

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak menempati kedudukan sebagai instrumen fiskal yang menjadi penopang utama penerimaan negara dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan nasional, penyediaan layanan publik, serta pencapaian kesejahteraan masyarakat. Atas dasar tersebut, pemaksimalan akseptasi pajak diposisikan sebagai agenda strategis pemerintah guna menjaga kesinambungan fiskal sekaligus memperkuat daya tahan perekonomian nasional. Dalam merealisasikan sasaran tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara berkesinambungan menginisiasi transformasi administrasi perpajakan, salah satunya melalui penguatan pemanfaatan teknologi informasi sebagai fondasi modernisasi sistem administrasi perpajakan. Digitalisasi pajak diyakini dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data, memperluas basis pajak, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Umamah et al., 2024).

Sistem informasi perpajakan bukan cuma berperan sebagai peranti administratif, melainkan juga menjadi instrumen strategis dalam menyokong penerapan *good governance*. Penerapan sistem digital memungkinkan pengawasan transaksi perpajakan berjalan lebih akurat, mempercepat proses pelaporan, dan meminimalkan potensi kecurangan atau manipulasi data. Selain itu, sistem informasi pajak yang baik juga dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak melewati kelegaan peluang serta kecepatan pelayanan (Ali et al., 2018). Oleh karena itu, kualitas sistem informasi yang digunakan otoritas pajak mempunyai tugas yang amat krusial terhadap keberhasilan reformasi administrasi perpajakan.

Sistem administrasi lama sering kali bersifat terfragmentasi, di mana data antara satu fungsi (seperti pendaftaran) dengan fungsi lainnya (seperti penagihan) tidak terintegrasi secara *real-time*. Hal ini menciptakan *gap* informasi yang bisa dipergunakan oleh golongan tidak bertanggung jawab untuk melakukan penghindaran pajak. Kualitas sistem informasi yang digunakan otoritas pajak mempunyai andil yang amat krusial terhadap keberhasilan reformasi administrasi perpajakan.

Jika dibandingkan dengan negara-negara yang memiliki sistem perpajakan lebih maju, langkah Indonesia melalui *Coretax* merupakan upaya untuk mengejar ketertinggalan dalam standar global. Negara-negara maju seperti Australia (dengan sistem dari Australian Taxation Office/ATO) atau negara-negara di Uni Eropa telah lama mengadopsi sistem informasi terintegrasi yang berbasis pada *big data analytics* dan *pre-filled tax returns* (SPT yang sudah terisi otomatis berdasarkan data pihak ketiga). Sistem di negara maju mampu melakukan sinkronisasi data lintas instansi secara otomatis dan memberikan kepastian hukum yang lebih tinggi bagi wajib pajak. Di Indonesia, upaya ini baru mulai diperkuat melalui integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai NPWP di dalam *Coretax* (Misbahuddin & Kurniawati, 2025).

Upaya pemerintah dalam mendukung agenda tersebut adalah pengembangan sistem *Coretax* oleh Direktorat Jenderal Pajak. *Coretax* ialah sistem inti yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis administrasi pajak secara menyeluruh, berawal dari registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, pemeriksaan, sampai penagihan pajak. Melalui penerapan arsitektur tunggal (*single core system*), sistem ini diharapkan mampu menyederhanakan proses kerja, mengurangi redundansi data, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi di seluruh unit organisasi DJP. Dengan demikian, implementasi *Coretax* menjadi tonggak penting dalam upaya pemerintah mewujudkan modernisasi perpajakan nasional berbasis teknologi informasi (Korat & Munandar, 2025).

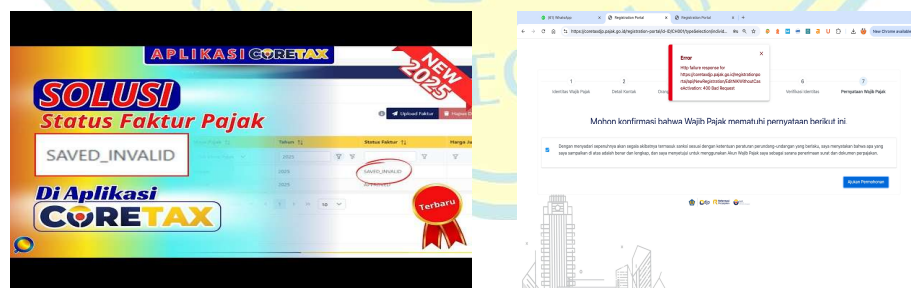
Dari sisi pemerintah, peluncuran Coretax juga menghabiskan biaya yang sangat besar, mengingat biaya pengembangan sistem ini mencapai kisaran Rp1,2 triliun. Besarnya alokasi anggaran tersebut mencerminkan komitmen negara dalam membangun sistem informasi perpajakan yang terintegrasi, modern, dan andal guna mendukung optimalisasi penerimaan pajak. maupun kualitas layanan (Kurniawan, 2025). Akan tetapi transisi menuju sistem yang sepenuhnya terintegrasi ini tidaklah tanpa hambatan. Sejumlah wajib pajak dan pemangku kepentingan melaporkan adanya kendala teknis seperti gangguan akses sistem, keterlambatan pengiriman data, kesalahan input, serta keterbatasan kapasitas server. Kondisi tersebut berdampak langsung pada kenyamanan pengguna dan berpotensi menurun (Zamzami, 2025).

