

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perpajakan mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan nasional. Hal ini dikarenakan pajak sebagai salah satu sumber utama penerimaan negara. Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh setiap individu maupun entitas bisnis sesuai peraturan perundang-undangan, bersifat memaksa tanpa kompensasi langsung dan digunakan sepenuhnya untuk kepentingan umum untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

Salah satu aspek penunjang pembangunan nasional yang krusial adalah perpajakan. Sistem perpajakan yang terintegrasi sangat penting bagi kemajuan suatu negara karena mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keadilan dalam pemungutan pajak. Dengan integrasi sistem, proses administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana dan aksesibilitas bagi wajib pajak meningkat, sehingga memudahkan pelaporan serta pembayaran pajak secara online tanpa harus datang ke kantor pajak. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan (Triyanto et al., 2024). Dari sisi pembangunan, perpajakan yang terintegrasi juga dapat menjadi pondasi utama pembiayaan negara, memungkinkan pemerintah membiayai layanan publik seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan secara berkelanjutan (Mardiasmo, 2021).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencermati bahwa tingkat kepatuhan formal maupun material belum mencapai target pemerintah, khususnya terkait ketepatan waktu penyampaian SPT dan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya (DJP, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain mutu pelayanan perpajakan, pemahaman terkait aturan pajak, serta penerapan sanksi pemerintah yang tegas (Kurniawan,et.al,2021). Selain faktor tersebut, literasi digital dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis teknologi turut berperan penting, khususnya di daerah yang tengah mengembangkan dan memperkuat infrastruktur digitalnya.

Menghadapi respons terhadap rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, pemerintah terus mendorong penerapan digitalisasi dalam administrasi perpajakan guna meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi potensi kesalahan manual. Kehadiran sistem seperti e-filing dan e-billing dinilai mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena proses pelaporan dan pembayaran menjadi lebih praktis, cepat, serta transparan (Uty et al., 2024)

Proses digitalisasi perpajakan di Indonesia masih dalam fase pengembangan sehingga dibutuhkan sistem yang lebih komprehensif, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Kondisi ini mendorong hadirnya sistem baru yang mampu menjawab kebutuhan reformasi perpajakan secara lebih menyeluruh.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat berdampak bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan pajak dengan pembaharuan sistem dalam pelaporan dan pembayaran pajak bagi para wajib pajak dengan sistem elektronik. Salah satu jenis sistem elektronik yang digunakan yaitu Coretax. Coretax merupakan sistem yang digunakan untuk penyampaian SPT melalui media elektronik wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan dengan komunikasi internet. Sistem Coretax ini bisa digunakan setiap saat, sehingga akan lebih efektif, efisien dan dalam hal pelaporan juga lebih cepat. Namun, pada kenyataannya pengetahuan coretax di kalangan aparatur sipil negara masih belum sepenuhnya dipahami. Kurangnya pengetahuan akan coretax selain disebabkan masalah di atas juga disebabkan oleh banyak faktor antara lain persepsi kemudahan yang belum dirasakan oleh wajib pajak, manfaat atas penggunaan coretax yang belum sepenuhnya difahami, kesiapan teknologi informasi yang belum merata, dan kurangnya keyakinan atas keamanan serta kerahasiaan data yang menyebabkan wajib pajak belum patuh akan kewajiban melaporkan pajaknya. Melihat begitu pentingnya pajak terhadap pembangunan nasional memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian kepada ASN di Kabupaten Gresik sebagai wajib pajak pribadi. Peneliti akan melakukan penelitian tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, dan persepsi keamanan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.

Erstiawan,2025, Coretax dirilis oleh DJP sebagai bagian dari reformasi perpajakan untuk menekan beban administrasi, baik bagi DJP maupun wajib pajak. Sistem ini menggantikan infrastruktur lama yang tidak terintegrasi

dengan sistem digital modern yang menyatukan berbagai layanan seperti pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pembuatan e-Faktur, hingga pengawasan secara real-time. Coretax menawarkan fitur utama seperti e-Registration, e-Faktur, e-Billing, dan e-Bupot yang dapat diakses dalam satu dashboard berbasis web (Erstiawan, 2025). Sementara itu, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor esensial dalam menunjang kenaikan penerimaan pajak negara. Semakin baik kepatuhan yang ditunjukkan wajib pajak, maka semakin besar pula kontribusi mereka terhadap pendapatan negara (Setyaningsih,et.al 2025)

Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan terbaru yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna mengintegrasikan seluruh proses perpajakan ke dalam satu platform yang lebih efisien, transparan, dan akurat (Davis, 1989). Dari sudut pandang teoritis, efektivitas penerapan sistem ini dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model yang dikemukakan oleh Davis, et.al (1989), yang menegaskan bahwa persepsi mengenai kemudahan penggunaan serta manfaat teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat penerimaan dan perilaku pengguna. Dengan menghadirkan layanan yang lebih terintegrasi, cepat, dan akurat, Coretax dinilai mampu meningkatkan kedua persepsi tersebut sehingga berpotensi mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak.

