

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditengah kemajuan inovasi teknis digital yang terus berkembang di masa kini, pemanfaatan teknologi digital menempati posisi penting sebagai elemen krusial dalam pemenuhan kebutuhan mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik, termasuk dalam sistem perpajakan. Transformasi digital dalam sistem perpajakan telah menjadi arus utama di berbagai negara, seiring meningkatnya kebutuhan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi wajib pajak. Laporan *Tax Administration* (2023) yang dirilis oleh Transworld Compliance menyebutkan bahwa lebih dari 85% yurisdiksi telah mengimplementasikan sistem *e-Filing* untuk pelaporan pajak, sementara sekitar 70% telah menerapkan *e-Payment* sebagai bagian dari strategi modernisasi administrasi pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adopsi sistem digital telah menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan kinerja administrasi fiskal secara global.

Di Indonesia, upaya digitalisasi juga menunjukkan kemajuan pesat. Berdasarkan *UN E-Government Survey* (2024), Indonesia naik 13 peringkat dalam indeks pengembangan *e-Government* dunia dan kini berada di peringkat 77 dari 193 negara. Kenaikan ini mencerminkan keberhasilan akselerasi transformasi digital pemerintah melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), termasuk dalam layanan perpajakan (Kementerian PANRB, 2024).

Adapun dari sisi pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaporkan bahwa hingga 31 Maret 2025, sebanyak 12,34 juta Surat

Pemberitahuan (SPT) Tahunan telah diterima, dengan sekitar 10,65 juta SPT disampaikan secara online melalui *e-Filing*, sedangkan hanya sekitar 446 ribu SPT yang masih disampaikan secara manual. Data ini menandakan bahwa mayoritas wajib pajak kini lebih memilih platform digital untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia telah meluncurkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dikenal sebagai Coretax. Coretax merupakan sistem yang menjadi komponen penting dalam Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah untuk menyatukan seluruh proses utama dalam pengelolaan administrasi perpajakan, yang mencakup tahapan registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), proses pembayaran pajak, hingga kegiatan pemeriksaan dan penagihan secara terpusat dan terintegrasi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Coretax yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan pengguna, dalam praktiknya masih terdapat tantangan. Sistem Coretax yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menuai banyak keluhan dari pengguna, khususnya wajib pajak yang merasa kesulitan dalam melakukan pelaporan.

Keluhan utama yang muncul adalah kesulitan akses sistem, proses yang lambat, serta tampilan dan alur penggunaan yang dianggap tidak ramah pengguna.

Beberapa pengguna bahkan menyebutkan bahwa sistem ini justru menyulitkan, bukan mempermudah proses pelaporan yang seharusnya efisien (Liputan6, 2024).

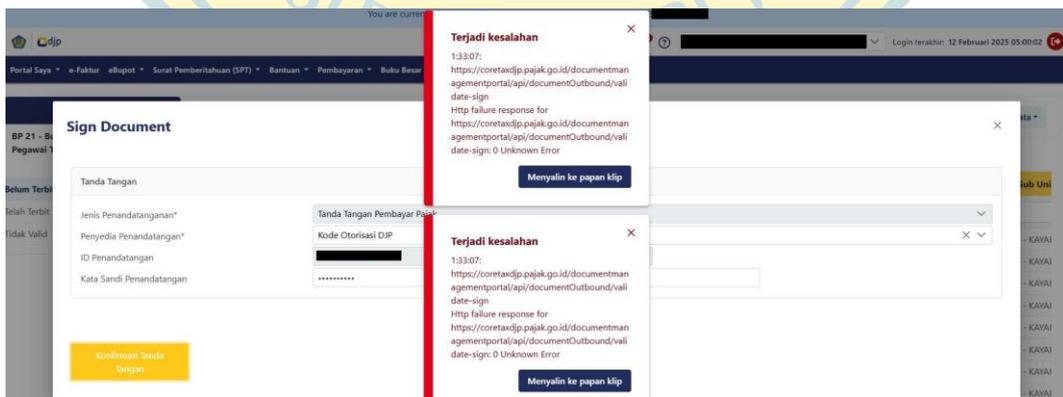
Keluhan juga datang dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) yang mencatat setidaknya terdapat 34 permasalahan teknis pada sistem Coretax. Masalah tersebut mencakup error pada menu, validasi dokumen yang gagal, kegagalan sistem dalam mengeluarkan output dokumen resmi, serta kesulitan dalam mengakses layanan tertentu. Akibatnya, para konsultan pajak mengaku frustrasi dan menilai sistem ini belum siap untuk digunakan secara luas (CNBC Indonesia, 2025).

