

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembaruan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat memberikan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara kini berupaya mengoptimalkan pelayanan publik melalui penerapan konsep *Electronic Government* atau *e-government*. Teknologi tersebut berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, memfasilitasi komunikasi yang lebih sederhana antara pemerintah dan dunia usaha, memperkuat kerja sama dengan berbagai mitra, serta memberikan peluang bagi masyarakat untuk lebih berdaya melalui kemudahan akses informasi dan peningkatan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan (Maramura et al., 2017). Oleh karena itu, transformasi digital menjadi suatu keniscayaan yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah di semua sektor, termasuk dalam bidang perpajakan.

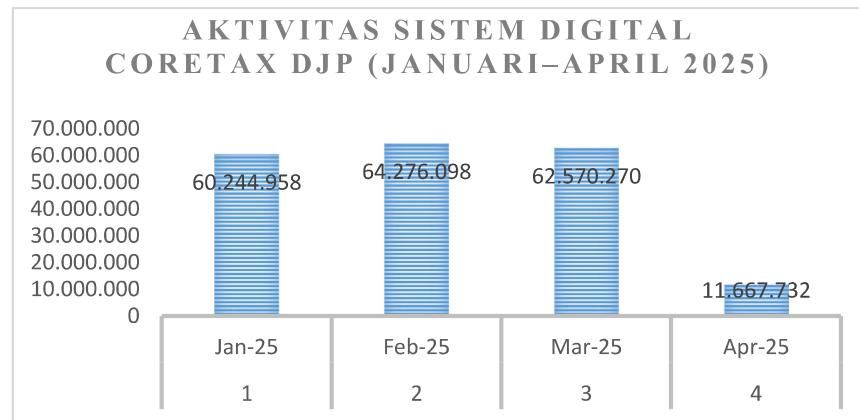
E-government dapat digunakan sebagai media untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus memperluas penerapan praktik demokrasi. Melalui penerapan ini, kualitas layanan publik serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat ditingkatkan, dengan menitikberatkan pada peningkatan kinerja di semua jenjang pemerintahan. Di Indonesia, transformasi digital ini menjadi elemen penting dalam agenda reformasi birokrasi nasional, termasuk pada sektor administrasi perpajakan (Priyono, 2025). Dalam konteks perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah mengupayakan reformasi perpajakan di Indonesia yang telah berlangsung sejak era 1980-an hingga 1990-an, yang menandai langkah awal pemerintah dalam memperbaiki sistem perpajakan nasional. Tujuan utama dari reformasi tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat asas keadilan, serta mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. (Mayoni, 2024)

Digital Coretax System menjadi puncak dari reformasi sistem perpajakan modern atau PSIAP yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun

2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang kemudian diatur lebih lanjut oleh Keputusan Menteri Keuangan Nomor 767/MK.03/2018. Proyek PSIAP bertujuan untuk melakukan transformasi dan modernisasi proses bisnis administrasi perpajakan melalui pengembangan sistem informasi berbasis *Commercial Off-the-Shelf (COTS)* serta penyempurnaan basis data perpajakan agar lebih terintegrasi dan efisien (*Buku Panduan Singkat Coretax v.1*, 2024). Implementasi sistem ini yang merupakan bagian dari program *Tax Administration Reform* diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan data perpajakan dan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya bagi wajib pajak yang menjadi pengguna utama layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Kebudayaan *Coretax* memiliki beberapa keunggulan utama yang mendukung efisiensi dan transparansi layanan pajak di Indonesia. Pertama, *coretax* mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan seperti pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, penerbitan e-Faktur, pembayaran pajak, serta administrasi data wajib pajak ke dalam satu sistem terpusat. Hal ini memudahkan wajib pajak karena tidak perlu lagi menggunakan banyak aplikasi berbeda. Kedua, sistem ini menawarkan kemudahan akses dan efisiensi waktu, sebab layanan dapat digunakan kapan saja dan di mana saja secara daring. *Coretax* juga menyediakan sistem pembayaran yang lebih praktis dengan satu kode billing untuk berbagai jenis pajak. Ketiga, *coretax* meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi perpajakan. Melalui sistem data terpusat dan audit trail otomatis, DJP dapat memantau aktivitas perpajakan secara real-time, mengurangi potensi kesalahan, dan mempercepat proses verifikasi. Berdasarkan keunggulan-keunggulan tersebut, penerapan *Digital Coretax System* terbukti tidak sedikitnya masyarakat memberikan respon positif terhadap adanya aplikasi digital *coretax* ini. Hal ini dapat ditinjau tingkat aktivitas pengguna yang mengakses sistem *coretax* secara daring.