Proses implementasi Coretax di lapangan masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional. Sejak awal tahun 2025, pengguna sistem melaporkan sejumlah permasalahan, seperti kesulitan akses, gangguan login, kegagalan unggah faktur pajak, kesalahan dalam pembuatan bukti potong, serta ketidakstabilan sistem dalam memperbarui data wajib pajak. Kondisi ini diperparah oleh ketidaksiapan infrastruktur, munculnya bottleneck pada lalulintas data, dan bug pada fungsi inti yang mengindikasikan belum optimalnya rancangan sistem untuk skala nasional. Transisi menuju sistem baru juga belum berjalan mulus karena pemerintah harus tetap mengoperasikan sistem lama sebagai solusi sementara. Selain itu, keterbatasan pelatihan bagi pengguna dan rendahnya kualitas data menyebabkan banyak wajib pajak merasakan kesukaran dalam aklimatisasi dengan sistem baru (Zamzami, 2025).

Di sisi lain, implementasi Coretax juga menuntut pengorbanan yang tidak kecil dari pihak wajib pajak sebagai pengguna utama sistem. Wajib pajak dipaksa untuk melakukan proses pembelajaran ulang (*re-learning*) terhadap prosedur administrasi perpajakan sebelumnya sudah mereka kuasai melewati sistem lama. Perubahan antarmuka, alur pelaporan, serta mekanisme input data menimbulkan kebingungan, beban kognitif, dan tekanan psikologis, terutama bagi pelaku usaha kecil dan menengah yang memiliki keterbatasan literasi

digital. Kondisi ini dapat memicu kecemasan, frustrasi, serta ketidakpuasan terhadap layanan perpajakan apabila sistem tidak berjalan stabil atau tidak memberikan kemudahan yang dijanjikan. Selain aspek psikologis, wajib pajak juga harus mengorbankan waktu, biaya pendampingan, serta risiko kesalahan administrasi yang berpotensi menimbulkan sanksi. Karenanya, kesan pengguna terhadap kualitas sistem serta kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi Coretax serta tingkat penerimaan erta kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpajakan yang baru.

Gangguan ini berdampak langsung terhadap operasional bisnis dan kepatuhan pajak, di mana beberapa pelaku usaha mengalami keterlambatan pelaporan hingga ancaman sanksi administrasi. Di sisi lain, munculnya kasus penipuan yang mengatasnamakan Coretax turut menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem. Kritik masyarakat terhadap kinerja sistem ini semakin meningkat, terutama karena dianggap belum sebanding dengan besarnya investasi pembangunan. Meski demikian, DJP menunjukkan komitmen untuk memperbaiki performa sistem dengan menurunkan jumlah laporan gangguan secara signifikan dari 397 kasus pada Februari menjadi hanya 18 kasus pada Mei 2025, serta menargetkan stabilisasi penuh pada pertengahan tahun 2025. Berikut adalah 2 kasus yang sering dihadapi oleh para pengguna coretax:



Gambar 1.1 Kasus Gangguan Pada Sistem Coretax

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=YrSCda3LaAc>

Berikut adalah tanggapan yang diberikan oleh beberapa pihak terkait dengan aplikasi coretax yang sering mengalami *error*:



Gambar 1.2 Tanggapan Pengguna Coretax

Sumber : Facebook

Sejumlah penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan *Information System Success Model* memperlihatkan temuan yang beraneka ragam perihal pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan dan manfaat pengguna (Hellstén & Markova, 2003). Beberapa penelitian terdahulu memberikan landasan ilmiah penting terkait evaluasi sistem informasi perpajakan dengan pendekatan *Information System Success Model*. Penelitian oleh Yudha et al. (2021), menemukan bahwa kualitas informasi serta layanan pada sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan tingkat kepatuhan pajak di Indonesia. Temuan serupa dipertegas oleh Akrong et al. (2022), yang mengevaluasi sistem manajemen pajak di Ghana, memperlihatkan bahwa kualitas sistem, informasi, serta layanan berpengaruh terhadap dampak individu pemakai sistem. Di Indonesia, Farizi et al. (2020), menguji keberhasilan sistem Sakpole menggunakan model D&M dan menjumpai bahwa kualitas informasi serta layanan berpengaruh terhadap pemakaian sistem pajak jarak jauh. Sementara itu, (Riyani, 2023), meneliti penerapan sistem e-SPT PPN dan menyimpulkan bahwa keberhasilan sistem

dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan serta keakuratan informasi yang dihasilkan.

