

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi digital memunculkan paradigma baru di berbagai sektor industri global untuk dapat bersaing melakukan inovasi digital sebagai bentuk kesiapan menghadapi budaya ekonomi tanpa batas. Revolusi Industri 4.0 menitikberatkan pada dominasi teknologi terbaru tidak hanya di organisasi swasta tetapi juga pada taraf individu serta organisasi publik. Transformasi digital inilah yang akan dimanfaatkan menjadi alternatif ideal dalam pengaturan kerja sebuah instansi (Tulungen et al. 2022). Salah satu sektor yang saat ini sedang gencar melakukan restrukturisasi digital secara luas yakni sektor perekonomian. Berkaitan dengan hal tersebut, maka sangat dibutuhkan kesiapan ekonomi untuk mengeksplor teknologi digital sebagai pendorong utama transformasi ekonomi dalam bisnis, pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat menaikkan kinerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Pangandaheng et al. 2022)

Merujuk pada hasil pemeringkatan IMD *World Digital Competitiveness Ranking* (2021, p.28), setidaknya terdapat 3 negara yang menempati peringkat teratas dengan strategi kesiapan melakukan transformasi digital terbesar di dunia berdasarkan 3 faktor utama yakni pengetahuan, teknologi dan kesiapan masa depan. Negara – negara yang dimaksud antara lain ialah Amerika Serikat menjadi yang tertinggi dengan segala pembiayaan digitalnya yang dibiayai secara pribadi berdasarkan talenta sumber daya manusia, kemudian disusul oleh Hongkong di peringkat kedua dengan mengekspor lebih banyak barang berteknologi tinggi dibandingkan dengan ekonomi lain. Selanjutnya di peringkat ketiga teratas ditempati oleh Swedia yang memiliki keterampilan digital dan teknologi yang mudah diakses (IMD World Competitiveness Center, 2021).

Sementara itu, Indonesia kini tertinggal jauh dan menduduki peringkat 53 dari 64 negara dengan kriteria ekonomi digital berdasarkan WCC. Sedangkan di Asia Pasifik, Indonesia menduduki peringkat 12 dari 14 negara. Artinya, kesiapan Indonesia dalam memanfaatkan teknologi masih tergolong sangat rendah dan dibutuhkannya literasi dan pelatihan yang mampu mengunggulkan sumber daya manusia dalam mengimbangi perkembangan dunia yang serba digital dengan segala

kemahiran yang dimiliki. Menurut Natarajan Chandrasekaran selaku *Chair of IT Governor's Steering Committee*, hal tersebut dikarenakan digitalisasi bukanlah bersifat *voluntary*, melainkan bersifat *mandatory* (Wildan, 2022).

Meskipun begitu, Indonesia masih terus berupaya dalam memanfaatkan adanya revolusi industri 4.0 ini sebagai sarana melakukan inovasi digital pada setiap sektor perekonomian, baik di bidang perdagangan, pemerintahan, transportasi dan bidang lainnya seperti inovasi sistem aplikasi pemeriksaan (SIAP) yang digunakan dalam proses pemeriksaan di BPK (Wara et al., 2021). Inovasi lainnya yakni pada bidang transportasi dengan munculnya layanan *indriner* sebagai salah satu layanan *ride sharing* yang ada di Indonesia (Hendrawan et al., 2021). Begitu pula dalam bidang perpajakan juga menjadi salah satu upaya pemerintah yang terus dikembangkan dengan membentuk sistem baru sebagai dukungan dalam meningkatkan kualitas layanan dan menaikkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, mengingat pajak merupakan penerimaan terbesar yang vital bagi realisasi pembangunan nasional (Novitasari, 2019). Ketika otoritas pajak responsif untuk meningkatkan infrastruktur teknologi perpajakan, kesulitan disrupsi digital dalam perekonomian dapat diubah menjadi peluang. (Sejati, 2019).

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berupaya mengamati dan mengambil langkah antisipasi terkait transformasi digital ekonomi sebagai elemen penting bagi reformasi perpajakan dengan melakukan Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (PSAP) untuk mewujudkan 4 tujuan utama. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 pasal 2 ayat 1 tujuan yang dimaksud yakni yang paling utama tentunya merealisasikan suatu institusi perpajakan menjadi lebih kuat, kredibel, dan akuntabel dengan efisiensi elemen proses bisnis. Kemudian melahirkan sinergi antar institusi dengan maksimal, meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak untuk patuh melapor dan membayar pajak, serta meningkatkan pendapatan nasional.

Perubahan besar dari pembaruan tersebut yakni dalam hal modernisasi proses administrasi perpajakan yang salah satunya diwujudkan dengan rencana pengembangan implementasi *Core Tax Administration System* (Sistem Inti Administrasi Perpajakan). Kehadiran sistem ini merupakan cerminan dari banyak negara, termasuk Singapura yang berhasil mengembangkan dan

mengimplementasikan sistem informasi administrasi perpajakannya sebagai dukungan terhadap kemajuan era digital (Hofir et al., 2021 p.192). Selain itu, *core tax administration system* merupakan penyesuaian dari sistem yang dikenal dengan nama *Commercial Off The Shelf (COTS)* yang telah sukses diadopsi di Finlandia dan tentunya telah disesuaikan dengan kebutuhan di Indonesia (Hofir et al., 2021 p.241). Finlandia berhasil menerapkan perangkat lunak *Commercial Off The Shelf (COTS)* dengan kunci keberhasilan diantaranya dukungan manajemen, pengalaman, komunikasi dan komitmen dalam mengembangkan keahlian pegawai dalam memproses dan menganalisis data sehingga dapat membentuk pemahaman komprehensif tentang pemberian layanan kepada masyarakat (OECD, 2020 p.63).

Perkembangan *core tax administration system* dinyatakan cukup krusial saat ini (Debbianto, 2018). Salah satunya disebabkan sistem teknologi DJP yang sudah dikenal dengan sebutan SIDJP saat ini dianggap telah usang, dikarenakan sudah digunakan semenjak 2002. Selain itu, SIDJP tidak sepenuhnya dikembangkan. (Hofir et al., 2021 p.404). Artinya, sistem tidak berfungsi dengan baik dalam memberikan layanan administrasi perpajakan karena belum terintegrasi dan tidak mencakup semua administrasi pajak yang esensial (Hofir et al., 2021 p.386). Heru Marhanto Utomo selaku Kepala Seksi Peninjauan Kembali, Subdit Peninjauan Kembali dan Evaluasi, Direktorat Keberatan dan Banding menguraikan bahwa *core tax administration system* merupakan penyempurnaan sistem proses bisnis yang awalnya hanya berjumlah 14, kemudian meningkat menjadi 21 proses bisnis diantaranya registrasi, pengelolaan SPT, pembayaran, *Taxpayer Account Management (TAM)*, layanan wajib pajak, *third party data processing*, penyidikan, keberatan dan banding, non keberatan, *Exchange of Information (Eol)*, *Business Intelligence (BI)*, *Data Quality management (DQM)*, penilaian, pengawasan, ekstensifikasi, pemeriksaan, penagihan, intelijen, *Compliance Risk Management (CRM)*, *Document Management System (DMS)* dan *Knowledge Management System*. Penyempurnaan proses bisnis tersebut sejatinya agar sesuai dengan *International Best Practice* serta memiliki kapabilitas administrasi perpajakan modern (Pajak.go.id, 2021).

Maka dari itu, *core tax administration system* sangat wajar menjadi topik hangat, mengingat dengan adanya *core tax administration system* dapat

dimanfaatkan sebagai bentuk upaya reformasi dengan melakukan penyederhanaan *software* satuan kerja yang kini masih banyak *database* terpisah kemudian nantinya menjadi terintegrasi dalam satu sistem aplikasi (Hofir et al., 2021 p.387). Penyederhanaan sistem aplikasi ini bertujuan guna meminimalisir adanya data yang diinput secara berulang. Dengan begitu, akan tercermin suatu sistem perpajakan yang efisien dan efektif sesuai dengan kebutuhan (Pajak.go.id, 2021).