Permasalahan yang dihadapi pengguna Coretax tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pengguna, khususnya kalangan pelaku usaha. Dalam pemberitaan CNBC Indonesia (2025), sejumlah pengusaha menyampaikan kekecewaan terhadap sistem Coretax yang dianggap menyulitkan alih-alih membantu. Mereka mengeluhkan banyaknya error sistem, proses validasi dokumen yang gagal, dan sistem yang tidak responsif saat digunakan. Bahkan, beberapa menyebutkan bahwa kesalahan sistem menyebabkan gangguan dalam pelaporan hingga potensi sanksi karena keterlambatan administrasi. Hal ini mencerminkan bahwa selain dari sisi teknis, aspek kepuasan pengguna terhadap performa sistem juga menjadi sorotan yang penting dalam evaluasi implementasi Coretax (CNBC Indonesia, 2025).

Selain itu, laporan dari Direktorat Jenderal Pajak sendiri mengakui bahwa sejumlah permasalahan masih sering terjadi dalam sistem Coretax. Beberapa isu teknis seperti ketidaksesuaian data, gangguan sistem saat jam sibuk, serta

kurangnya sosialisasi membuat banyak pengguna merasa kebingungan saat menggunakan platform ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan perbaikan agar dapat berjalan secara optimal sesuai tujuan awal peluncurannya (Tempo, 2025).

Selain pemberitaan media, keluhan dari pengguna juga banyak ditemukan di media sosial, khususnya pada platform X, yang memperlihatkan kekesalan secara kronologis terhadap performa sistem Coretax. Seorang pengguna aktif bahkan mencatat kegagalan sistem secara harian sejak hari ke-34 hingga hari ke-129 setelah peluncuran. Keluhan tersebut meliputi sistem yang tidak dapat diakses, laman kosong, kemunculan pesan kesalahan (error) saat mengunggah atau menandatangani dokumen, hingga sistem yang lemot bahkan di luar jam sibuk. Pengguna tersebut menyebut bahwa gangguan ini sangat menghambat pekerjaan, terlebih ketika harus menerbitkan ribuan bukti potong (Bupot) dan menyampaikan SPT PPh 21 tepat waktu (User X, 2025).



Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Aplikasi Coretax

Sumber: X.com

Permasalahan yang dihadapi pengguna Coretax mencerminkan pentingnya meninjau kembali aspek kualitas sistem dan kualitas informasi dalam sistem

informasi perpajakan. Kualitas sistem yang mencakup keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna dalam menggunakan platform perpajakan digital. Sistem yang lambat, sulit diakses, atau sering mengalami gangguan dapat menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat proses administrasi pajak secara efisien (Mulyawan et al., 2021).

Kualitas sistem mencerminkan kemampuan teknis sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna, yang meliputi keandalan, efisiensi, keamanan, dan kemudahan penggunaan (DeLone & McLean, 2003). Permana & Mudiyantri (2021) menambahkan bahwa fungsionalitas dan aksesibilitas juga menjadi bagian penting dari kualitas sistem, terutama dalam konteks platform daring. Mariana et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keandalan sistem berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dalam layanan transportasi daring. Sementara itu, Prasetya & Efrilianda (2023) menekankan bahwa kecepatan akses, kestabilan sistem, dan navigasi yang intuitif adalah elemen utama dalam menilai kualitas sistem informasi akademik. Oleh karena itu, kualitas sistem yang buruk pada Coretax dapat menjadi sumber utama ketidakpuasan pengguna.

Intelligentia - Dignitas

Di samping aspek kualitas sistem, kualitas informasi turut berperan sebagai elemen yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. DeLone & McLean (2003) menyebutkan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan relevansi, ketepatan, kelengkapan, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Informasi yang berkualitas tinggi dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang

tepat. Wang & Strong (1996) mengklasifikasikan kualitas informasi ke dalam empat dimensi: intrinsic (akurat dan kredibel), contextual (relevan dan tepat waktu), representational (jelas dan terstruktur), dan accessibility (mudah diakses dan aman). Haug (2024) menekankan pentingnya akurasi dan kelengkapan dalam mendukung pengambilan keputusan pada sistem pendukung keputusan. Dengan demikian, informasi yang tidak akurat, membingungkan, atau sulit dijangkau akan menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem Coretax.

