

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang bersumber dari pungutan wajib warga negara yang berperan penting dalam proses pembangunan ekonomi negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, berupa pembangunan infrastruktur dalam bidang kesehatan, pendidikan, teknologi, dan perlindungan sosial. Penerimaan pajak diharapkan senantiasa mengalami peningkatan disetiap tahunnya, meskipun beberapa tahun lalu penerimaan pajak negara mengalami penurunan karena adanya wabah Covid-19 dan diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mencegah penyebaran virus, hal ini mengakibatkan perekonomian masyarakat tidak stabil sehingga banyak sekali masyarakat dan pelaku bisnis mengalami kebangkrutan, tetapi pemerintah menerapkan kebijakan insentif pajak selama pandemi berlangsung dengan tujuan untuk membantu mendorong terjadinya pemulihan ekonomi bangsa. Kebijakan insentif pajak mulai diberhentikan ketika keadaan pandemi sudah mulai menurun, dampak positif dari kebijakan ini adalah dapat membantu keberhasilan masyarakat dan para pelaku usaha untuk bangkit kembali dari keterpurukannya dan kini mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakannya seperti sediakala.

Menurut data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2025), penerimaan pajak sampai dengan 31 Desember 2024 mencapai Rp1.932,4 T atau 100,5% dari target. Proses penerimaan pajak negara diharapkan dapat selalu mengalami peningkatan melalui berbagai sistem, termasuk sistem modern. Sistem pemungutan pajak modern di Indonesia, salah satunya dapat dilaksanakan melalui *Self-Assessment System* dimana wajib pajak dipercaya oleh negara untuk mengurus seluruh proses administrasi perpajakan mereka dari awal hingga akhir sendiri dimana pihak otoritas pajak hanya berperan sebagai pengawas dan penegak hukum apabila terjadi kendala seperti kesalahan perhitungan dan terbatasnya pengetahuan wajib pajak terkait peraturan perpajakan. Oleh karena itu, perlu adanya sistem teknologi informasi yang memadai yang dapat

mendukung terjadinya proses administrasi perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan memberikan kemudahan bagi seluruh wajib pajak. Dalam mennghadapi tantangan tersebut, Direktorat Jendral Pajak (DJP) menghadirkan sebuah transformasi dari sistem teknologi melalui *Coretax Administration System (CATS)* yang dipercaya dapat membantu keberhasilan dari sistem pemungutan pajak modern melalui *Self-Assessment System*.

Coretax Administration System (CATS) merupakan wujud dari peningkatan inovasi dari sistem digitalisasi perpajakan yang baru dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan telah berlaku sejak tanggal 1 Januari 2025 sebagaimana diatur dalam pasal 484 PMK Nomor 81 Tahun 2024. Sistem ini bertujuan untuk menggabungkan seluruh proses administrasi yang dimulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, dan pemeriksaan serta penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia baru mencapai sekitar 75%, sehingga sekitar 25% wajib pajak belum sepenuhnya patuh (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi terhadap sistem pemungutan pajak yang ada untuk memastikan efektivitas sistem dan kepuasan penggunaannya, termasuk penggunaan *Coretax Administration System (CATS)* yang baru diluncurkan sebagai pengganti untuk sistem DJP Online oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), biasanya dalam penggunaan sistem baru tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan pengguna dan penyedia sistem, meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dengan menyediakan sistem yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor pajak.

Menurut Susiana, dkk. (2025) proses implementasi dari *Coretax Administration System (CATS)* menimbulkan berbagai kendala, meskipun sistem ini dirancang untuk menyederhanakan berbagai proses perpajakan dalam satu sistem tetapi untuk masuk ke sistem tersebut sering terjadi kesulitan yang menyebabkan wajib pajak harus melakukan percobaan masuk berkali-kali ke dalam sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Sucahyati (2024) menemukan adanya ketidakstabilan sistem dan menyebabkan proses pelaporan perpajakan tidak tepat waktu. Kesulitan saat masuk ke dalam sistem biasanya

disebabkan oleh adanya beban server yang meningkat dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mencoba masuk ke dalam server untuk mencoba kinerja dari sistem baru ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu menampung banyaknya pengguna yang ingin mengakses sistem secara bersamaan, akibatnya masyarakat sering mengalami masalah seperti gagal dalam memuat halaman dan lambatnya respons dari sistem yang menyebabkan inefisiensi waktu dalam proses pemenuhan kewajiban.