Namun demikian, pada tahap awal proses adopsi *core tax administration system* terdapat tantangan yang dihadapi oleh DJP, khususnya terkait urgensi fungsionalisasi dimana rasio Sumber Daya Manusia (SDM) untuk fungsi pengawasan masih belum ideal di tengah keharusan target penerimaan yang tinggi (www.pajak.go.id, 2021). Padahal dalam mewujudkan *core tax administration system* untuk pelayanan perpajakan, dibutuhkannya SDM dalam hal ini pegawai pajak yang ideal dan memiliki kompetensi yang mumpuni dalam berteknologi. Terlebih saat ini jumlah pegawai pajak sangat jauh porsinya dibandingkan dengan wajib pajak terdaftar. Menurut Laporan Tahunan 2021, pegawai pajak yang tercatat hanya sebesar 45.382 orang sedangkan wajib pajak yang terdaftar baik orang pribadi maupun badan berjumlah 66.351.573. Menurut Nufransa Wira Sakti, hal tersebut menyebabkan adanya kesenjangan (*gap*) sehingga pelayanan maupun pemeriksaan tidak dilakukan secara merata kepada wajib pajak, khususnya bagi wajib pajak yang seharusnya mendapatkan pengawasan secara khusus (wajib pajak tidak patuh atau melakukan tindak pidana perpajakan).

Henderi selaku kepala Seksi Pengujian Kepatuhan di Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur menambahkan bahwa Indonesia dianggap menjadi negara terendah porsi SDM perpajakannya. Berikut merupakan tabel rincian mengenai perbandingan jumlah pegawai pajak berdasarkan hasil analisis Henderi:

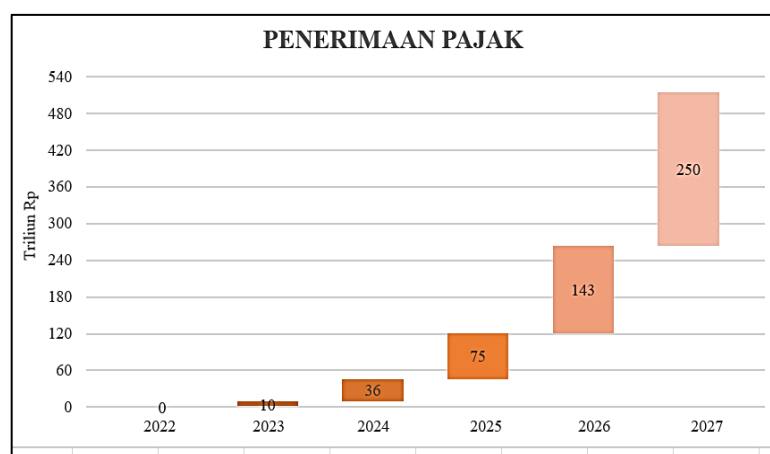
Tabel 1. Perbandingan Jumlah Pegawai Pajak Fungsi Pengawasan

No	Negara	Jumlah Pegawai Pajak (%)
1	Korea Selatan	88
2	Hongkong	81
3	Singapura, Thailand, Vietnam, Kamboja, dan Malaysia (ASEAN)	59
4	Negara yang termasuk dalam OECD	51
5	Indonesia	37

Sumber: Hofir et al. (2021, p.108)

Sebagaimana yang tertera pada tabel, dapat dipahami bahwa jumlah pegawai pajak Korea Selatan mencapai porsi 88% dan menjadi porsi tertinggi berdasarkan hasil pengamatan DJP. Kemudian, disusul oleh Hongkong dengan porsi 81% dan beberapa negara ASEAN yang juga menjadi perbandingan bagi DJP karena memiliki porsi yang cukup tinggi dibandingkan Indonesia yakni sebesar 59%. Bahkan jika dibandingkan dengan negara yang berada pada lingkup OECD, mencapai porsi rata – rata sebesar 51% dan tentunya Indonesia masih jauh tertinggal. Artinya, pegawai pajak di Indonesia masih harus terus diperbanyak dan dikembangkan, khususnya dalam beradaptasi dengan teknologi yang juga akan diarahkan kepada jabatan fungsional (Hofir et al., 2021 p.108).

Pernyataan tersebut didukung Yustinus Prastowo selaku Staf Khusus Menteri Keuangan Bidang Komunikasi Strategis, yang berpendapat bahwa dari kelima pilar Pembaruan Sistem Inti Perpajakan, SDM lah yang paling tertinggal (Hofir et al., 2021). Hal ini diakibatkan pengguna masih merasa nyaman dengan sistem manual dan mengalami kebingungan, kecemasan, kurangnya literatur serta belum adanya niat menggunakan sistem baru. Maka dari itu, menjadi penting bagi DJP di kemudian hari proporsi pegawai pajak dialihfungsikan dari yang awalnya memiliki fungsi administrasi, menjadi fungsi pengawasan dan pemeriksaan inti serta meningkatkan produktivitas, integritas dan kapabilitas pegawai (www.pajak.go.id, 2021). Adanya peningkatan kualitas SDM dalam pengawasan dan pemeriksaan juga akan memungkinkan implementasi *core tax administration system* lebih andal sehingga potensi penerimaan pajak meningkat dalam 5 tahun kedepan (www.pajak.go.id, 2021).



