BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah secara signifikan mengubah sejumlah industri, termasuk administrasi pajak. Perubahan pajak tingkat lanjut, termasuk peningkatan basis data, peningkatan proses bisnis, dan pembuatan sistem administrasi pajak berbasis teknologi, telah diterapkan sejak tahun 2016. Sistem Administrasi Pajak Inti (*Coretax*/CTAS), sebuah sistem terintegrasi yang dimaksudkan untuk menggantikan beberapa program lama yang sebelumnya beroperasi secara independen dan tanpa interkoneksi, adalah salah satu hasil strategis dari upaya ini. Sistem ini dibuat untuk membuat administrasi pajak lebih mudah, lebih cepat, lebih akurat, dan lebih transparan (DGT, 2023).

Seluruh siklus pajak termasuk pendaftaran, pemotongan, pembayaran, pelaporan, audit, validasi, dan rekonsiliasi data ke dalam satu sistem terpadu, *Coretax* sangat penting untuk memodernisasi administrasi pajak. Implementasi sistem ini bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas publik, mengurangi duplikasi proses, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan akurasi data pajak (Rahmadi & Santoso, 2024). Adopsi *Coretax* tidak hanya memengaruhi bisnis dan wajib pajak perorangan, tetapi juga organisasi pemerintah yang bertanggung jawab untuk membayar pajak, seperti unit keuangan dan pengelolaan aset daerah.

Dari perencanaan dan administrasi hingga pelaporan, bagian pengelolaan keuangan dan aset daerah Kota Malang sangat penting bagi pengelolaan keuangan daerah. Entitas ini juga bertanggung jawab mengelola pajak instansi, termasuk

pemotongan, penyetoran, dan pelaporan, dalam kapasitasnya sebagai bendahara pemerintah daerah. Karena itu, penggunaan sistem *Coretax* sangat penting untuk menjamin kepatuhan pajak dan menjaga efisiensi pengelolaan keuangan di organisasi pemerintah.

Di lapangan tampaknya prosedur administrasi pajak pemerintah daerah masih belum optimal. Masih ada sejumlah masalah, termasuk rendahnya tingkat literasi digital para pejabat, fitur-fitur rumit sistem *Coretax*, ketidaksesuaian alur kerja dengan sistem keuangan regional saat ini, dan keterbatasan teknologi dalam validasi dan rekonsiliasi data. Hal ini menggambarkan kesenjangan antara implementasi aktual digitalisasi pajak di tingkat operasional instansi pemerintah daerah dan tujuan yang diinginkan, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi.

Penggunaan sistem pajak digital oleh pemerintah daerah masih belum optimal, menurut sejumlah studi sebelumnya. Infrastruktur yang tidak memadai, ketergantungan pada operator tertentu, pelatihan personel yang tidak memadai, dan koordinasi unit kerja yang buruk merupakan tantangan umum. Hambatan utama terhadap adopsi penuh digitalisasi pajak adalah keadaan-keadaan tersebut (Wulandari & Maulana, 2023; Prasetyo, 2024).

Wawancara mendalam menjadi metode utama pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini. Penelitian ini berfokus pada pemeriksaan langsung pengalaman dan perspektif pengguna sistem, berbeda dengan studi yang memprioritaskan data agregat dan generalisasi numerik. Studi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi sistem

dalam praktik administrasi pajak daerah dengan mewawancarai empat informan dengan peran berbeda dalam penggunaan *Coretax* di unit pengelolaan keuangan dan aset daerah di Kota Malang (Creswell & Creswell, 2023).

Strategi ini konsisten dengan paradigma konstruktivis, yang menyatakan bahwa efektivitas suatu sistem tidak dapat ditentukan secara objektif tanpa mempertimbangkan persepsi subjektif pengguna. Selain memenuhi tujuan resmi, efektivitas implementasi *Coretax* dinilai berdasarkan bagaimana pekerja, sebagai pengguna, mempersepsikan, memahami, dan menafsirkan aplikasi sistem dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari mereka. Akibatnya, pengalaman dan persepsi pengguna merupakan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini, yang berfungsi sebagai dasar untuk proses analitik (Creswell & Creswell, 2023).