Kendala dalam transisi sistem digital baru yang dialami oleh wajib pajak selanjutnya yaitu kurangnya sosialisasi dan tutorial yang mudah diakses sehingga menyebabkan wajib pajak kesulitan dalam menggunakan layanan yang tersedia. Dengan demikian, sebagian besar wajib pajak membutuhkan bantuan langsung dari pegawai pajak dengan cara mendatangi KPP terdekat, karena mereka dianggap sebagai pihak yang memiliki kapasitas untuk memberikan solusi. Namun disisi lain, pegawai pajak mengalami masalah yang sama berupa kurangnya pelatihan sehingga respons bantuan yang diberikan oleh pegawai pajak cukup lambat dalam menjawab kebutuhan para wajib pajak. Kurangnya pelatihan untuk pegawai pajak dapat menurunkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dimana dukungan dan bantuan mereka berfungsi sebagai penghubung utama antara wajib pajak dan keberhasilan dari implementasi sistem ini. Hal ini didukung oleh Arianty (2024) yang mengatakan bahwa adanya pelatihan terbatas dimana hanya 30% pegawai DJP yang menerima pelatihan khusus, sehingga banyaknya pegawai DJP yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem *coretax* dan berdampak pada resistensi internal dan keterlambatan respons dalam menghadapi kendala teknis yang dialami oleh wajib pajak.

Sistem *coretax* diciptakan untuk mengelola data-data keuangan dan informasi pribadi wajib pajak, sehingga berpotensi mengalami ancaman digital. Ancaman-ancaman tersebut berupa pencurian dan manipulasi data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan dapat merugikan negara dan wajib pajak (Kompas, 2025). Apabila data pribadi wajib pajak tidak dilindungi dengan baik akan banyak konsekuensi yang muncul, seperti kerugian finansial pribadi dan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Situasi ini perlu mendapatkan

perhatian khusus dikarenakan keberhasilan penerapan sistem *coretax* bergantung pada kemampuan teknis dan infrastruktur, serta tingkat keamanan dan perlindungan data yang tersimpan dalam sistem.

Akhirnya, segala bentuk dari kendala yang dikeluhkan di awal oleh masyarakat dan pelaku bisnis dapat menyebabkan proses pemenuhan kewajiban perpajakan terhambat, sehingga perlu adanya evaluasi terhadap keberhasilan implementasi dari sistem ini, tanpa adanya proses evaluasi dapat berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna utama terhadap layanan yang disediakan oleh *Coretax Administration System (CATS)*, apabila tingkat kepuasan wajib pajak menurun maka kepatuhan mereka dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya akan ikut menurun. Menurut Rahmi, dkk. (2022) kepuasan wajib pajak merupakan faktor penting yang berfungsi sebagai penghubung antara layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dan kepatuhan perpajakan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Hadiwijaya dan Febrianty (2020) yang menyatakan apabila harapan wajib pajak tidak dapat terpenuhi, maka dapat menyebabkan wajib pajak menghindari dan menunda proses kewajiban perpajakan mereka.

Laporan Tugas Akhir ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna utama dari *Coretax Administration System (CATS)* dan memberikan gambaran terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan dari *Coretax Administration System (CATS)*, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang empiris mengenai persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas dari penggunaan sistem *coretax*. Hasil dari laporan ini diharapkan dapat mendorong keberhasilan dari implementasi sistem *coretax* dalam mewujudkan sistem modernisasi administrasi perpajakan yang transparan, efisien, dan berfokus pada peningkatan kepatuhan serta kepuasan wajib pajak, sehingga dapat memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam proses penyempurnaan implementasi sistem secara berkelanjutan.

I.2 Tujuan

1. Mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas dari penggunaan *Coretax Administration System (CATS)* dalam administrasi perpajakan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan dari *Coretax Administration System (CATS)*.