Diagram 1.1 *Diagram Aktivitas Sistem Digital Coretax DJP 2025*



Sumber: Data Laporan tahunan DJP yang diolah penulis, 2025.

Merujuk pada temuan data pada Diagram 1.1, aktivitas sistem digital *coretax* DJP selama Januari hingga April 2025, terlihat bahwa jumlah transaksi pajak yang tercatat mencapai lebih dari 60 juta setiap bulannya pada triwulan pertama. Angka ini menunjukkan tingkat pemanfaatan sistem yang tinggi. Meskipun terjadi penurunan pada bulan April 2025, hal tersebut merupakan kondisi normal karena masa pelaporan SPT tahunan telah berakhir. Secara keseluruhan, tren ini membuktikan bahwa *Digital Coretax System* berhasil meningkatkan aktivitas pelaporan digital dan efisiensi administrasi pajak.

Namun, dibalik keunggulannya, muncul pula berbagai tantangan dalam penerapannya, seperti masalah teknis, adaptasi pengguna, serta isu keamanan data yang berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna. Beberapa contoh dari masalah – masalah yang dihadapi para wajib pajak mencakup gangguan sistem seperti *server down*, integrasi data yang tidak lancar, kesulitan dalam proses login, gangguan teknis saat melakukan input data atau pelaporan serta perbaikan sistem pada hari kerja. Berdasarkan laporan Bisnis.com (2025), menurut Suryo Utomo saat masih menjabat sebagai Dirjen Pajak melaporkan masih menghadapi berbagai kendala teknis di tahap awal pelaksanaannya. Pada awal penerapan, proses login dan akses sistem memerlukan waktu rata-rata sekitar 4,1 detik, namun kini telah mengalami peningkatan signifikan dengan waktu akses hanya sekitar 0,001 detik. Selanjutnya, kendala terkait perubahan data profil wajib pajak juga sempat menjadi perhatian, di mana dari periode 1 Januari hingga 10 Februari 2025 tercatat 397

kasus, sedangkan pada tanggal 1 hingga 6 Mei 2025 menurun drastis menjadi 18 kasus.

Tabel 1.1 Pelaporan Kasus pada Aplikasi Digital Coretax

No	Periode Pelaporan	Jumlah Kasus
1	1 Jan – 10 Feb 2025	1.041 kasus
2	1 – 6 Mei	3 Kasus

Sumber: Data Laporan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI)

Menurut Laporan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) (2025) dalam Tabel 1.1, Permasalahan lain muncul dalam proses pembuatan tanda tangan elektronik atau kode otorisasi, yang pada awal tahun dilaporkan mencapai 1.041 kasus, namun berkurang menjadi hanya 3 kasus pada bulan Mei 2025. Isu tersebut diselesaikan dan dipublikasikan dalam bentuk dokumen internal DJP (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Selain itu, muncul pula kekhawatiran dari sebagian pengguna terhadap aspek keamanan data pribadi dan kerahasiaan informasi perpajakan yang disimpan dalam sistem tersebut. Fenomena ini menunjukkan adanya gejala masalah, di mana masih terdapat ketidaksesuaian antara tujuan utama penerapan sistem, yaitu memberikan kemudahan, manfaat dan keamanan bagi pengguna dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh wajib pajak.