Fakta ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana penggunaan sistem *Coretax* oleh unit keuangan dan pengelolaan aset daerah Kota Malang benar-benar memfasilitasi administrasi pajak yang efisien. Studi ini sangat penting karena bertujuan untuk memberikan gambaran empiris berdasarkan pengalaman aktual pengguna sistem. Diharapkan hasil studi ini akan digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pemanfaatan sistem, yang akan mendorong administrasi pajak yang lebih tepat, efektif, dan bertanggung jawab di pemerintahan daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengalaman dan perspektif pengguna, seberapa baik sistem *Coretax* melayani administrasi pajak di BKAD Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk meneliti dan menjelaskan, dengan menggunakan pengalaman dan persepsi pengguna, bagaimana sistem *Coretax* mendukung administrasi pajak di BKAD Kota Malang.

1.4 Paradigma Penelitian

Dengan menggunakan metodologi konstruktivis, paradigma penelitian ini menekankan bagaimana pengalaman dan persepsi subjektif orang terhadap suatu fenomena menciptakan realitas. Paradigma ini relevan dengan penelitian kualitatif karena menekankan pemahaman makna dari sudut pandang partisipan. Creswell & Creswell (2023) berpendapat bahwa pengetahuan dihasilkan secara sosial dan budaya, bukan tetap atau objektif. Dengan demikian, dengan memanfaatkan informan sebagai sumber utama dalam proses pembuatan makna, penelitian yang menggunakan paradigma ini berupaya untuk menyelidiki bagaimana orang menafsirkan pengalaman mereka, terutama ketika berurusan dengan institusi atau kebijakan tertentu.

Selain itu, Denzin & Lincoln (2020) mengklarifikasi bahwa paradigma konstruktivis ideal untuk meneliti fenomena rumit yang melibatkan pengalaman, persepsi, dan interaksi manusia, seperti adopsi teknologi digital di lembaga publik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika, seperti hambatan implementasi dan adaptasi pengguna terhadap teknologi baru, yang tidak dapat dinilai secara objektif. Untuk memahami bagaimana staf di unit pengelolaan keuangan dan aset daerah di Kota Malang memandang penggunaan *Coretax* dalam administrasi pajak, penelitian ini menggunakan paradigma

konstruktivis. Untuk mengidentifikasi variabel pendukung dan penghambat dari sudut pandang internal, perhatian tidak hanya tertuju pada komponen teknis sistem, tetapi juga pada bagaimana pengguna merasakan keuntungannya, memahami fungsinya, dan menghadapi berbagai hambatan dalam praktik kerja rutin mereka.

1.5 Manfaat Penelitian

a. **Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi ilmiah berupa pengembangan kajian mengenai penggunaan sistem administrasi perpajakan digital pada instansi pemerintah daerah, khususnya dalam konteks implementasi *Coretax* sebagai sistem terintegrasi.

b. **Manfaat Praktis**

1. **Bagi Peneliti**

   Memberikan wawasan empiris tentang penerapan *Coretax* di lembaga-lembaga regional dan dapat berfungsi sebagai sumber daya untuk penelitian masa depan tentang digitalisasi tata kelola dan perpajakan.

2. **Bagi BKAD Kota Malang**

   Diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang tantangan, elemen pendukung, dan saran perbaikan berdasarkan temuan empiris.

3. **Bagi Universitas**

   Sebagai sumber tambahan bagi peneliti, pengajar, dan mahasiswa yang mungkin tertarik melakukan studi serupa di masa mendatang.

1.6 Ruang Lingkup

Penggunaan sistem *Coretax* untuk memfasilitasi administrasi pajak dalam lingkungan manajemen keuangan daerah Kota Malang, termasuk pemotongan, penyetoran, pelaporan, dan rekonsiliasi pajak instansi, merupakan satu-satunya fokus penelitian ini. Empat informan yang terlibat langsung diwawancarai secara mendalam sebagai bagian dari pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, yang didukung oleh perekaman dan observasi. Topik teknis termasuk pengembangan sistem, arsitektur TI yang rumit, dan penilaian kinerja instansi eksternal tidak termasuk dalam penelitian ini (Sugiyono, 2022).