

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam perekonomian nasional karena berperan sebagai sumber penerimaan negara terbesar dalam membiayai pembangunan. Dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan perpajakan secara konsisten menjadi kontributor utama pendapatan negara. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia, kontribusi penerimaan perpajakan terhadap total pendapatan negara dalam beberapa tahun terakhir berada pada kisaran lebih dari 70 persen, sehingga keberlanjutan pembangunan nasional sangat bergantung pada efektivitas pengelolaan pajak. Selain sebagai sumber pendanaan pembangunan, pajak juga berfungsi sebagai instrumen kebijakan fiskal yang strategis untuk menjaga stabilitas ekonomi, mendukung pemerataan pembangunan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Kementerian Keuangan RI, 2023).

Perkembangan penerimaan pajak Indonesia menunjukkan dinamika yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data realisasi APBN mencatat bahwa penerimaan pajak pada tahun 2019 mencapai Rp1.545 triliun. Pada tahun 2020, penerimaan pajak mengalami penurunan menjadi Rp1.285 triliun sebagai dampak dari kontraksi ekonomi akibat pandemi COVID-19. Seiring dengan pemulihan ekonomi nasional, penerimaan pajak kembali meningkat menjadi Rp1.547 triliun pada tahun 2021 dan melonjak secara signifikan pada tahun 2022 hingga mencapai Rp2.034 triliun, melampaui target yang ditetapkan dalam APBN. Tren positif tersebut berlanjut pada tahun 2023 dengan realisasi penerimaan pajak yang tercatat melebihi Rp2.100 triliun (Kementerian Keuangan RI, 2022; Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem administrasi perpajakan memiliki peran strategis dalam menjaga kesinambungan penerimaan negara.

Struktur penerimaan pajak Indonesia didominasi oleh Pajak Penghasilan (PPh) serta Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang bersumber dari aktivitas ekonomi produktif. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak, pada tahun 2022 penerimaan PPh nonmigas tercatat sebesar Rp519,6 triliun, sementara penerimaan PPN dan PPnBM mencapai Rp300,9 triliun. Hingga Semester I tahun 2025, realisasi penerimaan PPh Badan tercatat sebesar Rp151,71 triliun, PPN dan PPnBM sebesar Rp297,9 triliun, serta PPh Orang Pribadi sebesar Rp14,06 triliun (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Data tersebut menegaskan bahwa optimalisasi penerimaan negara sangat bergantung pada kinerja administrasi perpajakan dalam mengelola pajak dari sektor-sektor ekonomi utama, sehingga diperlukan sistem administrasi perpajakan yang andal, terintegrasi, dan efisien.

Efektivitas pengelolaan pajak tidak hanya ditentukan oleh kebijakan fiskal yang ditetapkan pemerintah, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas sistem administrasi perpajakan yang digunakan dalam mendukung proses operasional perpajakan. Sistem administrasi perpajakan yang andal berperan strategis dalam memastikan kelancaran proses pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran, penagihan, hingga pengawasan pajak secara menyeluruh. Administrasi perpajakan yang lemah berpotensi menimbulkan ketidaktepatan data, keterlambatan proses, serta menurunkan efektivitas kinerja aparatur perpajakan. Oleh karena itu, pengelolaan pajak membutuhkan dukungan sistem informasi yang terintegrasi agar data perpajakan dapat dikelola secara akurat, konsisten, dan berkelanjutan, sekaligus mendukung peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan pajak (OECD, 2021).

Sebelum diterapkannya *Coretax Administration System (Coretax)*, administrasi perpajakan di Indonesia dijalankan melalui berbagai aplikasi yang bersifat parsial dan berdiri sendiri, antara lain Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), e-Registration, e-Filing, e-Billing, e-SPT, serta DJP Online. Direktorat Jenderal Pajak (2022a) menjelaskan bahwa pengembangan sistem tersebut dilakukan secara bertahap untuk menjawab kebutuhan layanan perpajakan, namun belum sepenuhnya terintegrasi

dalam satu basis data terpadu sehingga setiap aplikasi masih memiliki fungsi dan database masing-masing. Kondisi ini menyebabkan terjadinya fragmentasi data perpajakan, penginputan data secara berulang, serta keterbatasan integrasi informasi antarproses administrasi perpajakan. Meskipun sistem-sistem tersebut telah mendorong digitalisasi layanan dan meningkatkan kemudahan bagi wajib pajak, keterpisahan sistem berdampak pada meningkatnya beban kerja pegawai, potensi ketidaksinkronan data, serta belum optimalnya efektivitas pengelolaan administrasi perpajakan, baik di tingkat pusat maupun di lingkungan pemerintah daerah (Direktorat Jenderal Pajak, 2022c)

