

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peranan sangat penting dalam membiayai seluruh kegiatan pemerintahan dan pembangunan nasional. Dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan dari sektor perpajakan memberikan kontribusi terbesar dibandingkan dengan sumber penerimaan lainnya, sehingga keberhasilan pembangunan nasional sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak (Mardiasmo, 2023:1).

Indonesia menerapkan *Self-assessment system*, yang di mana merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Penerapan sistem ini dalam perpajakan Indonesia tercermin melalui kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh wajib pajak secara benar, lengkap, dan jelas. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem perpajakan karena mencerminkan tingkat kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2023:10).

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di Indonesia masih menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak. Meskipun tingkat kepatuhan mengalami peningkatan, masih terdapat wajib pajak yang belum menyampaikan SPT Tahunan sesuai ketentuan. Data tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	WP Wajib Pajak	SPT Dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2023	175.766	40.761	23,19%
2024	182.425	42.872	23,50%
2025	216.344	57.248	26,46

Sumber: KPP Pratama Lhokseumawe (2026)

Perhitungan :

1. $(40.761 \div 175.766) \times 100 = 23,19\%$
2. $(42.872 \div 182.425) \times 100 = 23,50\%$
3. $(57.248 \div 216.344) \times 100 = 26,46\%$

Berdasarkan Tabel 1.1, tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan dari 23,19% pada tahun 2023 menjadi 23,50% pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 26,46% pada tahun 2025. Meskipun menunjukkan tren yang positif, tingkat kepatuhan tersebut masih tergolong rendah karena kurang dari sepertiga Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar telah menyampaikan SPT Tahunan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT, salah satunya melalui optimalisasi implementasi *Coretax Administration System*.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus melakukan perubahan digital dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Transformasi ini ditujukan untuk memperbaiki efisiensi, transparansi, serta kemudahan dalam pelayanan kepada wajib pajak. Digitalisasi perpajakan telah menjadi tren global, dengan banyak negara menerapkan sistem administrasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kepatuhan dan efisiensi dalam pemungutan pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2024). Di Indonesia, salah satu wujud transformasi itu adalah pengembangan *coretax administration system*, sistem sentral administrasi perpajakan yang terintegrasi secara nasional.

Salah satu elemen penting dalam sistem itu adalah *coretax form*, yang merupakan formulir pelaporan pajak digital yang ditujukan untuk mempermudah

proses pelaporan SPT Tahunan. *coretax form* memungkinkan integrasi data secara otomatis, meminimalkan kesalahan input, dan meningkatkan efisiensi waktu dalam pelaporan pajak. Dengan sistem ini, wajib pajak tidak perlu lagi menjalankan proses administrasi yang rumit, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan kepatuhan dalam pengisian laporan pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2024).

Mengingat Coretax Form merupakan sistem informasi perpajakan berbasis digital, maka evaluasi implementasinya perlu dilakukan menggunakan pendekatan *Information Systems Success Model* (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model ini digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi suatu sistem informasi melalui tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Keempat dimensi tersebut dinilai relevan untuk mengevaluasi implementasi *Coretax Form* karena dapat menggambarkan kualitas sistem yang dirasakan oleh wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar peluang meningkatnya kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Implementasi *coretax form* memiliki tujuan utama untuk memperbaiki efektivitas administrasi perpajakan serta mendorong peningkatan kepatuhan dari wajib pajak. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi tanggung jawab administratif, meningkatkan ketepatan data, serta mempercepat proses pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, digitalisasi sistem pajak juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas, sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan (Kementerian Keuangan, 2024).

Selain itu, implementasi *coretax form* perlu ditinjau dari kualitas sistem informasi yang digunakan oleh wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Dalam *information systems success model* yang dikembangkan oleh DeLone & McLean

(2003), keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan. Dalam konteks perpajakan digital, implementasi *coretax form* diharapkan mampu memberikan kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan dalam proses pelaporan SPT Tahunan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Apabila sistem *coretax form* mampu memberikan kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik, maka efektivitas implementasi sistem akan meningkat dan pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dalam rangka mendukung modernisasi administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak terus mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan Coretax Administration System. Tingkat implementasi sistem tersebut dapat dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang telah melakukan aktivasi Coretax. Data aktivasi Coretax pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Lhokseumawe disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2 Data Implementasi Coretax

Status Wajib Pajak	Jumlah
Jumlah Wajib Pajak Sudah Aktivasi Coretax	38.402
Jumlah Wajib Pajak Belum Aktivasi Coretax	19.366
Jumlah Seluruh Wajib Pajak	57.768

Sumber: KPP Pratama Lhokseumawe (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa dari total 57.768 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Lhokseumawe, sebanyak 38.402 Wajib Pajak telah melakukan aktivasi Coretax, sedangkan 19.366 Wajib Pajak belum melakukan aktivasi. Data

tersebut menunjukkan bahwa implementasi Coretax di Kota Lhokseumawe masih belum sepenuhnya menjangkau seluruh Wajib Pajak. Masih adanya Wajib Pajak yang belum melakukan aktivasi mengindikasikan bahwa proses implementasi sistem masih memerlukan optimalisasi melalui peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna agar tujuan digitalisasi perpajakan dapat tercapai secara maksimal.

