

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memberlakukan ketentuan pajak bagi setiap warga negaranya, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang harus dibayar oleh orang pribadi atau badan, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapat imbalan langsung, dan digunakan menjadi sumber penerimaan utama negara yang berperan penting dalam membiayai pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Untuk memastikan pengelolaan pajak berjalan efektif dan merespons dinamika perkembangan zaman, pemerintah terus melakukan pembaruan dalam sistem administrasi perpajakan. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah reformasi sistem perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi, yang diwujudkan dalam penerapan *Coretax Administration System* sebagai sistem administrasi pajak yang terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi proses, serta transparansi pengelolaan pajak.

Sistem perpajakan merupakan fondasi utama keuangan negara yang berperan penting dalam menentukan jalannya pembangunan ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, seluruh warga negara perlu memahami dan mampu melaksanakan aturan-aturan yang berkaitan dengan pajak, termasuk prinsip-prinsip pajak, jenis-jenis pajak, cara pembayarannya, serta kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh

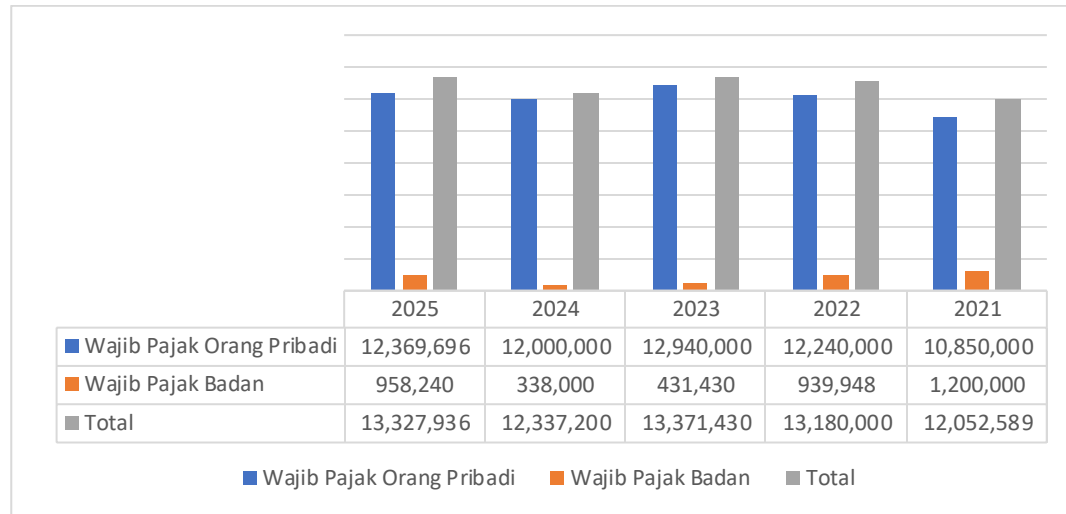
warga negara.² Jadi penting bagi setiap warga negara untuk memiliki pemahaman yang baik tentang pajak, tidak hanya mereka wajib pajak, tetapi semua lapisan masyarakat.

Perubahan kebijakan sistem perpajakan di Indonesia telah melalui berbagai tahapan panjang dengan mengalami beberapa kali perubahan. Awalnya, sistem perpajakan menggunakan metode konvensional yang mengandalkan penilaian langsung oleh otoritas pajak, yang dikenal sebagai *official assessment system*. Pada tahun 1984, seiring diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), sistem ini berubah menjadi *self assessment*. UU tersebut telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 yang menetapkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (UU Ciptaker) serta undang-undang harmonisasi perpajakan.³ Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang bertujuan memodernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia, meningkatkan penerimaan pajak, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

² Syah Abadi Mendrofa and et al, *Perpajakan Indonesia*, (Sumedang: CV Mega Press Nusantara, 2025), 14.

³ Kharisma Candra Utama and Lingga Yuliana, "Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak," *Jurnal Master Manajemen* 3, no. 2 (2025): 45, Accessed October 21, 2025, <https://ejournal.nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/813/912>.