Meskipun jumlah kasus tersebut menurun secara signifikan dan semua isu tersebut diselesaikan lalu dipublikasikan dalam bentuk dokumen internal DJP pada bulan Mei, melalui Keterangan Tertulis (KT) masyarakat mendapatkan penjelasan langsung mengenai langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan.

Gambar 1.1 Keterangan Tertulis (KT)



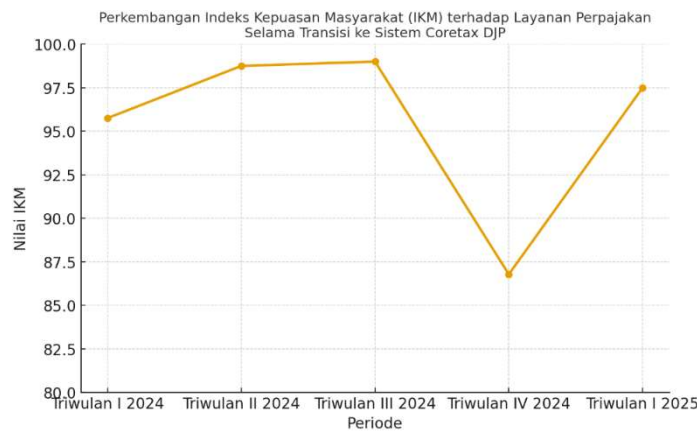
Sumber: Presentasi Rapat Dengar Dewan Perwakilan Rakyat Komisi XI , diakses pada 25 Oktober 2025

Timeline Keterangan Tertulis (KT) Coretax DJP 2025 dalam Gambar 1.1 menggambarkan proses penerapan dan pengembangan sistem *Coretax* DJP selama periode Januari hingga April 2025. Tahapan diawali dengan pelaksanaan awal *coretax*, kemudian diikuti oleh pembaruan informasi teknis, pengaturan penerbitan faktur pajak, mekanisme pengkreditan pajak masukan, serta penyesuaian kebijakan administrasi perpajakan. Selanjutnya, DJP secara berkelanjutan melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur maupun informasi terbaru *coretax* guna memastikan optimalisasi implementasi sistem perpajakan digital.

Namun demikian, setelah berbagai upaya perbaikan dilakukan, masih terdapat sejumlah kendala teknis dan operasional yang muncul. Beberapa wajib pajak masih melaporkan terjadinya gangguan akses, keterlambatan proses login, dan kendala integrasi data antar modul, terutama pada periode pembaruan sistem atau peningkatan kapasitas server. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah mengalami peningkatan signifikan dari sisi kecepatan dan efisiensi, keandalan dan stabilitas jangka panjang *coretax* masih memerlukan pemantauan dan penyempurnaan berkelanjutan.

Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap aplikasi Digital Coretax, karena pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem menjadi faktor penting dalam menilai kualitas layanan digital yang diberikan oleh DJP. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan salah satu indikator utama keberhasilan implementasi suatu sistem digital. Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan sejauh mana aplikasi atau sistem yang digunakan telah memenuhi harapan, kebutuhan, dan kemudahan bagi penggunanya. Menurut DeLone & McLean (2016) Dalam konteks *e-government*, kepuasan pengguna tidak hanya berhubungan dengan manfaat fungsional aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan keamanan sistem yang ditawarkan (Irmawan & Azis Muslim, 2023).

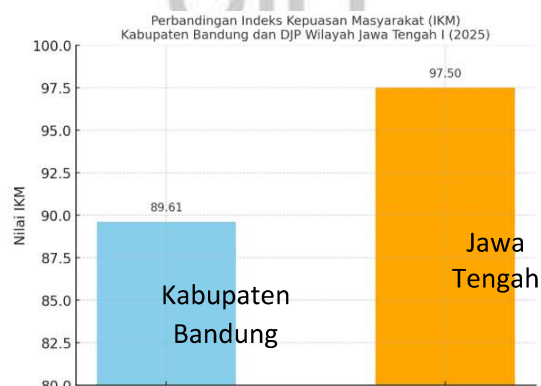
Diagram 1.2 Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pajak



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kanwil I, 2025

Merujuk pada temuan hasil survei internal DJP (2024–Triwulan I 2025) pada Diagram 1.2, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan perpajakan menunjukkan nilai yang berfluktuasi. Pada Triwulan I hingga III tahun 2024, tingkat kepuasan masyarakat berada pada kisaran tinggi (98 poin), namun mengalami penurunan cukup signifikan pada Triwulan IV 2024, sebelum kembali meningkat pada awal tahun 2025 dengan nilai 95,56.