Secara empiris, fase awal implementasi Coretax diwarnai berbagai kendala teknis yang tercatat secara sistematis dalam literatur. (Widiastuti et al., 2025) mendokumentasikan bahwa DJP secara resmi mengidentifikasi tidak kurang dari dua puluh dua permasalahan teknis sejak peluncuran sistem, mencakup lima kluster gangguan, yaitu akses sistem, autentikasi, sinkronisasi data, input/penyimpanan data, dan dokumen keluaran. Studi yang sama mencatat bahwa menjelang masa pelaporan SPT Tahunan pada akhir Desember 2025, sistem kembali mengalami gangguan Error 502 ketika sekitar 4,6 juta dari 14,9 juta wajib pajak yang wajib lapor belum berhasil mengaktifkan akun Coretax mereka. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara ambisi besar transformasi digital perpajakan dan kesiapan infrastruktur teknis pada tahap awal penerapannya. Persoalan tidak berhenti pada aspek teknis semata. (Rahmi et al., 2023) menemukan adanya kesenjangan efisiensi antarwilayah serta kesenjangan kompetensi digital antara unit pusat dan unit daerah dalam mengoperasikan Coretax, di mana pengguna dengan literasi digital rendah cenderung lebih sulit beradaptasi sehingga manfaat digitalisasi tidak dirasakan secara merata. Sejalan dengan itu, kajian opini (Widiastuti et al., 2025) mencatat proyeksi lembaga internasional bahwa keberhasilan Coretax berpotensi meningkatkan penerimaan pajak hingga sekitar 1,2 persen dari produk domestik bruto dalam lima tahun ke depan, tetapi proyeksi tersebut disertai catatan bahwa ketidakpercayaan terhadap sistem dan kekhawatiran atas keamanan data pribadi dapat menurunkan kepatuhan dan mendistorsi penerimaan, sehingga kepercayaan terhadap sistem dipandang sebagai faktor penentu utama keberhasilan reformasi ini. Fenomena ini menampakkan ketegangan

logis yang relevan untuk diuji lebih lanjut: di satu sisi sistem dirancang untuk mempermudah, namun di sisi lain implementasinya justru berpotensi menimbulkan tekanan psikologis dan kekhawatiran sanksi bagi penggunanya, terutama pada masa-masa kritis pelaporan (Widiastuti et al., 2025). Fenomena ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan konteks institusi pemerintah nonfiskal. Pamungkas et al. (2026), dalam kajian terhadap 68 ASN di Badan Nasional Penanggulangan Bencana Jakarta, menemukan bahwa efektivitas Coretax pada lembaga pemerintah nonkementerian dengan karakteristik operasional yang dinamis hanya mencapai skor rata-rata 3,53 dari skala 5,00, dengan keterbatasan infrastruktur teknis dan kapasitas sumber daya manusia teridentifikasi sebagai hambatan struktural yang memerlukan intervensi kebijakan berkelanjutan. Apabila lembaga nonkementerian dengan tugas teknis kebencanaan saja masih menghadapi kendala adopsi yang signifikan, maka pertanyaan serupa relevan diajukan pada KPU se-Jawa Timur, sebuah lembaga negara independen dengan struktur kerja tersebar di banyak kabupaten/kota dan beban kerja yang sangat fluktuatif mengikuti siklus pemilihan, sehingga ASN di dalamnya berpotensi memiliki persepsi dan kesiapan yang berbeda terhadap kewajiban penggunaan Coretax dibandingkan ASN di lembaga yang lebih dekat dengan urusan keuangan negara maupun lembaga teknis lain yang telah diteliti sebelumnya.

Fase awal implementasi Coretax diwarnai berbagai kendala teknis yang tercatat secara sistematis dalam literatur. Widiastuti et al. (2025) mendokumentasikan bahwa DJP secara resmi mengidentifikasi tidak kurang dari dua puluh dua permasalahan teknis sejak peluncuran sistem, mencakup lima kluster

gangguan, yaitu akses sistem, autentikasi, sinkronisasi data, input/penyimpanan data, dan dokumen keluaran. Studi yang sama mencatat bahwa menjelang masa pelaporan SPT Tahunan pada akhir Desember 2025, sistem kembali mengalami gangguan Error 502 ketika sekitar 4,6 juta dari 14,9 juta wajib pajak yang wajib lapor belum berhasil mengaktifkan akun Coretax mereka. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara ambisi besar transformasi digital perpajakan dan kesiapan infrastruktur teknis pada tahap awal penerapannya.

