum secara khusus mengkaji bagaimana perbedaan karakteristik generasi pengguna teknologi dapat mempengaruhi hubungan antara persepsi teknologi dan kepuasan pengguna. Padahal dalam era digital saat ini, perbedaan generasi seperti generasi Z, Y, X dan boomer dapat mempengaruhi cara individu memahami, menerima, dan menggunakan teknologi informasi. Setiap generasi memiliki pengalaman teknologi, tingkat literasi digital, serta preferensi pengguna teknologi yang berbeda. Oleh karena itu, faktor generasi berpotensi mempengaruhi bagaimana pengguna menilai kemudahan pengguna maupun manfaat suatu sistem teknologi.

Penelitian ini fokus pada wajib pajak yang telah menggunakan sistem coretax dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan sistem administrasi perpajakan digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan demikian, wajib pajak memiliki pengalaman nyata dalam menggunakan sistem tersebut sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terkait kemudahan pengguna, manfaat, serta Tingkat kepuasan dalam menggunakan sistem coretax. Lokasi penelitian tidak dibatasi pada wilayah tertentu, melainkan dilakukan secara *online* melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan sistem coretax, karena coretax merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang dapat diakses secara nasional oleh wajib pajak di berbagai daerah. Pengumpulan data secara daring memungkinkan peneliti memperoleh responden yang lebih beragam serta merepresentasikan pengguna sistem coretax secara lebih luas. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Responden dalam penelitian ini Adalah individu yang memiliki pengalaman menggunakan sistem coretax dalam kegiatan perpajakan, selain itu peneliti juga mempertimbangkan perbedaan generasi sebagai variabel moderasi, sehingga responden berasal dari kelompok generasi yang dibagi menjadi dua yaitu, generasi Z & Y vs generasi X & *Baby Boomer*. pemilihan kelompok generasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa setiap generasi memiliki karakteristik, pengalaman teknologi, serta Tingkat literasi digital yang berbeda, yang

berpotensi mempengaruhi cara pengguna menilai kemudahan, manfaat, dan kepuasan dalam menggunakan sistem.

Pengelompokan generasi dalam penelitian didasarkan pada perbedaan karakteristik yang dijelaskan dalam teori generasi oleh Karl Mannheim, yang menyatakan bahwa setiap generasi terbentuk oleh pengalaman sosial dan historis yang berbeda sehingga menghasilkan pola pikir serta perilaku yang tidak sama (Mannheim, 1992). Dalam konteks perkembangan teknologi, Gen Z dan Y dikenal sebagai *digital natives* yang sejak awal telah terbiasa dengan lingkungan digital sehingga memiliki kemampuan adaptasi yang lebih tinggi terhadap sistem berbasis teknologi (Nusa et al., 2021). Sebaliknya, Gen X dan *Baby Boomer* dikategorikan sebagai *digital immigrants* yang tidak tumbuh bersama teknologi, sehingga cenderung membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami dan menggunakan sistem digital baru. Perbedaan kemampuan dan pengalaman ini menyebabkan adanya kesenjangan dalam cara masing-masing generasi menerima dan menggunakan teknologi, termasuk dalam hal kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat suatu sistem (N. E. Simanjuntak, 2024).

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut karena terdapat kesenjangan antara tujuan implementasi sistem coretax yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna, dengan realitas di lapangan yang justru menunjukkan berbagai kendala teknis serta keluhan dari wajib pajak. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana sebenarnya persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat sistem tersebut, serta

bagaimana kedua faktor tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaannya. Selain itu, perbedaan karakteristik generasi juga menjadi aspek yang penting untuk dikaji, mengingat setiap generasi memiliki tingkat adaptasi dan pengalaman teknologi yang berbeda sehingga berpotensi menghasilkan persepsi yang tidak sama terhadap sistem coretax. Oleh karena itu, penelitian pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax dengan generasi sebagai variabel moderasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem coretax, sekaligus mengisi kekosongan penelitian sebelumnya yang belum banyak mengkaji peran generasi sebagai variabel moderasi dalam konteks sistem perpajakan digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax?
3. Apakah generasi memoderasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax?

4. Apakah generasi memoderasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan penggunaan sistem coretax. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji peran generasi sebagai variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of* use terhadap kepuasan penggunaan sistem *coretax*. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem coretax sebagai bagian dari digitalisasi administrasi perpajakan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan dan sistem informasi. Penelitian ini memperluas penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dengan menguji pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan penggunaan Sistem Coretax serta mengkaji peran generasi sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerimaan teknologi pada konteks digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi

bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian terkait digitalisasi perpajakan, kepuasan pengguna sistem informasi, maupun penggunaan variabel generasi dalam penelitian berbasis teknologi.

1.4.2 Kontribusi Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan dan penyempurnaan Sistem Coretax. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pengguna menilai kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan, stabilitas sistem, kemudahan pengoperasian, serta efektivitas fitur-fitur yang tersedia pada Sistem Coretax. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mendorong penerimaan teknologi yang lebih baik, serta mendukung keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia.