

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat ini, Transformasi Digital telah menjadi keharusan bagi dunia bisnis, dengan mencakup perubahan mendasar dalam cara organisasi beroperasi dan mengelola Sumber Daya mereka. Transformasi Digital memungkinkan orang untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan menciptakan nilai baru melalui inovasi. Namun, proses ini juga menuntut perubahan budaya organisasi dan cara kerja yang signifikan (Harto et al., 2023). Transformasi ini ditandai dengan penerapan teknologi seperti big data, *Internet of Things (IoT)* dan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang secara signifikan mempengaruhi efisiensi operasional dan daya saing organisasi (Wahyuningjati et al, 2024). Digitalisasi yang memasuki aspek kehidupan seperti saat ini membuat teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama transformasi, termasuk dunia bisnis dan organisasi.

Seperti yang terjadi dalam bidang perpajakan saat ini dimana terdapat Tranformasi Digital yaitu penggunaan sistem *Coretax*. *Coretax* itu sendiri merupakan sebuah teknologi terbaru di bidang perpajakan yang digunakan untuk mengelola seluruh administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, pembayaran, pengawasan dan pemeriksaan dimana tujuan utama untuk dapat meningkatkan tranparansi, efisiensi waktu, dan akurasi data, memungkinkan

proses mempercepat penerimaan pajak, dengan menggunakan teknologi *coretax* memungkinkan semua proses administrasi perpajakan berjalan secara otomatis, seperti *e-filing*, *e-payment*, dan kewajiban pajak secara *real-time* Korat & Munandar, (2025). Sehingga *coretax* adalah teknologi baru yang dirancang oleh pemerintahan sektor perpajakan untuk membuat transformasi pada sistem perpajakan yang mengikuti trend zaman dalam menghadapi tantangan penerimaan negara untuk ke depannya.

Perancangan Sistem *Coretax* untuk mereformasi sistem administrasi perpajakan yang dapat mengintegrasikan semua proses bisnis yang mencakup pendaftaran wajib pajak, pembayaran, pelaporan SPT dan pemeriksaan serta pemungutan. Dengan demikian, wajib pajak dapat melacak status kewajiban perpajakannya. Namun, keberhasilan implementasi suatu sistem informasi tidak hanya dilihat dari kecanggihan teknologi saja, akan tetapi sejauh mana sistem ini diterima dan digunakan. Hal itulah juga yang menjadi indikator pendukung keberhasilan implementasi sistem tersebut, seperti dalam konteks ini yaitu penerimaan sistem *coretax* oleh Wajib Pajak Badan menjadi indikator dalam keberhasilan implementasi sistem. Melalui sistem yang terintegrasi, diharapkan bahwa *Coretax* ini berjalan sesuai dengan tujuan strategisnya, yaitu untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan di Indonesia. Sistem ini merupakan bagian penting dari reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memperkuat administrasi pajak melalui digitalisasi. Kharisma Candra Utama & Lingga Yuliana, (2025). Dan apabila sistem tidak digunakan secara optimal maka transformasi sistem perpajakan tidak dapat tercapai dengan maksimal.

Wajib Pajak Badan merupakan suatu kesatuan organisasi yang terdiri atas kumpulan orang dan/atau modal yang dibentuk secara resmi, bertujuan untuk memperoleh keuntungan ataupun yang bersifat non-komersial. Keberagaman jenis dan skala kegiatan usaha Wajib Pajak menyebabkan pengelolaan administrasi perpajakan pada wajib pajak badan menjadi relatif lebih kompleks dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi Arifqi, (2025)

Oleh karena itu, keberadaan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi menjadi sangat penting untuk mendukung efektivitas pengelolaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak badan. Sistem perpajakan yang terintegrasi diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam proses pelaporan, pembayaran, serta pengelolaan data perpajakan secara lebih efisien dan transparan.

Penerapan sistem *Coretax* sebagai bagian dari digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia mulai menunjukkan peningkatan dalam pemanfaatannya oleh Wajib Pajak. Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *Coretax* mengalami peningkatan. Hingga 18 Februari 2026, mencapai 2.906.662 Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT Tahunan melalui Sistem *Coretax* dan diantaranya terdapat Wajib Pajak Badan sebanyak 82.229 yang telah melaporkan SPT Tahunan tersebut melalui Sistem *Coretax*. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem perpajakan berbasis teknologi mulai diadopsi oleh masyarakat, khususnya dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan secara elektronik. Menurut laporan (Ortax, 2026)

Selain peningkatan penggunaan untuk pelaporan pajak, jumlah Wajib Pajak yang telah mengaktifkan akun pada sistem *Coretax* juga menunjukkan angka yang cukup besar. Tercatat sebanyak 13.924.414 Wajib Pajak telah melakukan aktivasi akun *Coretax* dengan salah satunya Wajib Pajak Badan sebanyak 892.396 yang telah aktivasi akun *coretax* tanpa dikenakan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital di bidang perpajakan mulai mendapatkan respons positif dari para Wajib Pajak, meskipun proses implementasinya masih perlu disesuaikan agar berjalan secara optimal. Menurut laporan (Ortax, 2026)

Di sisi lain, dibalik meningkatnya implementasi sistem *coretax*, masih terdapat berbagai kendala teknis dalam pelaksanaan administrasi perpajakan yang terjadi pada tahap awal penerapan nya sistem ini. Berdasarkan informasi yang disampaikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), kendala yang dialami oleh Wajib Pajak meliputi, kesulitan saat proses login ke dalam sistem, terjadinya penolakan *One Time Password* (OTP), kegagalan pada pembaruan data Wajib Pajak (penanggung jawab, rekening serta pendaftaran NPWP), masalah pada tombol pembuatan kode billing yang tidak muncul, kesulitan pengunggahan faktur pajak dalam format XML, sinkronisasi data validasi PPh PHTB dengan BPN yang lambat, serta layanan administrasi perpajakan lainnya yang belum berjalan secara optimal. Dari berbagai kendala yang terjadi pada pembahasan diatas menyebabkan proses administrasi perpajakan melalui Sistem *Coretax* belum berjalan secara maksimal sehingga pada sebagian Wajib Pajak mengalami hambatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam kondisi tersebut menunjukkan

bahwa pada tahap awal implementasi Sistem *Coretax* masih mengalami berbagai tantangan teknis, sehingga diperlukannya penyempurnaan sistem untuk mendukung terkait penerimaan dan pemanfaatan Sistem *Coretax* secara lebih optimal oleh Wajib Pajak. Berdasarkan pemberitaan Pajakku (2025) yang mengutip penjelasan Direktorat Jenderal Pajak serta (CNBC Indonesia, 2025).

Dalam kondisi tersebut, terdapat penggunaan aplikasi lain untuk kebutuhan perpajakan tertentu. Berdasarkan laporan (KONTAN, 2025), ketika sistem administrasi pajak *Coretax* DJP masih mengalami masalah, Direktorat Jenderal Pajak memutuskan seluruh Pengusaha Kena Pajak (PKP) dapat kembali menggunakan aplikasi e-Faktur Desktop. Keputusan tersebut dituangkan dalam keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-54/PJ/2025 yang ditetapkan pada 12 Februari 2025. Aplikasi e-Faktur Desktop dapat digunakan oleh PKP untuk membuat faktur pajak, sedangkan retur, pembatalan faktur pajak, dan pelaporan SPT Masa PPN tetap dilakukan melalui *Coretax* DJP. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketika terjadi kendala pada *coretax*, masih terdapat aplikasi lain yang dapat digunakan untuk kebutuhan perpajakan tertentu. Namun, penggunaan aplikasi tersebut masih terbatas dan tidak menggantikan *Coretax* dalam seluruh proses administrasi perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *coretax* dalam pelaksanaan administrasi perpajakan masih perlu diperhatikan agar penggunaannya dapat berjalan secara optimal.