Keberhasilan sistem informasi secara komprehensif, diperlukan suatu model konseptual yang mampu mengintegrasikan berbagai aspek yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem tersebut (Basyir & Safitri, 2022). Pendekatan semacam ini tidak hanya menilai kinerja teknis sistem, tetapi juga memperhatikan bagaimana sistem tersebut memberikan nilai bagi pengguna dan organisasi secara keseluruhan. Evaluasi yang holistik mencakup dimensi teknis, manusia, dan organisasi sehingga dapat menggambarkan sejauh mana sistem informasi mendukung pencapaian tujuan strategis, meningkatkan produktivitas, serta memberikan kepuasan dan manfaat yang berkelanjutan bagi pengguna (Zheng et al., 2023). *Information System Success Model* ialah kerangka teori yang secara luas dipergunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi melalui tiga dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga dimensi ini menjadi dasar untuk memahami bagaimana sistem mampu mengasihkan kepuasan dan guna optimal bagi pelanggan.

Information System Success Model yang dikembangkan DeLone dan McLean mengonstruksikan keberhasilan sistem informasi melalui enam konstruk utama, meliputi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, serta Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Kendati demikian, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada lima konstruk yang dipandang paling relevan dengan tujuan penelitian. Pemilihan ini didasarkan pada karakteristik Coretax sebagai *mandatory system* yang wajib digunakan oleh seluruh wajib pajak dan petugas pajak, sehingga variabel “*Use/Intention to Use*” tidak relevan untuk diukur karena penggunaan sistem tidak didasarkan pada niat, preferensi, ataupun keputusan sukarela pengguna (Pesak et al., 2025). Selain itu, pada fase implementasi awal Coretax yang masih menghadapi banyak kendala operasional, tingkat penggunaan tidak dapat mencerminkan keberhasilan sistem secara akurat (Permatasari et al., 2025). Karena itu, studi ini memodifikasi model asli D&M dengan

menghilangkan variabel “*Use*” agar analisis lebih fokus dalam aspek yang menggambarkan kualitas serta keberhasilan sistem, yakni kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat pengguna. Penyederhanaan ini juga sejalan dengan praktik kajian terdahulu yang turut menyesuaikan model D&M pada konteks sistem informasi yang bersifat wajib.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengukur keberhasilan sistem perpajakan digital menggunakan pendekatan DeLone & McLean, namun masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengevaluasi Coretax. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada sistem *e-Filing*, e-SPT, atau aplikasi layanan pajak berbasis web lainnya, penelitian ini menghadirkan kebaruan pada aspek objek studi, kondisi aktual implementasi, serta dimensi gangguan teknis yang sedang dialami pengguna. Selain itu, studi ini bukan cuma menilai kualitas sistem, informasi, dan layanan, namun juga mengaitkannya dengan tingkat kepuasan dan manfaat yang diperoleh pengguna pada masa kritis penerapan Coretax. Dengan demikian, studi ini memberi andil ilmiah berupa evaluasi realistis terkini terhadap stabilitas sistem Coretax serta menjadi masukan strategis bagi DJP dalam penyempurnaan reformasi administrasi perpajakan berbasis digital.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Pada latar belakang di atas, studi ini berfokus pada evaluasi kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem Coretax dengan menggunakan pendekatan *Information System Success Model* (DeLone & McLean). Untuk itu, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax?

4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) sistem Coretax?

Pemilihan empat pertanyaan penelitian di atas didasarkan pada kebutuhan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi Sistem CORETAX secara komprehensif. Kerangka acuan utama yang dipegunakan ialah *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari studi ini ialah untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Coretax.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) sistem Coretax.

1.4 Manfaat Penelitian

Studi ini diharapkan bisa memberi manfaat baik dari sisi teoritis ataupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Studi ini diharap bisa memperkaya kajian ilmiah dalam bidang akuntansi, terkhusus dalam aspek sistem informasi akuntansi dan manajemen perpajakan berbasis digital. Dengan menggunakan pendekatan ISSM (DeLone & McLean, 2003), studi ini akan menguji dan memvalidasi kembali (replikasi) *Grand Theory*, dengan mengaplikasikannya pada konteks sistem administrasi perpajakan yang spesifik di Indonesia, yakni sistem CORETAX. Selain itu, temuan ini juga bisa menjadi rujukan akademik bagi peneliti berikutnya yang terpicat untuk mengkaji hubungan

antara kualitas sistem, kepuasan pengguna, serta efektivitas penerapan sistem informasi dalam sektor publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, invensi ini bisa memberi acuan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas sistem CORETAX, baik dari sisi teknis, layanan, ataupun pengalaman pengguna. Temuan ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi perbaikan sistem agar lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak dan lebih efektif dalam mendukung kinerja administrasi perpajakan nasional. Disamping itu, studi ini juga bisa menjadi panduan bagi pengembang sistem dan tim teknologi informasi dalam merancang sistem informasi perpajakan yang *user-friendly*, andal, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

