

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Percepatan transformasi digital telah menjadi salah satu prioritas pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Hal ini ditandai dengan pembentukan Komite Percepatan Transformasi Digital yang berfungsi untuk menyelaraskan arah kebijakan serta implementasi digitalisasi pada sektor pemerintahan. Komite ini berfokus pada pengembangan *Digital Public Infrastructure* (DPI) yang mencakup *Digital ID*, *Government Cloud*, *Data Exchange*, dan *Super App* yang dirancang untuk mendukung layanan pemerintahan yang terintegrasi dan responsif. (PPN/Bappenas, 2025) Menurut pernyataan resmi Menteri PPN/Kepala Bappenas, transformasi digital direncanakan sebagai bagian dari agenda pembangunan nasional jangka panjang dan menengah dengan tujuan meningkatkan proses kerja pemerintahan yang lebih tepat, efisien dan transparan melalui penerapan teknologi digital.

Transformasi digital menjadi bagian penting dalam reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan kemudahan akses layanan bagi wajib pajak. Namun, dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam penelitian (Hasanah *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital aparaturnya dan masyarakat, serta belum optimalnya dukungan regulasi menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan digital di sektor publik. Kondisi tersebut dapat

mempengaruhi efektivitas layanan serta pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

Selain transformasi digital, Implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan digital membawa perubahan besar dalam proses layanan yang sebelumnya dilakukan melalui beberapa aplikasi terpisah menjadi satu sistem terintegrasi. Perubahan tersebut menuntut wajib pajak sebagai pengguna layanan untuk memiliki kualitas sumber daya manusia yang memadai, terutama dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan beradaptasi terhadap penggunaan sistem digital. Perbedaan tingkat pemahaman, kesiapan menerima perubahan, serta kompetensi dalam mengoperasikan fitur Coretax dapat memengaruhi kelancaran proses layanan yang dirasakan pengguna. Ketika wajib pajak memiliki kemampuan yang baik dalam memahami dan menggunakan sistem, pengalaman layanan akan terasa lebih mudah dan efisien sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna. (Muhammad Rizal, 2024)

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu aspek penting dalam keberhasilan implementasi sistem digital, terutama pada layanan perpajakan berbasis *Coretax Administration System* (Coretax). Dalam praktiknya, masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan saat memahami alur menu, mengakses fitur tertentu, maupun menyelesaikan proses administrasi perpajakan melalui sistem. Tampilan yang kurang sederhana, navigasi yang kompleks, serta langkah penggunaan yang dianggap terlalu panjang dapat menimbulkan persepsi bahwa sistem sulit dioperasikan. (Isnain *et al.*, 2026) Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Apabila

sistem tidak dirasakan mudah untuk dipahami dan digunakan, maka tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan juga dapat menurun. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam mendukung keberhasilan penggunaan Coretax oleh wajib pajak.

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto, yang merupakan salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melaksanakan pelayanan, pengawasan, dan administrasi perpajakan kepada wajib pajak di wilayah kerjanya. KPP Pratama Mojokerto memiliki karakteristik wilayah dengan dominasi wajib pajak sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga kualitas pelayanan perpajakan menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan dan kenyamanan wajib pajak.

Layanan *Core Tax Administration System* (Coretax) menjadi bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan, KPP Pratama Mojokerto turut mengalami perubahan dalam proses pelayanan. Dalam proses implementasinya, perubahan sistem menuntut penyesuaian kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, maupun responsivitas pegawai dalam memberikan layanan. Namun, dalam praktiknya, implementasi *Coretax Administration System* (Coretax) tidak selalu berjalan secara optimal. Perubahan sistem pelayanan dari DJP Online ke *Coretax Administration System* (Coretax) menuntut adanya penyesuaian dari sisi teknologi, kualitas pelayanan, serta kesiapan sumber daya manusia. Apabila proses transformasi digital belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak, maka dapat menimbulkan kesulitan

dalam penggunaan sistem, keterlambatan pelayanan, maupun kesalahan dalam pegisian data.

Indeks kepuasan pelayanan merupakan indikator penting untuk menilai kualitas layanan perpajakan. Data survei kepuasan pelayanan DJP tahun 2025 pada unit kerja di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pelayanan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Pelayanan Unit Kerja DJP Kanwil II

No.	Unit Kerja	Indeks Kepuasan Pelayanan
1.	KPP Madya Sidoarjo	89.67
2.	KPP Pratama Sidoarjo Barat	92.05
3.	KPP Pratama Sidoarjo Utara	88.69
4.	KPP Pratama Bojonegoro	87.66
5.	KPP Madya Gresik	86.76
6.	KPP Pratama Mojokerto	89.27
7.	KPP Pratama Jombang	90.70
8.	KPP Pratama Ponorogo	89.15
9.	KPP Pratama Sidoarjo Selatan	88.65
10.	KPP Pratama Ngawi	90.14
11.	KPP Pratama Bangkalan	91.82
12.	KPP Pratama Gresik	82.24
13.	KPP Pratama Lamongan	96.38
14.	KPP Pratama Madiun	88.79
15.	KPP Pratama Tuban	92.11
16.	KPP Pratama Pamekasan	95.63

Sumber : Tabulasi Indeks Kepuasan Pelayanan DJP 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pelayanan antar unit kerja masih menunjukkan variasi nilai yang cukup beragam. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada setiap kantor pelayanan pajak belum sepenuhnya merata, sehingga masih terdapat perbedaan

kualitas pengalaman layanan yang dirasakan oleh wajib pajak. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi sistem layanan yang digunakan maupun dari kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan, seperti penerapan sistem informasi manajemen melalui Coretax serta kualitas sumber daya manusia pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem tersebut.

Penelitian terdahulu secara umum menunjukkan bahwa transformasi digital dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, baik pada sektor jasa maupun pelayanan publik (Nur Asyifa, 2021). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menganalisis transformasi digital dan kualitas pelayanan secara terpisah, serta belum secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna layanan dalam konteks transformasi digital administrasi perpajakan. Sedangkan, implementasi sistem baru seperti *Coretax Administration System* tidak hanya memengaruhi kualitas sistem pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan wajib pajak. Sistem yang memiliki alur penggunaan kompleks, tampilan menu yang kurang intuitif, serta proses administrasi yang memerlukan beberapa tahapan dapat menimbulkan kesulitan bagi pengguna dalam mengoperasikannya (Muhammad Rizal, 2024).

Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan, efektivitas penggunaan, serta kepuasan wajib pajak terhadap layanan digital. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih mendalam, khususnya pada tingkat pelayanan langsung di KPP Pratama Mojokerto. Berdasarkan gap tersebut,

penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan tiga variabel utama, yaitu transformasi digital, kualitas SDM, dan kemudahan penggunaan dalam satu model penelitian yang berfokus pada kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam fenomena yang terjadi, khususnya terkait transformasi digital, kualitas SDM, serta kemudahan penggunaan sistem dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto?
2. Apakah Transformasi Digital berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (wajib pajak) pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto?
3. Apakah Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto?
4. Apakah Kemudahan Penggunaan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah sebagaimana telah diuraikan terdapat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (wajib pajak) pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh Transformasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna (wajib pajak) pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna (wajib pajak) pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna (wajib pajak) pada Layanan Coretax di KPP Pratama Mojokerto.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini ditinjau dari dua aspek, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh Transformasi Digital, Kualitas SDM, dan Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak khususnya dalam penggunaan Coretax di KPP Pratama Mojokerto. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, Penelitian ini tidak hanya memperluas kajian akademik mengenai keterkaitan antara transformasi digital, pengelolaan sumber daya manusia,, tetapi juga diharapkan mampu menghasilkan

rekomendasi operasional yang terukur guna mendukung Direktorat Jenderal Pajak dalam mewujudkan layanan perpajakan yang berorientasi pada *customer experience*.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi KPP Pratama Mojokerto dalam mengevaluasi efektivitas implementasi Coretax, khususnya yang berkaitan dengan transformasi digital, kualitas sumber daya pengguna, serta kemudahan penggunaan sistem sebagai upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi dan peneliti lain yang tertarik pada topik transformasi digital, kualitas SDM, kemudahan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan penelitian selanjutnya dengan variabel yang lebih luas.