Kesimpulan dari kondisi diatas menunjukan bahwa meskipun transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah berjalan namun tingkat penerimaan dan pemanfaatan sistem oleh Wajib Pajak, termasuk Wajib Pajak Badan, masih belum

sepenuhnya optimal. Permasalahan tersebut menjadi indikasi bahwa faktor kemudahan penggunaan, kualitas sistem, serta persepsi manfaat dari teknologi menjadi aspek penting yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak.

Dalam pelaksanaan penerimaan sistem ini terdapat dua aspek yang ditunjukkan, yaitu niat (*behavioral intention*) dimana menurut (Shin, 2010) mengatakan bahwa niat atau *intention* merupakan prediktor terbaik, dimana *intention* adalah representasi kognitif dari kesiapan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Selain itu (Jogiyanto, 2007), Seorang individu akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Lalu aspek kedua yaitu perilaku penggunaan (*use behavior*) sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh evaluasi pengguna terhadap sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat untuk menggunakannya karena keyakinan bahwa teknologi tersebut dapat memberikan manfaat dan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan demikian, perilaku penggunaan *coretex* pada wajib pajak badan menjadi salah satu indikator dalam melihat keberhasilan implementasi sistem *coretax*.

Dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi tersebut diperlukannya teori pendekatan yang mampu menjelaskan niat dan perilaku penggunaan sistem *coretax* secara luas. Seperti salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian sistem informasi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Dalam model *Unified Theory of*

Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh (Venkatesh et.al, 2003) menjelaskan bahwa niat dan perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa konstruk utama. Dengan indikator pertama yaitu *Performance Expectancy*. *Performance Expectancy* merupakan tingkat keyakinannya seseorang bahwa pemakaian suatu sistem ataupun teknologi bisa memberi bantuan dalam peningkatan kinerja pada pekerjaannya. Sementara indikator kedua *Effort expectancy* yaitu kemudahan pengguna dalam penggunaan informasi. *Effort expectancy* ada pengaruhnya positif pada *behavioral intention* dalam penggunaan informasi (Venkatesh et al., 2003).

Namun selain dari faktor-faktor dalam model UTAUT diatas, terdapat salah satu faktor lain yang penting dalam penerimaan sistem *coretax* yaitu kualitas sistem, dimana kualitas sistem ini termasuk ke dalam model (DeLone & McLean, 2003) yang merujuk pada karakteristik teknis dari sistem informasi itu sendiri, yaitu bagaimana sistem tersebut dirancang, dikembangkan, dan berfungsi secara operasional. Hal ini berkaitan dengan kemampuan sistem beroperasi tanpa error, mudah dipelajari dan digunakan, fitur tersedia sesuai kebutuhan, cepat respon, fleksibel terhadap perubahan regulasi dan terintegrasi Putriana et al., (2026). Dengan tersedianya kualitas sistem yang baik maka akan mampu meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem yang mampu memunculkan juga niat untuk menggunakan sistem tersebut, namun jika hal yang terjadi sebaliknya yaitu ketersediaan kualitas sistem buruk maka tidak akan dapat meningkatkan atau bahkan mendorong munculnya niat untuk menggunakan sistem.

Penelitian pada bidang perpajakan mengenai penerimaan teknologi dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* telah banyak dilakukan, dan hasil berbagai studi umumnya meneliti penerimaan ini pada sistem *e-filling*, *e-billing* ataupun layanan perpajakan elektronik lainnya. Namun, dalam konteks ini kajian yang secara khusus menganalisis penerimaan sistem *coretax* sebagai transformasi sistem Administrasi Perpajakan terintegrasi yang relatif baru dan masih terbatas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muthia Fakhira, (2026) menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model penerimaan teknologi, seperti *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*, memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan sistem. Namun demikian, studi tersebut memiliki kesenjangan penelitian pada tingkat adopsi sistem oleh pengguna masih tergolong rendah akibat kinerja sistem yang belum optimal.