Permasalahan administrasi perpajakan yang ditandai oleh sistem yang terfragmentasi, belum terintegrasi, serta masih tingginya ketergantungan pada proses manual mendorong pemerintah untuk melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Upaya reformasi tersebut secara formal ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, yang menegaskan arah kebijakan pembangunan sistem inti administrasi perpajakan yang terintegrasi, andal, dan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan perpajakan (Perpres No. 40 Tahun 2018). Kebijakan ini kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, yang secara eksplisit menempatkan modernisasi administrasi perpajakan sebagai bagian penting dari reformasi perpajakan nasional untuk mendukung optimalisasi penerimaan negara, peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta penguatan kinerja aparat perpajakan (UU No. 7 Tahun 2021).

Sebagai tindak lanjut dari kerangka kebijakan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 yang mengatur ketentuan perpajakan dalam rangka pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*Coretax Administration System/Coretax*) secara operasional, mencakup pengelolaan data, proses bisnis perpajakan, serta integrasi layanan perpajakan dalam satu platform sistem informasi (PMK No. 81 Tahun 2024). Implementasi *Coretax* juga sejalan dengan

kebijakan nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang mendorong integrasi sistem informasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi tata kelola, dan akuntabilitas kinerja aparatur negara (Perpres No. 95 Tahun 2018). Berdasarkan landasan regulasi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Coretax* sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses perpajakan dalam satu basis data terpadu, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga pengawasan. Transformasi sistem ini secara langsung mengubah pola kerja aparatur perpajakan dan menuntut peningkatan efektivitas kinerja pegawai, baik di tingkat pusat maupun di lingkungan pemerintah daerah, termasuk dalam pelaksanaan fungsi administrasi dan pengelolaan pajak daerah (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Implementasi *Coretax* Administration System (*Coretax*) membawa perubahan yang signifikan terhadap pola kerja aparatur perpajakan, khususnya dalam pelaksanaan tugas administrasi yang sebelumnya dilakukan melalui sistem terpisah dan sebagian masih bersifat manual. Sistem yang terintegrasi menuntut pegawai untuk beradaptasi dengan prosedur kerja berbasis teknologi informasi, memahami alur proses bisnis perpajakan yang baru, serta meningkatkan kompetensi teknis dalam mengoperasikan sistem digital secara berkelanjutan. Direktorat Jenderal Pajak menegaskan bahwa *Coretax* dirancang untuk mengubah cara kerja aparatur perpajakan dari sekadar penginputan data menjadi pemanfaatan data secara terintegrasi dan berbasis analisis guna mendukung pengambilan keputusan administrasi perpajakan yang lebih akurat dan tepat waktu (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Perubahan pola kerja tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan dan keandalan sistem teknologi informasi yang dibangun, tetapi juga sangat bergantung pada efektivitas kinerja pegawai sebagai pengguna utama sistem. Kemampuan pegawai dalam menguasai sistem, beradaptasi dengan perubahan prosedur, serta memanfaatkan data perpajakan secara optimal menjadi faktor kunci dalam memastikan sistem berjalan sesuai dengan

tujuan pembaruan administrasi perpajakan. Kondisi ini sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menekankan bahwa transformasi digital pemerintahan harus diiringi dengan peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur agar dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, termasuk dalam bidang perpajakan (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi sistem digital di sektor publik. Penelitian oleh Sari dan Putra (2022) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi perpajakan terintegrasi berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja pegawai pajak, khususnya dalam aspek kecepatan penyelesaian pekerjaan dan akurasi pengolahan data. Sistem digital yang terintegrasi mampu mengurangi pekerjaan manual yang berulang, mempercepat alur proses administrasi, serta meminimalkan kesalahan input data. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberadaan sistem digital tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hasil kerja pegawai apabila didukung oleh kemampuan penggunaan sistem yang memadai.

Penelitian Pratama (2024) mengkaji implementasi *Coretax Administration System* pada kantor pajak di wilayah perkotaan dan menemukan bahwa sistem *Coretax* mampu meningkatkan efektivitas kinerja pegawai melalui integrasi data lintas fungsi, pengurangan ketergantungan pada proses manual, serta percepatan proses administrasi perpajakan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pegawai mengakses informasi secara real time sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Penelitian tersebut juga mencatat bahwa tingkat kesiapan pengguna dan kepuasan terhadap sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi *Coretax* secara optimal.

Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital dan peningkatan kinerja pegawai. Fokus kajian sebelumnya masih didominasi oleh konteks nasional atau wilayah perkotaan dengan infrastruktur digital yang relatif mapan dan tingkat

kesiapan teknologi yang lebih tinggi. Kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh implementasi *Coretax* terhadap efektivitas kinerja pegawai di tingkat pemerintah daerah, khususnya di Kabupaten Bengkalis, masih terbatas. Kondisi tersebut menempatkan penelitian ini sebagai upaya strategis untuk mengisi celah penelitian dengan menghadirkan bukti empiris pada konteks daerah yang memiliki karakteristik infrastruktur, sumber daya manusia, dan tantangan implementasi yang berbeda.

Di tingkat daerah, kajian mengenai dampak implementasi *Coretax* terhadap efektivitas kinerja pegawai masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada kepatuhan wajib pajak atau peningkatan penerimaan negara, serta banyak dilakukan di kota-kota besar dengan infrastruktur dan literasi digital yang lebih memadai. Kondisi tersebut membuka celah penelitian untuk mengkaji implementasi *Coretax* di daerah dengan karakteristik yang berbeda, seperti Kabupaten Bengkalis.

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu daerah strategis di Provinsi Riau dengan potensi ekonomi yang cukup besar, baik dari sektor perdagangan, jasa, industri, maupun sumber daya alam. Potensi penerimaan pajak daerah di Bengkalis menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, dengan realisasi pajak daerah mencapai Rp136,94 miliar pada tahun 2024 atau 99,4% dari target (Kampartrapost, 2025). Meskipun demikian, optimalisasi potensi tersebut memerlukan pengelolaan perpajakan yang efektif dan didukung oleh aparatur yang mampu beradaptasi dengan sistem digital terintegrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki urgensi baik secara akademik maupun praktis. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai implementasi *Coretax* dengan menekankan aspek efektivitas kinerja pegawai sebagai faktor kunci keberhasilan sistem. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kapasitas

aparatur guna mengoptimalkan pemanfaatan *Coretax*. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Implementasi *Coretax* terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Mengelola Pajak di Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dapat diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat implementasi *Coretax* dalam mendukung pelaksanaan tugas pegawai pada pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis?
2. Bagaimana tingkat efektivitas kinerja pegawai dalam mengelola pajak pada pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis setelah diterapkannya *Coretax*?
3. Apakah implementasi *Coretax* berpengaruh terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam mengelola pajak pada pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pegawai keuangan dinas pemerintahan di Kabupaten Bengkalis terhadap implementasi *Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan terbaru. Fokus penelitian ini pada efektivitas kinerja pegawai pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis serta indikator kemudahan penggunaan, efektivitas pengelolaan pajak, keamanan data, kesiapan penggunaan, dan kepuasan penggunaan *Coretax*. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner, serta didukung data sekunder dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), serta penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan pendukung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat implementasi *Coretax* dalam mendukung pelaksanaan tugas Pegawai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui tingkat efektivitas kinerja pegawai dalam mengelola pajak pada pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis setelah diterapkannya *Coretax*.
3. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *Coretax* Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai dalam mengelola Pajak Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi, administrasi publik, dan perpajakan, dengan menambah referensi mengenai implementasi *Coretax* dan pengaruhnya terhadap efektivitas kinerja pegawai. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem perpajakan berbasis teknologi di tingkat daerah.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat nyata bagi berbagai pihak yang berkepentingan, baik dari sisi individu, pemerintah daerah, maupun dunia akademik. Hasil penelitian tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga dapat digunakan sebagai acuan dalam penerapan serta evaluasi kebijakan terkait sistem perpajakan digital. Adapun manfaat praktis penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan, pengalaman, serta pemahaman peneliti mengenai implementasi sistem perpajakan digital, khususnya

Coretax, sehingga dapat memperkaya pengetahuan akademis dan praktis dalam bidang perpajakan.

b. Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas kinerja pegawai melalui pemanfaatan sistem *Coretax*. Temuan penelitian juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan pelatihan pegawai terkait administrasi perpajakan digital.

c. Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi akademisi maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan cakupan lebih luas, baik di daerah lain maupun pada aspek berbeda dalam reformasi administrasi perpajakan berbasis teknologi.