Diagram 1.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bandung (2025); Jatengpos.co.id (2025);

Diolah peneliti (2025)

Di sisi lain merujuk pada data dalam Diagram 1.3, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Bandung pada Semester I 2025 tercatat sebesar 89,61, yang dikategorikan “sangat baik”. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap layanan publik yang diberikan oleh

pemerintah daerah. Namun, bila dibandingkan dengan hasil survei di wilayah Kanwil DJP Jawa Tengah I yang mencapai 97,50 pada triwulan I tahun 2025 setelah implementasi sistem digital *coretax*, terlihat bahwa kepuasan pengguna layanan perpajakan di wilayah lain relatif lebih tinggi. Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Bandung sudah baik, penerapan *coretax* di wilayah lain memberi dampak yang lebih signifikan terhadap persepsi positif pengguna layanan pajak. Perbedaan tersebut dapat menjadi refleksi bagi Kabupaten Bandung, terutama KPP yang sedang dalam tahap adaptasi terhadap sistem *coretax*.

Salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau Persepsi Kemudahan Pengguna. Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, *perceived ease of use* merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesulitan. Artinya, semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi pula kepuasan dan minat pengguna untuk terus memanfaatkannya. Dalam konteks Digital *Coretax*, apabila pengguna merasa navigasi fitur sulit dipahami, proses pelaporan terlalu kompleks, atau antarmuka tidak ramah pengguna, maka persepsi terhadap kemudahan akan rendah, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan (Linda G. Wallace & Steven D, 2014).

Faktor lain yang tidak kalah penting untuk mempengaruhi tingkat kepuasan menggunakan suatu teknologi dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu *perceived usefulness*, persepsi ini mencerminkan sejauh mana individu meyakini bahwa pemanfaatan suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan hasil kinerjanya.

Selain aspek kemanfaatan (*perceived usefulness*), faktor lain yang tidak kalah penting dalam menentukan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem digital adalah *perceived security*. Menurut Flavián dan Guinalíu (2006) “*perceived security* merujuk pada keyakinan subjektif pengguna bahwa informasi pribadi dan finansial mereka tidak akan diakses, disimpan, atau dimanipulasi oleh pihak yang tidak berwenang, serta dilindungi melalui aspek teknis seperti integritas, kerahasiaan, autentikasi, dan non-repudiasi transaksi”. Temuannya menunjukkan

bahwa *perceived security* menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Ketika pengguna merasa data pribadi dan finansial mereka dikelola dengan aman, tingkat kepercayaan mereka meningkat. Kepercayaan ini kemudian berdampak pada perilaku penggunaan, seperti meningkatnya frekuensi akses, kesediaan bertransaksi, serta preferensi untuk tetap menggunakan layanan yang sama. Dalam jangka panjang, kepercayaan dan kenyamanan pengguna ini berkontribusi pada profitabilitas, karena pengguna yang puas dan merasa aman cenderung lebih loyal serta lebih sering bertransaksi. (Flavián & Guinalíu, 2006)

Dalam konteks perpajakan, di mana data pengguna mencakup informasi finansial yang sensitif, keamanan menjadi faktor penentu kepercayaan publik terhadap sistem yang dikelola oleh pemerintah. Apabila pengguna merasa ragu terhadap kemampuan sistem dalam menjaga keamanan data, maka tingkat kepuasan mereka akan menurun meskipun sistem tersebut memiliki fitur yang lengkap.

