

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital kini membawa perubahan atau transformasi yang luar biasa besar bagi seluruh aspek kehidupan di dunia, termasuk di sektor layanan pemerintahan di Indonesia, khususnya di bidang keuangan dan pengelolaan kas negara. Transformasi digital dalam administrasi publik ini didorong oleh kebutuhan akan efisiensi, transparansi, serta integrasi data yang masif guna mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat luas. Dalam dunia usaha, perubahan ini memaksa seluruh elemen bisnis untuk ikut beradaptasi secara cepat agar tidak tertinggal oleh sistem tata kelola publik yang kian modern.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan sebuah sistem perpajakan baru yang sangat canggih bernama sistem Coretax sebagai langkah nyata dalam merespons arus modernisasi tersebut. Perubahan yang dihadirkan oleh Coretax ini sejatinya bukan sekadar peralihan administratif biasa dari yang semula menggunakan formulir kertas (*hardcopy*) beralih ke digital, melainkan sebuah transformasi radikal yang mengubah cara kerja, administrasi, serta pola interaksi antara negara sebagai pemungut pajak dan warganya sebagai pembayar pajak. Sistem Coretax dirancang khusus dalam dunia akuntansi dan perpajakan untuk menghadirkan administrasi yang serba otomatis, jelas, transparan, dan terpadu secara nasional melalui fitur-fitur unggulan seperti pengisian SPT otomatis (*pre-populated system*), integrasi data, dan otomatisasi pelaporan (Rahayu & Muharam, 2026).

Keberhasilan masa transisi ini pada akhirnya tetap berada di tangan wajib pajak sebagai pengguna akhir, secanggih apa pun sistem teknologi yang dibangun. Fitur canggih seperti *pre-populated system* hanya akan berfungsi secara efisien jika didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai dan literasi digital yang baik dari wajib pajak. Faktanya, terdapat kesenjangan lebar antara sistem DJP yang sudah maju dengan kondisi nyata infrastruktur serta kapasitas nyata Wajib Pajak (WP) Badan di lapangan. Berdasarkan wawancara dan observasi awal, serta pengalaman langsung peneliti saat melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP)

terhadap beberapa staf akuntan perusahaan menengah di Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa sekitar 40% WP Badan masih mengalami kendala operasional dalam masa uji coba Coretax. Hambatan utama yang dikeluhkan meliputi kebingungan dalam memahami logika kerja otomatis sistem, kekhawatiran akan salah input data pada fitur *Pre-populated*, hingga keterbatasan perangkat keras perusahaan serta kesulitan dalam mengelola sertifikat elektronik perusahaan secara aman. Dampak dari ketidaksiapan berlapis ini dapat memicu *error massal* pelaporan yang berujung pada sanksi denda bagi dunia usaha, sementara bagi pemerintah hal ini akan menghambat efisiensi pengumpulan penerimaan negara.

Pentingnya menganalisis evaluasi dan hambatan transisi ini secara kualitatif juga diperkuat oleh gambaran kondisi nyata yang telah diulas oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian menurut (Arum et al., 2025) menyatakan bahwa dari sudut pandang internal kantor pajak sendiri, hambatan terbesar di awal fase persiapan adalah sulitnya memindahkan data perpajakan yang jumlahnya sangat banyak dari sistem lama ke dalam sistem baru yang serba terintegrasi. Hal ini diperkuat oleh (Izzati et al., 2026) menunjukkan bahwa bahkan di kalangan internal petugas pajak pun program pelatihan intensif masih sangat dibutuhkan karena adanya jarak kompetensi digital awal pegawai dengan kecanggihan teknologi pemerintah. Fokus utama penelitian ini justru tertuju pada tantangan dari sisi eksternal yang tidak kalah berat, yaitu pada evaluasi pelaku usaha selaku wajib pajak pengguna akhir. Hal ini sejalan dengan studi kualitatif dari (Ciptawan et al., 2025) yang menemukan bahwa dalam implementasi kebijakan perpajakan digital, pelaku usaha di lapangan kerap menghadapi kendala serius akibat ketidaksiapan infrastruktur pendukung dan keterbatasan pemahaman teknis. Penelitian dari (Barri & Hidayat, 2025) juga menegaskan bahwa keberhasilan adopsi sistem digitalisasi perpajakan sangat ditentukan oleh tingkat literasi digital penggunanya, di mana hambatan pemahaman pada sistem baru berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan dan kenyamanan wajib pajak secara signifikan.