Sumber: www.pajak.go.id, 2021

Gambar 1. Potensi Penerimaan Pajak 5 Tahun Kedepan Setelah Implementasi *Core Tax Administration System*

Jika dilihat dari grafik tersebut, dapat dipahami bahwa dampak adanya implementasi *core tax administration system* terus meningkat dalam 5 tahun kedepan. Pada tahun 2022, penerimaan pajak tanpa adanya reformasi perpajakan dalam bentuk *core tax* semula sebesar Rp 1.265 triliun rupiah kemudian mengalami peningkatan sebesar Rp 1.267 triliun. Kemudian pada tahun 2023, penerimaan pajak tanpa adanya reformasi perpajakan dalam bentuk *core tax* semula diestimasikan sebesar Rp 1.316,79 triliun rupiah kemudian berpotensi mengalami peningkatan sebesar Rp 1.267 triliun. Begitupula pada tahun – tahun selanjutnya juga mengalami potensi peningkatan setelah adanya implementasi *core tax administration system*.

Berpijak dari beberapa permasalahan tersebut, maka sangat penting mengetahui seberapa besar kesiapan adopsi *core tax administration system* sebagai sistem teknologi baru perpajakan melalui persepsi individu pegawai pajak ditengah munculnya tantangan yang dihadapi DJP. Hal tersebut dikarenakan adanya rancangan *core tax administration system* diharapkan dapat diterima dan diterapkan oleh pegawai pajak sebagai pengganti aplikasi SIDJP. Terlebih *core tax administration system* akan mengalihfungsikan jabatan pegawai pajak, sehingga persepsi adopsi sistem dari pegawai pajak sangat dibutuhkan. Persepsi inilah yang kedepan akan menjadi tolak ukur *change management* guna optimalisasi kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Menurut Chatterjee et al. (2021) adopsi sistem teknologi baru dipengaruhi atas persepsi seseorang sebagai pengguna (*user*). Persepsi yang dimaksud ialah *perceived usefulness* yang dapat diartikan persepsi pengguna atas kebermanfaatan suatu teknologi, *perceived ease of use* yang dapat diartikan persepsi pengguna atas kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi dan *intention to use* yang dapat diartikan sebagai niat menggunakan teknologi secara terus menerus (Türker et al., 2022). Persepsi tersebut erat kaitannya dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan model yang digunakan untuk mengukur bagaimana cara pengguna (*user*) mengadopsi dan menggunakan teknologi baru. Sampai saat ini,

penggunaan model TAM dianggap paling baik dan relevan dalam menjelaskan adopsi teknologi dalam suatu organisasi (Chatterjee et al., 2021).

Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan model TAM dalam mengukur kesiapan pengguna dalam menerima sistem baru. Seperti pada penelitian Chatterjee et al. (2021) dan Mehta et al. (2021) yang memperoleh hasil bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use* secara positif memengaruhi dan signifikan terhadap *intention to use*. Artinya penelitian membuktikan model TAM dianggap berhasil untuk menginterpretasikan niat penerimaan pengguna (*user*) terhadap sistem teknologi dengan faktor – faktor yang dibutuhkan. Namun kontradiktif dengan temuan penelitian Türker et al. (2022) dan Altwairesh & Aloud (2021) yang menemukan bahwa *intention to use* tidak dipengaruhi oleh *perceived ease of use*. Namun *intention to use* dipengaruhi oleh *perceived usefulness*. Belanche et al. (2019) menyatakan bahwa *intention to use* tidak dipengaruhi oleh *perceived usefulness*. Pada penelitian Arief et al. (2021) yang dilakukan di Indonesia menambahkan variabel *self efficacy* untuk mempengaruhi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Hasil yang diperoleh membuktikan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh pada *perceived usefulness*, namun berpengaruh pada *perceived ease of use*. Begitupula yang diperoleh Ali et al. (2021) dalam melakukan penelitian di Malaysia menyatakan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Kontradiktif dengan hasil tersebut, Riyath & Rijah (2022) melakukan penelitian di Sri Lanka menguraikan temuan yakni *self Efficacy* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Artinya, dengan memiliki kepercayaan diri yang kuat akan suatu teknologi, maka akan berpengaruh pula terhadap persepsi seseorang atas penggunaan yang mudah dan kebermanfaatan suatu teknologi baru. Penambahan variabel *self efficacy* dalam penelitian ketiganya guna memahami bagaimana pengguna dengan percaya diri dapat mempelajari dan mengadopsi teknologi tersebut serta akan terus mengimplementasikannya di masa depan.