Oleh karena itu penting untuk meneliti pengaruh setiap aspek yang sudah dijelaskan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax*. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur penerimaan teknologi dan layanan publik digital dengan memasukkan dimensi keamanan sebagai variabel penting dalam konteks administrasi perpajakan. Secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi DJP dalam penyempurnaan antarmuka pengguna dan sistem keamanan *coretax* yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat kepercayaan wajib pajak, serta meningkatkan efektivitas layanan perpajakan digital.

Oleh karena itu berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti memilih untuk mengkaji penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital *Coretax* Di Kabupaten Bandung**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi Digital *Coretax* masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti gangguan server, hambatan saat proses login, serta kendala integrasi data antar sistem.
2. Sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan fitur-fitur pada aplikasi Digital *Coretax*, sehingga proses administrasi perpajakan belum berjalan secara optimal.
3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpajakan digital mengalami fluktuasi, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi Digital *Coretax* masih perlu ditingkatkan.
4. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perpajakan digital di beberapa wilayah, termasuk di Kabupaten Bandung yang masih berada pada tahap penyesuaian terhadap penerapan sistem *Coretax*.
5. Sebagian pengguna masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan informasi perpajakan yang tersimpan dalam sistem Digital *Coretax*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar *perceived ease of use* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax* ?
2. Seberapa besar *perceived usefulness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax* ?
3. Seberapa besar *perceived security* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax* ?
4. Seberapa besar *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived security* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *Coretax*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang persoalan dan perumusan masalah di atas, diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh *perceived ease of use* secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax*.
2. Menguji pengaruh *perceived usefulness* secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax*.
3. Menguji pengaruh *perceived security* secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *coretax*.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived security* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital *Coretax*?

E. Kegunaan dan Manfaat Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoretis

Hasil studi ini dihimbau mampu menyumbangkan kontribusi akademis dalam pengembangan pengetahuan, khususnya pada ranah manajemen sistem informasi, administrasi publik, *e-government* dan Perpajakan berbasis digital. Dari sisi teoritis, penelitian ini berperan dalam memperkuat dan menguji kembali relevansi model TAM serta *Information System Success Model* (DeLone & McLean, 2016) dengan memasukkan variabel *Perceived Security* sebagai faktor eksternal yang memengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Di sisi lain, temuan studi ini juga dihimbau mampu menjadi pedoman ilmiah dan rujukan empiris bagi riset selanjutnya yang berfokus pada pengkajian penerimaan serta kepuasan pemakai terhadap sistem digital pemerintahan (*e-government*), terutama pada bidang layanan perpajakan modern.

2. Manfaat Praktik

Terdapat sejumlah *benefit* yang dapat diperoleh dari hasil riset ini ialah:

- a. Bagi penulis, yaitu menjadi sebuah syarat akademik guna menuntaskan studi sarjana Administrasi Publik, meskipun manfaat lainnya karena objek dan lokus penelitian berada di lingkungan peneliti, dengan demikian peneliti dapat menambah *khazanah* sosial untuk masyarakat sekitar.

