

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2013: 1). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), “pajak berkontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dalam upaya meningkatkan efektifitas pengelolaan perpajakan pemerintah memerlukan sistem administrasi pajak yang mampu mengelola pajak dengan efektif. Untuk melakukan ini, pemerintah modernisasi sistem dengan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem pengelolaan pajak yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi proses administrasi pajak. Dalam penerapannya, sistem administrasi perpajakan modern tidak hanya berkonsentrasi pada digitalisasi layanan, mereka juga memperbaiki prosedur administrasi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan meningkatkan sistem pengawasan yang terintegrasi. Sistem ini memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak yang lebih cepat dan praktis (Budiman Napitulu, 2014) .

Sebagai implementasi dari sistem administrasi perpajakan modern, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Core Tax Administration System* (*Coretax*) sebagai sistem terintegrasi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi

dan kualitas pelayanan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak,). Sistem *coretax* berbasis teknologi informasi dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pajak (Maliki, 2025). *Coretax* merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam peraturan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018.

Penerapan *Coretax System* digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak. Dengan mengurangi proses manual, sistem ini diharapkan dapat mempercepat waktu pemrosesan administrasi pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses dan transparansi (Utama et al., 2025). Dengan penerapan *Coretax*, yang memfasilitasi proses administrasi perpajakan melalui sistem yang terintegrasi dan berbasis digital, wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dengan lebih cepat dan tepat. Akibatnya, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai perilaku pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Rahayu, 2010:138). Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran individu, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas mampu memberikan kemudahan, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak dalam memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak (Tjiptono, 2012:157). Menurut Parasuraman et.al (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. *Tangibles* (bukti fisik) berkaitan dengan ketersediaan fasilitas dan sarana pelayanan, *reliability* (keandalan) menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai prosedur, *responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kecepatan serta ketanggapan petugas dalam melayani wajib pajak, *assurance* (jaminan) berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan *empathy* (empati) menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap wajib pajak.

Seiring dengan upaya modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui penerapan *Core Tax Administration System (Coretax)*, pemerintah menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan sistem tersebut dapat berjalan secara optimal. Berdasarkan pemberitaan dari Antara News, disebutkan bahwa *Coretax* masih berada pada tahap pengujian akhir sebelum diterapkan secara penuh. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan perpajakan tersebut belum sepenuhnya siap digunakan secara luas. Selain itu, DDTC News mengungkapkan adanya kekhawatiran terhadap potensi terjadinya gangguan atau error pada saat sistem mulai diimplementasikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat risiko teknis yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan perpajakan berbasis digital.

Di sisi lain, melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak, *Coretax* dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Namun, kondisi sistem yang masih dalam tahap pengujian dan adanya gangguan teknis menunjukkan bahwa implementasi *Coretax* belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan modernisasi sistem perpajakan dengan realitas di lapangan. Dalam situasi ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak menjadi faktor penting, khususnya dalam mendampingi wajib pajak dalam menggunakan sistem *Coretax*. Pelayanan yang kurang optimal, seperti rendahnya keandalan, kurangnya daya tanggap, serta keterbatasan dalam memberikan penjelasan kepada wajib pajak, dapat menimbulkan kesulitan dalam penggunaan sistem. Hal ini berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Direktorat Jenderal Pajak).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam mendukung penggunaan sistem tersebut (Hadi, 2013). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa implementasi *Coretax* sebagai sistem digital perpajakan berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi kendala sehingga memerlukan dukungan kualitas pelayanan yang optimal dalam pendampingan kepada wajib pajak (Utama et al., 2025).

Dengan demikian, fenomena tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana pengaruh kualitas layanan, yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kepatuhan WPOP?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepatuhan WPOP?
3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepatuhan WPOP?
4. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepatuhan WPOP?
5. Apakah terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepatuhan WPOP?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap kepatuhan WPOP.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepatuhan WPOP.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepatuhan WPOP.
4. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepatuhan WPOP.
5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepatuhan WPOP.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan dan manajemen pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai implementasi sistem perpajakan digital, khususnya *Core Tax Administration System (Coretax)*, dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di era modern.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kota Lhokseumawe sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam pendampingan penggunaan sistem *Coretax* agar lebih efektif dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak di Kota Lhokseumawe mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan dalam menggunakan sistem perpajakan digital. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan

dalam mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan, implementasi sistem perpajakan digital, serta kepatuhan wajib pajak di berbagai daerah.