Dalam penelitian terdahulu terkait Implementasi Sistem *Coretax* pada Wajib Pajak Badan oleh Arifqi, (2025) menunjukan bahwa meskipun sistem telah dirancang secara terintegrasi, masih terdapat berbagai kendala dalam penggunaannya, seperti terjadinya gangguan sistem, ketidaksesuaian data. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya keraguan dan belum optimalnya penerimaan sistem oleh Wajib Pajak Badan

Selain itu, berbagai penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subjek penelitian. Sedangkan penelitian yang subjeknya adalah Wajib Pajak Badan masih belum banyak dilakukan, padahal

karakteristik Administrasi Perpajakan pada Wajib Pajak Badan berbeda dengan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Disisi lain, model UTAUT pada dasarnya faktor utama yang mempengaruhi niat penggunaan teknologi yaitu *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*. Namun, dalam konteks implementasi sistem *coretax* yang berbasis digital terdapat variabel yang turut menjadi aspek penting dalam menentukan Penerimaan Pengguna yaitu variabel Kualitas Sistem, akan tetapi terdapat inkonsistensi hasil penelitian terkait pengaruh kualitas sistem terhadap perilaku pengguna. Penelitian oleh Putriana et al., (2026) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun tidak selalu berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak.

Oleh karena itu, berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian yang ditunjukkan oleh adanya ketidak konsistenan hasil penelitian, keterbatasan objek penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi, serta belum optimalnya pengkajian variabel kualitas sistem dalam model UTAUT. Selain itu, penelitian mengenai penerimaan sistem *Coretax* pada Wajib Pajak Badan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem *Coretax* pada Wajib Pajak Badan menggunakan pendekatan UTAUT.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, penting untuk dianalisis bagaimana faktor-faktor penerimaan sistem *coretax* pada wajib pajak badan. Oleh karena itu, penelitian ini menarik untuk dilakukan, adapun rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *Perfomance Expectancy* pada penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
2. Bagaimana gambaran *Effort Expectancy* pada penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
3. Bagaimana gambaran Kualitas Sistem pada penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
4. Bagaimana gambaran niat menggunakan (*Behavioral Intention*) sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
5. Bagaimana gambaran perilaku penggunaan (*Use Behavior*) sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
6. Bagaimana pengaruh *Perfomance Expectancy* terhadap niat menggunakan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
7. Bagaimana pengaruh *Effort Expectancy* terhadap niat menggunakan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
8. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
9. Bagaimana pengaruh *Perfomance Expectancy* terhadap perilaku penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan

10. Bagaimana pengaruh *Effort Expectancy* terhadap perilaku penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
11. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap perilaku penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
12. Bagaimana pengaruh niat menggunakan (*Behavioral Intention*) terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) *Coretax* pada Wajib Pajak Badan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas terdapat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran *Perfomance Expectancy* pada penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
2. Untuk mengetahui gambaran *Effort Expectancy* pada penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
3. Untuk mengetahui gambaran Kualitas Sistem pada penggunaan sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
4. Untuk mengetahui gambaran niat menggunakan (*Behavioral Intention*) sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
5. Untuk mengetahui gambaran perilaku penggunaan (*Use Behavior*) sistem *Coretax* oleh Wajib Pajak Badan
6. Untuk menganalisis pengaruh *Perfomance Expectancy* terhadap niat menggunakan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan

7. Untuk menganalisis pengaruh *Effort Expectancy* terhadap niat menggunakan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
9. Untuk menganalisis pengaruh *Perfomance Expectancy* terhadap perilaku penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
10. Untuk menganalisis pengaruh *Effort Expectancy* terhadap perilaku penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
11. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap perilaku penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak Badan
12. Untuk menganalisis pengaruh niat menggunakan (*Behavioral Intention*) terhadap perilaku penggunaan (*Use Behavior*) *Coretax* pada Wajib Pajak Badan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur terkait penerimaan dan penggunaan teknologi, khususnya penerapan model UTAUT dalam konteks sistem administrasi perpajakan digital.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas sistem *Coretax* dan strategi implementasinya, serta menjadi referensi bagi Wajib Pajak Badan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.