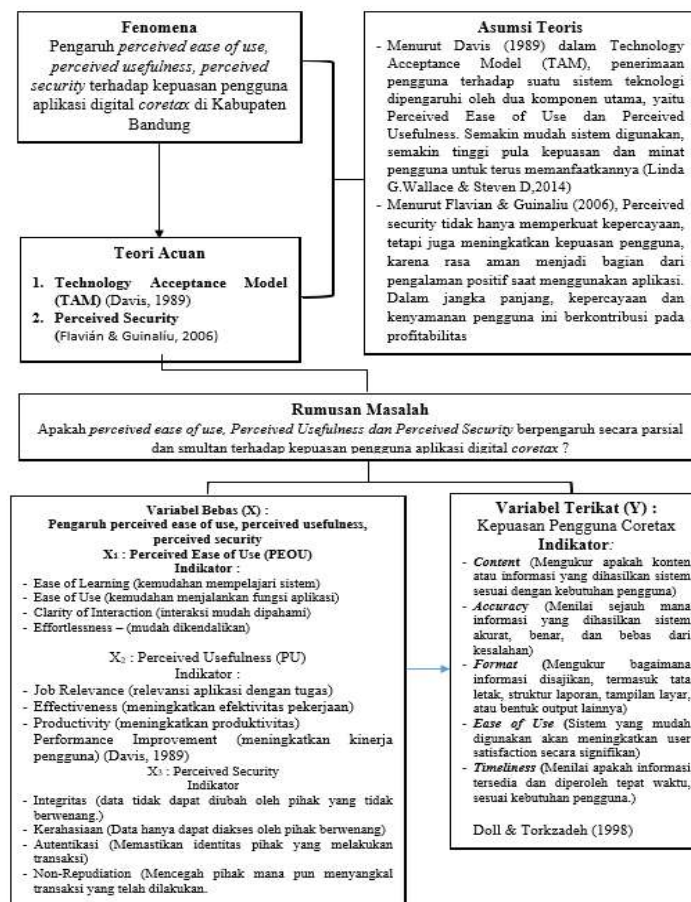
- b. Bagi universitas, mampu menawarkan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Administrasi Publik, dan menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas yang dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lainnya.
- c. Bagi instansi pemerintah terkhusus DJP, Studi ini mampu dijadikan bahan evaluasi dan masukan strategis bagi DJP dalam meningkatkan kualitas implementasi Digital Coretax System. Hasil penelitian akan membantu DJP memahami faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan wajib pajak, terutama dari aspek kemudahan penggunaan, keamanan sistem, kepercayaan, dan manfaat yang dirasakan. Dengan demikian, DJP dapat menyusun kebijakan yang lebih berorientasi pada pengalaman pengguna (user experience) serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan digital perpajakan.
- d. Bagi masyarakat dan wajib pajak (pengguna aplikasi digital *coretax*), dapat dijadikan sebagai media untuk mengemukakan persepsi terhadap pemerintah, yang dalam hal ini yaitu terhadap tata kelola pemerintahan dalam pelestarian kesenian. Dimana persepsi masyarakat tersebut belum tersampaikan dalam bentuk apapun.
- e. Bagi pemerintah Kabupaten Bandung, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan Digital *Coretax*. Hasilnya membantu pemerintah memahami faktor yang paling memengaruhi kepuasan pengguna sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan lebih tepat, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

F. Kerangka Pemikiran

Implementasi aplikasi Digital *Coretax* selaku komponen dari modernisasi digital pengelolaan fiskal Indonesia menjadi dasar pengembangan kerangka penelitian ini. Pada kenyataannya, sejumlah masalah telah muncul, termasuk kegagalan sistem, masalah penggunaan aplikasi, dan kekhawatiran tentang keamanan data pengguna. Taraf kepuasan pemakai terhadap aplikasi Digital *Coretax* di Kabupaten Bandung dapat dipengaruhi oleh beberapa keadaan. Studi ini menggunakan hipotesis TAM Fred Davis, yang menyatakan bahwa utilitas yang dialami dan kemudahan pemanfaatan mempunyai pengaruh terhadap adopsi

teknologi. Kegunaan yang dirasakan merujuk pada manfaat yang dilihat pengguna dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja mereka, sedangkan kemudahan penggunaan yang dirasakan berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk menerapkan sistem dengan mudah. Keamanan yang dirasakan juga termasuk pada studi ini sebagai faktor yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan. Kepercayaan pengguna bahwa data pribadi mereka terjaga dari akses yang tidak dikehendaki berkaitan dengan keamanan yang dirasakan. Pengkajian ini dimaksudkan guna memastikan pengaruh kegunaan yang dirasakan, keamanan yang dirasakan, dan kemudahan pemanfaatan yang dirasakan terhadap kepuasan pemakai akan aplikasi Digital *Coretax* di Kabupaten Bandung berdasarkan teori ini dan kejadian yang diamati. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Digital *Coretax* meningkat seiring dengan persepsi kemudahan penggunaan, keunggulan, dan keamanan. Kerangka kerja tersebut disusun sebagai berikut :

Diagram 1.4 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Peneliti. 2025