Dalam konteks sistem informasi digital seperti Coretax, kepercayaan pengguna juga menjadi faktor yang dapat menjembatani hubungan yang terbentuk antara kualitas sistem serta kelengkapan informasi memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna. Kepercayaan dibentuk dari tiga elemen utama: *ability* (kemampuan), *benevolence* (niat baik), dan *integrity* (kejujuran sistem) (Mayer et al., 1995). Gefen et al. (2003) menambahkan bahwa dalam interaksi digital, kepercayaan berkaitan erat dengan persepsi keamanan, privasi, dan reliabilitas teknis sistem. Ali et al. (2021) menyatakan bahwa kepercayaan memainkan peran sentral dalam penerimaan teknologi baru, terutama jika terdapat potensi risiko. Selain itu, transparansi dan responsivitas sistem juga memperkuat kepercayaan dalam layanan publik digital (Ashkanani et al., 2024). Dengan kata lain, apabila pengguna merasa sistem tidak aman atau tidak dapat diandalkan, maka kepercayaan akan menurun, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan.

Kepuasan pengguna sendiri merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa

kepuasan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Widyaningrum et al. (2024) mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam sistem pembelajaran daring, sementara Wulansari et al. (2024) menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam sistem akademik digital. Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) telah menjadi salah satu pendekatan yang banyak diterapkan dalam berbagai penelitian terkait kepuasan pengguna akhir sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang telah terbukti relevan dalam sistem informasi akuntansi modern (Dzaky et al., 2024). Dalam konteks Coretax, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem ini berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara digital.

Berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi telah banyak diteliti sebelumnya, di antaranya kualitas dari sistem yang diterapkan serta kualitas informasi yang disajikan. Salah satu penelitian yang berkaitan, Katili et al. (2022), menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service. Meskipun demikian, studi tersebut terbatas pada pengujian terhadap pengaruh langsung tanpa mempertimbangkan peran kepercayaan pengguna. Padahal, dalam konteks layanan digital seperti Coretax yang bersifat publik dan menyangkut data sensitif, kepercayaan menjadi faktor penting.

Penelitian lain oleh Li & Wang (2021) mengevaluasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap niat berkelanjutan dalam menggunakan sistem akuntansi berbasis cloud. Penelitian ini menambahkan kepercayaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi, namun masih terbatas pada konteks sistem keuangan di lingkungan pendidikan tinggi di Tiongkok, bukan sistem perpajakan publik yang memiliki kompleksitas dan tanggung jawab hukum yang lebih besar.

Meskipun begitu, studi-studi tersebut umumnya masih dilakukan dalam konteks sistem informasi komersial atau sektor pendidikan, bukan pada sistem perpajakan yang bersifat kompleks dan berisiko tinggi seperti Coretax. Sistem perpajakan digital memerlukan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pengguna, karena berkaitan dengan data yang sensitif, proses yang bersifat legal, serta kewajiban formal warga negara.

Dengan mempertimbangkan pentingnya keberhasilan implementasi sistem Coretax dalam mendukung reformasi perpajakan di Indonesia, maka diperlukan kajian akademik yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem ini. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan menganalisis "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Variabel Kepercayaan: Studi pada Aplikasi Coretax."

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model evaluasi sistem informasi, khususnya dalam konteks sistem perpajakan digital. Dari sisi implementasi, temuan dalam penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk dipertimbangkan oleh Direktorat Jenderal

Pajak pada upaya mengoptimalkan kualitas sistem serta kualitas informasi yang disediakan pada Coretax, serta membangun kepercayaan pengguna untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Aplikasi Coretax?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Aplikasi Coretax?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Coretax?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini disusun sebagai respons atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, dengan fokus pada pencapaian pemahaman yang komprehensif terhadap topik yang diteliti:

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepercayaan pada Aplikasi Coretax.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepercayaan pada Aplikasi Coretax.
3. Menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Coretax.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memperkaya literatur akademis dalam bidang sistem informasi dan *e-government*, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem digital perpajakan di Indonesia.
- b. Memberikan kontribusi teoritis mengenai kontribusi dari kualitas sistem, tingkat kualitas informasi, tingkat kepercayaan, serta tingkat kepuasan pengguna, yang masih terbatas dalam konteks layanan publik digital.
- c. Memperluas pemahaman empiris tentang penerapan model kepuasan pengguna dalam sistem administrasi pemerintahan berbasis teknologi, khususnya pada Aplikasi Coretax milik Direktorat Jenderal Pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Memberikan masukan untuk perbaikan aplikasi Coretax agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan meningkatkan efektivitas komunikasi serta edukasi pengguna.

