BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dikembangkan melalui Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Sistem ini bertujuan untuk memodernisasi dan mempercepat proses administrasi pajak dengan mengotomatisasi berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak. Namun masih ditemukan berbagai permasalahan menggunakan *Coretax* kendala teknis berupa *eror,* kesulitan login, dan lamanya proses validasi mepengaruhi persepsi kemudahan penggunaan(Ramadhan et al., 2025). Berdasarkan *Teory Technology Acceptance Model (TAM*) yang dikembangkan oleh Davis (1986), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi penggunaan teknologi, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adapun juga penelitian yang di lakukan oleh Li & Huang menambahkan persepsi risiko (*perceived risk*) sebagai faktor yang turut mempengaruhi penerimaan teknologi, khususnya pada sistem berbasis digital yang melibatkan keamanan dan privasi data.

Penerimaan dan penggunaan sistem *Coretax* oleh wajib pajak dapat dijelaskan melalui beberapa faktor utama. Sistem *Coretax* menawarkan integrasi layanan menyeluruh, memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, seperti registrasi NPWP, pelaporan SPT, dan pembayaran pajak.

Sistem ini dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi perpajakan. hal ini mengurangi beban kepatuhan dan meningkatkan pemahaman wajib pajak atas kewajiban perpajakan. namun penggunaan *Coretax* juga memiliki risiko, seperti potensi kesalahan teknis, keamanan data, dan ketergantungan pada koneksi internet. sistem ini dirancang untuk mengurangi risiko tersebut dengan fitur-fitur keamanan dan pemrosesan data yang canggih (Kamil, 2022). Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi *Coretax* berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena sistem ini memudahkan mereka dalam menjalankan aktivitas perpajakan secara mandiri dan tepat waktu. peneliti tersebut menyatakan bahwa mereka benar-benar menggunakan fitur-fitur seperti pengingat jatuh tempo yang secara otomatis memberitahukan batas waktu pelaporan, otomatisasi penghitungan pajak yang mengurangi kesalahan pelaporan, serta panduan pelaporan yang membantu meningkatkan pemahaman atas kewajiban perpajakan (Purnomo et al., 2025). *Coretax* memfasilitasi wajib pajak untuk melakukan semua proses perpajakan secara online, memungkinkan pemantauan dan pengawasan yang lebih efisien oleh otoritas pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak. dengan sistem yang terintegrasi, *Coretax* dapat mengurangi kesalahan wajib pajak dalam penghitungan dan pelaporan pajak serta mempercepat pemrosesan data pajak (Cindy & Chelsya, 2024). keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada bagaimana wajib pajak mempresepsikan kegunaan, kemudahan penggunaan, serta risiko yang mungkin muncul selama penggunaan *Coretax*.

Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) yaitu suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja atau kinerja pengguna sistem tersebut. *Perceived Usefulness* mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana penggunaan suatu teknologi dianggap berguna dan bermanfaat dalam meningkatkan kinerja kerja, efisiensi, atau mencapai tujuan yang diinginkan. *Perceived Usefulness* memiliki peran kunci dalam mempengaruhi penerimaan dan adopsi teknologi. Teknologi yang dirasakan pengguna memberikan manfaat dan berguna dengan yang di harapkan maka pengguna cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap teknologi tersebut dengan keyakinan akan manfaat yang diberikan oleh teknologi dapat meningkatkan penggunaan (Collins et al., 2021). Penelitian serupa yang di lakukan oleh (Saeful & Salsalina, 2022) persepsi kegunaan perpengaruh pada niat untuk menggunakan sedangkan penelitian penelitian yang di lakukan (Tahar et al., 2020) pada hasil penelitiannya menyebutkan persepsi kegunaan tidak mempengaruhi niat untuk menggunkan suatu sistem.

Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*) adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau tidak perlu usaha keras. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) ini merujuk pada keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan. *Perceived ease of use* berperan penting dalam mempengaruhi penerimaan teknologi. Teknologi yang dirasa pengguna mudah digunakan maka cenderung memiliki persepsi positif

terhadap teknologi tersebut yang dapat meningkatkan niat pengguna dalam menggunakan teknologi (Hidayat et al., 2023). Peneltian serupa yang di lakukan oleh (Sungkono, 2017) menyebutkan bahwa kemudahan mempengaruhi niat untuk menggunakan suatu sistem. Pada penelitian (Sijabat, 2020) menyatakan bahwa kemudahan tidak mempengaruhi niat untuk menggunakan suatu sistem.

Selain persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan yang mempengaruhi penggunaan *Coretax*, persepsi risiko juga menjadi faktor penting karena Penggunaan sebuah teknologi seringkali dipengaruhi oleh persepsi risiko, seseorang akan mengkhawatirkan risiko privasi dalam penggunaan layanan online, terutama kekhawatiran bahwa informasi yang mereka masukkan dapat mengalami pelanggaran kerahasiaan data. jika pengguna merasa bahwa penggunaan sistem administrasi pajak berpotensi menimbulkan risiko terhadap privasi mereka, maka mereka cenderung enggan memanfaatkan sistem tersebut. namun jika mereka merasa bahwa layanan online berisiko kecil, mereka akan lebih bersedia menggunakan layanan tersebut dan memasukkan data mereka (Mayoni, 2024). ada beberapa penelitian yang menjelaskan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *coretax* (Maharani et al., 2025). Sementara yang lain menemukan adanya pengaruh positif terhadap penggunan *coretax* (Siwalankerto et al., 2020).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko memiliki peranan penting dalam memengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *Coretax*. oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengkaji ulang "**Pengaruh Persepsi Kegunaan,**

Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan Coretax Pada UMKM Kota Malang", dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan adopsi sistem administrasi pajak berbasis digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan coretax pada UMKM?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan Coretax pada UMKM?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan coretax Pada UMKM?
4. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan coretax pada UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menguji:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan coretax Pada UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan coretax Pada UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan coretax Pada UMKM.

4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan coretax Pada UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

a) Bagi Peneliti

Mampu mengembangkan ilmu dan keterampilan yang dimiliki dan mempertanggungjawabkan penelitian ini baik bagi pribadi maupun orang banyak.

b) Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan referensi dan sumber informasi bagi akademisi, terutama dosen dan mahasiswa, yang ingin memahami lebih dalam tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap penggunaan CoreTax. Hasil penelitian ini juga bisa digunakan sebagai acuan atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis.

c) Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penelitian dapat memberikan gambaran empiris kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengenai faktor–faktor yang memengaruhi penggunaan *Coretax* oleh wajib pajak. penelitian ini menganalisis bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem tersebut. Melalui penelitian ini DJP dapat mengetahui sejauh mana manfaat yang dirasakan, kemudahan operasional, serta tingkat kekhawatiran terkait keamanan data menentukan keberhasilan

implementasi *Coretax*. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud mengidentifikasi faktor yang paling dominan memengaruhi penggunaan sistem, sehingga dapat menjadi dasar bagi DJP dalam merumuskan strategi peningkatan adopsi, perbaikan layanan digital, serta penguatan kepercayaan pengguna secara berkelanjutan dan diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang relevan untuk mendukung optimalisasi transformasi digital perpajakan di Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilaksanakan pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berada di Kota Malang. variabel bebas dalam penelitian ini meliputi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko, sedangkan variabel terikatnya adalah penggunaan *Coretax* pada Wajib Pajak UMKM. Pemilihan UMKM sebagai objek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sektor UMKM merupakan salah satu kelompok wajib pajak yang telah terdampak langsung oleh implementasi *Coretax System* sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan. UMKM dituntut untuk beradaptasi dengan sistem perpajakan berbasis teknologi digital, khususnya dalam pelaksanaan kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik melalui *Coretax*. Kota Malang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah UMKM yang relatif besar dan aktif, serta tingkat partisipasi wajib pajak yang cukup tinggi dalam pemanfaatan layanan perpajakan digital. Kondisi tersebut menjadikan Kota Malang sebagai lokasi yang relevan dan representatif

untuk mengkaji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap penggunaan *Coretax* oleh Wajib Pajak UMKM.