Persoalan tidak berhenti pada aspek teknis semata. (Widiastuti et al., 2025) menemukan adanya kesenjangan efisiensi antarwilayah serta kesenjangan kompetensi digital antara unit pusat dan unit daerah dalam mengoperasikan Coretax, di mana pengguna dengan literasi digital rendah cenderung lebih sulit beradaptasi sehingga manfaat digitalisasi tidak dirasakan secara merata. Sejalan dengan itu, kajian opini Kompas.id (2026) mencatat proyeksi lembaga internasional bahwa keberhasilan Coretax berpotensi meningkatkan penerimaan pajak hingga sekitar 1,2 persen dari produk domestik bruto dalam lima tahun ke depan, tetapi proyeksi tersebut disertai catatan bahwa ketidakpercayaan terhadap sistem dan kekhawatiran atas keamanan data pribadi dapat menurunkan kepatuhan dan mendistorsi penerimaan, sehingga kepercayaan terhadap sistem dipandang sebagai faktor penentu utama keberhasilan reformasi ini. Fenomena ini menampilkan ketegangan logis yang relevan untuk diuji lebih lanjut: di satu sisi sistem dirancang untuk mempermudah, namun di sisi lain implementasinya justru berpotensi menimbulkan tekanan psikologis dan kekhawatiran sanksi bagi penggunanya, terutama pada masa-masa kritis pelaporan (Widiastuti et al., 2025).

Oleh sebab itu, penelitian ini memiliki peran penting dalam memberikan gambaran empiris mengenai kontribusi Persepsi penggunaan Coretax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Gresik. Selain mengisi keterbatasan kajian mengenai efektivitas sistem perpajakan digital yang terintegrasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan strategis dalam mendukung optimalisasi reformasi perpajakan digital di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan coretax terhadap persepsi asn dalam kepatuhan pajak pada KPU Kabupaten Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah persepsi kemudahan penggunaan sistem coretax berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak Asn?
- b. Apakah persepsi kemanfaatan sistem coretax berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak Asn ?
- c. Apakah persepsi keamanan sistem coretax berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak Asn?
- d. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak Asn ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini tentunya memiliki beberapa batasan. Fokus penelitian ini hanya pada analisa sejauh apa pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan data pada penggunaan sistem coretax

terhadap kepatuhan wajib pajak pada aparatur sipil negara, dimana masih jarang ada penelitian yang membahas terkait dengan hal ini. Penelitian ini juga memberikan gambaran tentang media Coretax, guna memberikan dukungan perubahan sistem pembayaran pajak akan lebih mudah, efisien, dan efektif. Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka penulisan penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian pada kepatuhan wajib orang pribadi pada aparatur sipil negara yang ada di kota gresik dimana belum semuanya mendapat pengetahuan tentang Coretax.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah

- a. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan sistem coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Asn.
- b. Untuk mengetahui persepsi kemanfaatan sistem coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Asn.
- c. Untuk mengetahui persepsi keamanan sistem coretax berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Asn.
- d. Untuk mengetahui persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak Asn.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang baik dan bermanfaat bagi:

1. Praktisi

Untuk meningkatkan kegunaan, aksesibilitas, dan keamanan sistem

Coretax bagi wajib pajak, instansi pajak dan pihak terkait diharapkan dapat menggunakan penelitian ini sebagai panduan dan rekomendasi. Hal ini akan menjamin penerapan sistem Coretax sebaik mungkin dan mendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu otoritas pajak dalam menyusun rencana yang lebih efisien untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh bagi Asn melalui sistem Coretax. Selain itu, hasil studi ini dapat digunakan untuk menginformasikan terciptanya inisiatif edukasi yang akan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan pajak dan peran teknologi dalam proses pelaporan. Pada akhirnya, temuan studi ini diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan tindakan wajib pajak, sehingga kebijakan tersebut lebih terarah dan membantu pencapaian tujuan perpajakan secara umum.

2. KPU Kabupaten Gresik

Diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi KPU Kabupaten Gresik dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan ASN melalui optimalisasi pemanfaatan sistem Coretax. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan penggunaan Coretax sehingga ASN memiliki persepsi yang lebih baik mengenai kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan sistem. Dengan demikian, pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara lebih efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Dapat memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengevaluasi implementasi Coretax, khususnya terkait aspek kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan wajib pajak, dan keamanan sistem. Hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam penyempurnaan fitur, peningkatan kualitas layanan digital, serta penyusunan strategi edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif. Dengan meningkatnya kualitas layanan Coretax, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya ASN, juga semakin meningkat sehingga mendukung keberhasilan reformasi administrasi perpajakan.

4. Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara diharapkan lebih percaya diri dalam menggunakan Coretax untuk pelaporan dan pembayaran pajak. Hal tersebut akan membantu mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan efisiensi pelaporan, serta mendorong terciptanya budaya kepatuhan pajak di lingkungan instansi pemerintah.

5. Akademisi

Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi dosen, mahasiswa, maupun peneliti lain dalam mengembangkan kajian mengenai penerimaan teknologi perpajakan berbasis Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB), serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain, memperluas objek penelitian, maupun menggunakan metode penelitian yang berbeda.

6. Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan mendukung pengetahuan, terutama dalam kepatuhan pajak yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem Coretax untuk pelaporan SPT Tahunan Pribadi. Melalui penelitian ini, pemahaman mengenai hal-hal yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam era digitalisasi perpajakan akan semakin diperluas. Lebih jauh lagi, diantisipasi bahwa hasil penelitian ini akan menjadi panduan bagi penelitian masa depan yang mengkaji topik terkait dalam konteks modernisasi sistem administrasi perpajakan Indonesia.