- b. Bagi Pengguna (wajib pajak, konsultan pajak, dan pelaku usaha)

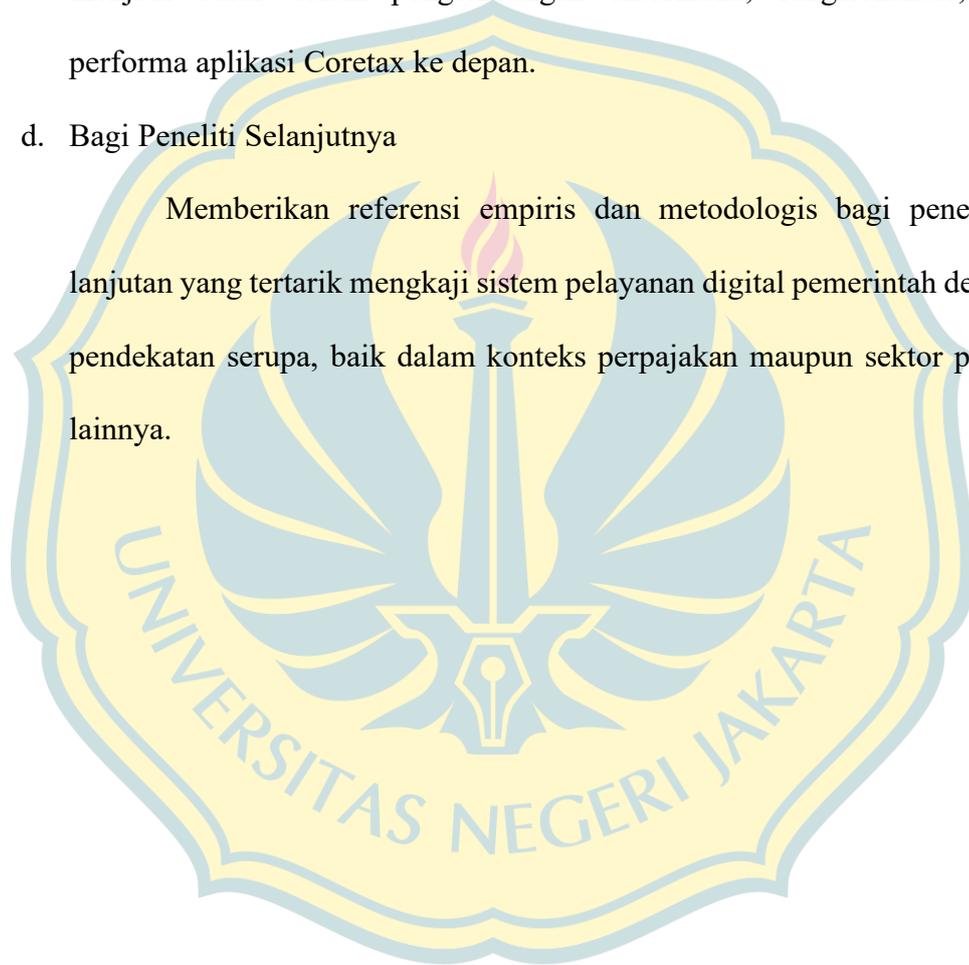
Meningkatkan pemahaman pengguna tentang pentingnya kualitas sistem dan informasi dalam menunjang kenyamanan dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan digital.

c. Bagi Pengembang Sistem

Menyediakan informasi berbasis data tentang elemen-elemen sistem yang paling memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna serta menjadi dasar dalam pengembangan antarmuka, fungsionalitas, dan performa aplikasi Coretax ke depan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan referensi empiris dan metodologis bagi penelitian lanjutan yang tertarik mengkaji sistem pelayanan digital pemerintah dengan pendekatan serupa, baik dalam konteks perpajakan maupun sektor publik lainnya.



Intelligentia - Dignitas