

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam pengelolaan sistem perpajakan dan cara masyarakat memenuhi kewajiban pajaknya. Sebelum berkembangnya sistem perpajakan seperti sekarang, wajib pajak umumnya melakukan proses pendaftaran, perhitungan, hingga pelaporan pajak secara parsial melalui berbagai aplikasi terpisah, namun prosesnya sering kurang efisien dan terbatas oleh kendala sinkronisasi data. Seiring perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan Coretax pada 1 Januari 2025 sebagai sistem baru untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan serta mendukung modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia [1]. Alasan utama pemerintah menerapkan teknologi Coretax adalah untuk mengotomatiskan dan mendigitalisasi proses administrasi pajak serta mendukung wajib pajak dengan integrasi pelayanan pajak yang lebih efektif, mulai dari pendaftaran, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak [2].

Sebagai proyek pembaruan sistem informasi terbesar milik negara, skala implementasi Coretax melibatkan jumlah pengguna yang sangat masif. Berdasarkan data resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) per Mei 2026, tercatat sebanyak 19,1 juta wajib pajak telah melakukan aktivasi akun di platform baru tersebut guna mendukung sistem perpajakan yang modern. Dari total tersebut, basis pengguna terbesar secara signifikan didominasi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu mencapai 17,9 juta pengguna, berjalan beriringan dengan aktivitas pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Tahun Pajak 2025 yang telah mencapai 13.193.052 pelaporan [3]. Angka statistik yang besar ini sesuai dengan penilaian bahwa Coretax dapat meningkatkan efisiensi pelaporan secara mandiri, tetapi di sisi lain juga menunjukkan tingkat tantangan yang cukup besar yang dihadapi pemerintah dalam memastikan kesiapan jutaan pengguna.

Namun, tingginya angka statistik penggunaan dan keharusan sistem yang bersifat wajib ini tidak selalu diiringi dengan kesiapan literasi digital masyarakat yang merata. Perubahan pada aspek antarmuka dan mekanisme operasional Coretax menyebabkan hambatan psikologis bagi para pengguna di lapangan. Dalam implementasinya, Coretax masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan server, kesulitan akses, dan kegagalan proses validasi yang memicu keluhan dari wajib pajak serta menunjukkan kompleksitas transisi menuju sistem perpajakan digital yang terintegrasi [4]. Bahkan, sistem lama akhirnya terpaksa tetap dioperasikan secara bersamaan dengan Coretax guna memastikan stabilitas layanan perpajakan harian tetap berjalan [5]. Berbagai kendala teknis dan operasional pada masa transisi ini menunjukkan ketidaksesuaian antara fungsi sistem baru dengan kebutuhan tugas wajib pajak, yang pada akhirnya memicu rasa tidak nyaman serta keraguan pada Wajib Pajak Orang Pribadi terkait efisiensi dan keamanan data mereka. Untuk menjembatani kesenjangan tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengujian kesiapan serta penerimaan masyarakat dalam menggunakan Coretax, sekaligus mengevaluasi apakah fitur sistem ini sudah benar-benar efektif mendukung pengelolaan pajak secara mandiri.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah melakukan analisis tentang penerimaan dan penggunaan teknologi, salah satunya penelitian mengenai kesesuaian tugas dan penerimaan teknologi yang dilakukan oleh Indra Sulistyaningsih dan Jaka Nugraha (2022) dengan menggunakan pendekatan *Task Technology Fit* (TTF) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada platform Vinesa menunjukkan bahwa kesesuaian antara tugas dan kemampuan teknologi berperan penting dalam mendorong penerimaan penggunaan platform [6]. Penelitian tersebut hanya berfokus pada aspek kesesuaian tugas dan penerimaan teknologi, namun belum mengkaji kesiapan teknologi pengguna secara individual pada sistem perpajakan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Rafly Ramadhan Al Fauzi dkk. (2025) dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada sistem Coretax menunjukkan bahwa kendala teknis seperti error, kesulitan login, dan lamanya proses validasi memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan wajib pajak [7]. Penelitian tersebut baru melihat faktor penerimaan dasar, namun belum mengkaji kesiapan teknologi pengguna serta kesesuaian fitur sistem dengan tugas

perpajakan mereka. Guna mengisi celah dari kedua riset tersebut, penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan memasukkan aspek kesiapan teknologi melalui pendekatan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) serta mengombinasikannya dengan *Task Technology Fit* (TTF) untuk menganalisis penerimaan Coretax sebagai alat pendukung aktivitas perpajakan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diusulkan sebuah judul penelitian yaitu “Evaluasi Penerimaan dan Kesiapan Implementasi Sistem Coretax Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Integrasi *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) dan *Task Technology Fit* (TTF)”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kesiapan masyarakat dalam menggunakan Coretax berdasarkan model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM)?
2. Bagaimana kesesuaian antara fungsi fitur Coretax dengan kebutuhan tugas perpajakan masyarakat menurut pendekatan *Task Technology Fit* (TTF)?
3. Bagaimana tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan Coretax ditinjau dari kombinasi pendekatan TRAM dan TTF?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kesiapan masyarakat dalam menggunakan Coretax berdasarkan model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM).
2. Menilai sejauh mana kesesuaian antara fungsi fitur Coretax dengan kebutuhan tugas perpajakan masyarakat menurut pendekatan *Task-Technology Fit* (TTF).
3. Menilai tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan Coretax ditinjau dari kombinasi pendekatan TRAM dan TTF.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penulis akan menguraikan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada masyarakat di Kota Lhokseumawe yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga tidak mencakup wajib pajak badan atau kelompok pengguna dari wilayah lain.
2. Variabel penelitian dibatasi pada model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) dan *Task-Technology Fit* (TTF) sebagai dasar untuk menganalisis penerimaan penggunaan Coretax.
3. Penggunaan Coretax yang dikaji hanya dibatasi dalam konteks sebagai alat pendukung aktivitas dan kebutuhan tugas perpajakan mandiri masyarakat, bukan mengevaluasi infrastruktur teknis atau sistem jaringan dari sisi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini untuk berbagai pihak adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran yang jelas mengenai kesiapan teknologi masyarakat di Kota Lhokseumawe serta faktor yang memengaruhi penerimaan mereka terhadap penggunaan sistem Coretax dalam aktivitas perpajakan mandiri.
2. Memberikan rekomendasi dan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Lhokseumawe dalam menyusun strategi sosialisasi serta pengembangan fitur Coretax yang lebih mudah, aman, dan sesuai kebutuhan.
3. Menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan model penerimaan teknologi, khususnya yang menggabungkan pendekatan TRAM dan TTF pada penggunaan teknologi perpajakan digital di masyarakat.