Berdasarkan temuan yang telah dijelaskan diatas, diketahui cukup banyak penelitian di berbagai negara yang memberikan hasil inkonsistensi pada beberapa variabel. Sehingga peneliti memiliki motivasi dan ketertarikan untuk menggali lebih dalam keterkaitan antar variabel diantaranya *perceived ease of use*, *perceived*

*usefulness*, *intention to use*, *self efficacy*, dan *complexity*. Terlebih pada variabel *complexity* saat ini sejauh pengetahuan peneliti masih sangat sedikit penggunaannya dalam penelitian berkaitan dengan model TAM, khususnya yang mempengaruhi langsung *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam mengukur adopsi sistem baru dalam hal ini *core tax administration system*.

Selain itu, pembahasan mengenai *core tax administration system* pada penelitian ini menjadi suatu kebaruan dikarenakan *core tax administration system* merupakan isu terbaru di dunia perpajakan Indonesia dan belum ada penelitian yang membahas mengenai *core tax administration system* dengan variabel apapun, sehingga penerapannya kini menjadi penting untuk diteliti guna memberikan kontribusi dalam mengevaluasi niat SDM dalam hal ini pegawai pajak untuk mengadopsi *core tax administration system* terlebih penggunaannya yang bersifat *mandatory* atau wajib sehingga tidak menimbulkan permasalahan atau gangguan ketika sudah digunakan. Tidak hanya itu, penelitian lanjutan mengenai *core tax administration system* juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi negara lain yang juga akan melakukan transformasi digital pada bidang perpajakan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini antara lain yakni :

1. Apakah *Self Efficacy* memberikan pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?
2. Apakah *Self Efficacy* memberikan pengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*?
3. Apakah *Complexity* memberikan pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?
4. Apakah *Complexity* memberikan pengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*?
5. Apakah *Perceived Ease of Use* memberikan pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*?
6. Apakah *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh terhadap *Intention to Use Core Tax Administration System*?



7. Apakah *Perceived Ease of Use* memberikan pengaruh terhadap *Intention to Use Core Tax Administration System*?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dilakukan penelitian ini antara lain yakni :

1. Menguji pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Perceived Usefulness*.
2. Menguji pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Perceived Ease of Use*.
3. Menguji pengaruh *Complexity* terhadap *Perceived Usefulness*.
4. Menguji pengaruh *Complexity* terhadap *Perceived Ease of Use*.
5. Menguji pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*.
6. Menguji pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use Core Tax Administration System*.
7. Menguji pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use Core Tax Administration System*.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Sebagaimana tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka manfaat penelitian ini antara lain yakni :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Temuan dari penelitian, diharapkan mampu membuktikan sebuah hasil empiris mengenai *Self Efficacy*, *Complexity*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Intention to Use* terhadap adopsi pengguna *Core Tax Administration System*.
  - b. Temuan dari penelitian, diharapkan mampu menjadi literatur pustaka acuan untuk peneliti berikutnya dan juga menambah pengetahuan mengenai *Core Tax Administration System*.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Entitas, diharapkan dapat memfasilitasi, mengembangkan serta merumuskan langkah strategis untuk percepatan implementasi *Core Tax Administration System* sehingga dapat mengoptimalkan efisiensi kinerja pegawai pajak.

- b. Bagi Pengguna *Core Tax Administration*, melalui penelitian ini diharapkan pengguna dalam hal ini pegawai pajak dapat memberikan *feedback* atau saran dan masukan kepada entitas terkait dengan sistem yang akan diadopsi sehingga perbaikan atau penggantian dapat dilakukan jika diperlukan sebelum implementasi agar meminimalkan terjadinya permasalahan.
- c. Bagi Penulis, diharapkan memperoleh wawasan baru mengenai elemen - elemen yang mampu berkontribusi pada kepuasan pengguna sistem informasi perpajakan, sehingga memungkinkan pengembangan sistem yang lebih bermanfaat dan dapat diandalkan.