Selain tingkat aktivasi, implementasi Coretax juga masih menghadapi berbagai kendala teknis yang dialami oleh pengguna. Beberapa permasalahan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan dan efektivitas penggunaan sistem dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Data gangguan sistem Coretax yang terjadi pada tahun 2025 disajikan pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 3 Data Gangguan Sistem Coretax Tahun 2025

No.	Kendala Coretax
1.	Gagal melakukan <i>geo-tagging</i> wilayah saat pembuatan NPWP
2.	Jaringan belum sepenuhnya stabil terutama pada saat <i>trafik</i> tinggi
3.	Nomor STP tidak muncul pada menu pengurangan sanksi
4.	<i>Case timer</i> tidak sesuai dengan jatuh tempo penyelesaian kasus
5.	Kesulitan mengunduh seluruh data karena batas maksimal unduhan
6.	Aplikasi belum <i>user friendly</i>
7.	Permasalahan <i>login</i>
8.	Bukti potong tidak muncul
9.	Kesulitan dalam membuat faktur pajak

Sumber: KPP Pratama Lhokseumawe (2026)

Berdasarkan Tabel 1.3, implementasi *Coretax* masih menghadapi berbagai kendala teknis, mulai dari masalah *login*, ketidakstabilan jaringan, hingga aplikasi yang belum sepenuhnya mudah digunakan. Selain itu, pengguna juga mengalami kesulitan dalam mengakses beberapa fitur penting, seperti pembuatan faktur pajak, pengunduhan data, dan munculnya bukti potong. Berbagai kendala tersebut berpotensi menghambat efektivitas penggunaan *Coretax* dan dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan. Oleh karena

itu, evaluasi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi *Coretax* mampu mendukung peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Namun demikian, implementasi *coretax form* sebagai bagian dari digitalisasi administrasi perpajakan masih menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya. Berdasarkan beberapa pemberitaan dan informasi resmi Direktorat Jenderal Pajak(DJP), pada tahap awal implementasi sistem *coretax* masih ditemukan gangguan teknis seperti kesulitan *log-in*, lambatnya akses sistem, keterlambatan pengiriman kode OTP, hingga terjadinya *error* saat proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Selain itu, sebagian wajib pajak juga mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan sistem yang baru karena masih terbatasnya pemahaman mengenai teknologi digital perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem perpajakan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan layanan perpajakan digital secara efektif. Apabila berbagai kendala tersebut tidak ditangani dengan baik, maka dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan secara tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap implementasi *coretax form* untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, khususnya di Kota Lhokseumawe (Direktorat Jendral Pajak, 2025).

Fenomena implementasi *coretax* juga terjadi di Kota Lhokseumawe. Berdasarkan pemberitaan RRI Lhokseumawe (2026), wajib pajak di Kota Lhokseumawe mulai menghadapi perubahan sistem pelaporan pajak melalui *coretax administration system*. Sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan sistem baru, terutama terkait *aktivasi* akun, pelaporan SPT Tahunan, serta adaptasi terhadap layanan perpajakan digital. Selain itu, KPP Pratama Lhokseumawe juga secara aktif melaksanakan sosialisasi dan kelas pajak *coretax* kepada masyarakat karena masih terdapat wajib pajak yang membutuhkan pendampingan dalam penggunaan sistem tersebut.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Korat & Munandar, 2025) menyimpulkan bahwa implementasi *coretax* mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan serta mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui sistem yang lebih terintegrasi. Namun, penelitian tersebut masih berfokus pada kajian umum implementasi sistem perpajakan digital di Indonesia. Selanjutnya, penelitian dari Purnamasari (2025) menunjukkan bahwa *coretax* memiliki potensi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan pelaporan, transparansi, dan otomatisasi layanan perpajakan. Akan tetapi, penelitian tersebut menggunakan pendekatan studi kepustakaan sehingga belum memberikan gambaran empiris secara langsung mengenai implementasi *coretax form* dalam pelaporan SPT Tahunan pada daerah tertentu.

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada implementasi *coretax* secara umum, digitalisasi perpajakan, serta kepatuhan

pelaporan SPT. Selain itu, beberapa penelitian menggunakan pendekatan studi literatur dan belum banyak yang menguji secara empiris faktor-faktor implementasi *coretax form* yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, akurasi data, dan keamanan sistem terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Penelitian yang secara khusus dilakukan pada wajib pajak di Kota Lhokseumawe juga masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai implementasi *coretax form* dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia.

Penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi terhadap implementasi sistem perpajakan digital yang saat ini menjadi fokus reformasi administrasi perpajakan nasional. Evaluasi implementasi *coretax form* sangat diperlukan untuk mengetahui apakah sistem tersebut benar-benar mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak atau justru masih menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian mengenai digitalisasi administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan dan strategi optimalisasi implementasi *coretax form*, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan digital di daerah. Dengan demikian, penelitian berjudul “Evaluasi Implementasi *coretax form* dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Kota Lhokseumawe” menjadi

relevan dan penting untuk dilakukan sebagai bagian dari upaya mendukung modernisasi sistem perpajakan nasional di era digital.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem *coretax form* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak Kota Lhokseumawe?
2. Apakah kualitas informasi *coretax form* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak di kota Lhokseumawe?
3. Apakah kualitas layanan *coretax form* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak di kota Lhokseumawe?
4. Apakah Kepuasan Pengguna *Coretax Form* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak di kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *coretax form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak di kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi *coretax form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem *coretax form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak kota Lhokseumawe.

4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem *Coretax Form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak kota Lhokseumawe

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat teori *information systems success model* yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi melalui aspek kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi administrasi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas implementasi *coretax form*, khususnya dalam aspek kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

- b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai pentingnya pemanfaatan sistem perpajakan digital seperti *coretax form* dalam mempermudah proses pelaporan SPT Tahunan secara lebih efektif, efisien, dan aman.

- c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai digitalisasi perpajakan, sistem informasi perpajakan, serta kepatuhan wajib pajak.