Terdapat celah penelitian (*research gap*) yang jelas, meskipun penelitian terdahulu telah memberikan gambaran yang baik. Kebanyakan studi terdahulu berfokus pada kesiapan internal kantor pajak atau melihat dampak Coretax secara

umum menggunakan angka statistik makro. Masih sangat jarang ada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendengarkan langsung pengalaman, keluhan, hambatan nyata, dan strategi beradaptasi dari sudut pandang eksternal, khususnya WP Badan. Perbedaan metode dan fokus inilah yang ditawarkan dalam penelitian ini. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini tidak sekadar menyajikan persentase yang kaku, melainkan menggali narasi mendalam mengenai bagaimana perilaku pelaksana perpajakan merespons perubahan teknologi radikal ini. Penelitian ini, dengan memperhatikan berbagai kondisi tersebut, secara khusus bertujuan untuk melakukan **"Analisis Evaluasi Infrastruktur Teknologi dan Literasi Digital WP Badan dalam Transisi Sistem Coretax di Kota Pekanbaru"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil evaluasi terhadap kendala dan kinerja infrastruktur teknologi Wajib Pajak (WP) Badan di Kota Pekanbaru dalam menghadapi transisi sistem Coretax?
2. Bagaimana dinamika literasi digital staf akuntan WP Badan dalam memahami, mengoperasikan, dan mengatasi kecemasan terhadap fitur-fitur baru sistem Coretax?
3. Bagaimana strategi adaptasi yang dilakukan oleh staf akuntan WP Badan untuk mengatasi hambatan teknis selama masa transisi sistem Coretax?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi hambatan, efektivitas, dan performa infrastruktur teknologi serta literasi Wajib Pajak (WP) Badan dalam menghadapi transisi sistem Coretax, yang meliputi penilaian terhadap fungsi perangkat teknologi serta kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan sistem perpajakan digital.
2. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak (WP) Badan melalui staf akuntan yang berada di Kota Pekanbaru dan telah menggunakan layanan perpajakan berbasis digital terkait implementasi Coretax.

3. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada evaluasi terhadap pengalaman nyata, keluhan, kendala teknis, serta strategi adaptasi staf akuntan Wajib Pajak (WP) Badan. Penelitian ini hanya berfokus pada sisi teknis pengguna (staf akuntan WP Badan) serta pengalaman penggunaan sistem Coretax tersebut di Pekanbaru.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

- 1) Untuk mengevaluasi kendala infrastruktur teknologi Wajib Pajak (WP) Badan dalam menghadapi transisi sistem Coretax.
- 2) Untuk menganalisis dinamika literasi digital staf akuntan Wajib Pajak (WP) Badan dalam memahami, mengoperasikan, dan mengatasi kecemasan terhadap fitur baru sistem Coretax.
- 3) Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi adaptasi yang dilakukan oleh staf akuntan Wajib Pajak (WP) Badan dalam mengatasi hambatan teknis selama masa transisi sistem Coretax.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah untuk menambah dan mengembangkan kajian ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi terhadap infrastruktur teknologi dan literasi digital Wajib Pajak (WP) Badan dalam transisi sistem Coretax. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa mengenai transformasi digital dan implementasi sistem perpajakan berbasis teknologi.

- 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hasil evaluasi infrastruktur teknologi dan literasi digital Wajib Pajak (WP) Badan dalam menghadapi transisi sistem Coretax. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Wajib Pajak (WP) Badan sebagai bahan refleksi dan evaluasi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dan kemampuan digital agar proses administrasi perpajakan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.