Gambar 1.1 Realisasi Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh)



Sumber: Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2026⁴

Berdasarkan data realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia diketahui bahwa pelaporan SPT Tahunan mengalami peningkatan per tanggal 20 Mei 2026 untuk pelaporan pajak tahun 2025, untuk mencapai tujuan tersebut salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah dengan melakukan Pembaruan Sistem Inti Administrasi Pajak (PSIAP).⁵ Pembaruan Sistem Inti Administrasi Pajak ini bertujuan untuk menyatukan berbagai proses administrasi perpajakan, seperti pendaftaran, pembayaran, pelaporan, dan pengawasan hukum, ke dalam satu platform yang lebih efektif, pemerintah berupaya meningkatkan keterbukaan dalam

⁴ Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, “Realisasi Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2021-2025,” Accessed May 22, 2026, <https://ikpi.or.id>.

⁵ Yutiana Djaelani et al., *Perpajakan (Pendekatan Teori, Aplikasi Praktis, dan Kuis)*, (Indramayu: PT Adab Indonesia, 2024), 10.

pengelolaan pajak, memperkuat akuntabilitas, serta meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.

Coretax Administration System merupakan bagian dari Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang diatur dalam Peraturan Presiden nomor 40 tahun 2018, peraturan tersebut bertujuan untuk mendukung peningkatan kapasitas berbasis teknologi informasi dan memperkuat keandalan basis data dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Surat edaran teknis terkait penggunaan *Coretax Administration System* terdapat pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 yang ditetapkan pada 14 Oktober 2024.⁶

Penerapan *Coretax Administration System* dimulai secara bertahap dengan pra implementasi pada 24 sampai dengan 31 Desember 2024, serta sosialisasi intensif sejak September sampai dengan Desember 2024 melalui konferensi pers Direktorat Jendral Pajak (DJP), pengujian sistem, edukasi wajib pajak, dan situs resmi pajak.go.id, dan resmi berlaku mulai 1 Januari 2025.⁷ *Coretax Administration System* dirancang untuk menggabungkan semua proses administrasi perpajakan yang sebelumnya berjalan secara terpisah melalui *e-filling*, *e-faktur*, dan *e-billing*. Sistem ini dirancang berbasis *Commercial Off-The-Shelf* (COTS), yaitu sistem yang banyak diterapkan oleh berbagai negara saat ini, yang dapat diakses secara *real time*

⁶ Aulia Mutiara Affattah, et al., "Tranformasi Pembayaran Pajak di Indonesia: Tantangan dan peluang Implementasi Sistem Coretax Tahun 2025," *Neraca Manajemen Ekonomi* 19, no. 3 (2025): Accessed) October 21, 2025, <https://cibangsa.com/index.php/musytari/article/view/2029>.

⁷ Direktorat Jenderal Pajak, "Praimplementasi Coretax DJP, Wajib Pajak Dapat Log In Mulai 24 Desember 2024," Accessed October 21, 2025, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/praimplementasi-coretax-djp-wajib-pajak-dapat-log-mulai-24-desember-2024>.

melalui satu platform yang memberikan kemudahan dalam pemantauan status pajak dan pengawasan hukum pajak.⁸

Program Relawan Pajak memiliki peran penting dalam menghadapi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) melalui layanan asistensi kepada wajib pajak. Layanan ini meliputi pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *Coretax* serta dukungan dalam aktivasi dan pemanfaatan sistem *Coretax*. Program pengabdian Relawan Pajak adalah inisiatif dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan membantu DJP dalam mendampingi wajib pajak agar melaporkan SPT Tahunan dengan tepat, sekaligus memberikan edukasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.⁹

Coretax Administration System menjadi fondasi utama dalam digitalisasi administrasi pajak di Indonesia. Namun, sistem ini memiliki beberapa kelemahan pada tahap penerapannya, terdapat kendala teknis yang signifikan. Salah satu masalah utama adalah tingginya kompleksitas teknis yang menyebabkan sering terjadinya *down time* yang menyulitkan saat proses penggunaan. Kondisi ini dapat mengganggu konsistensi akses dan mutu pelayanan, terutama di kantor pajak yang berada di daerah terpencil dengan keterbatasan konektivitas dan dukungan teknologi informasi. Selain itu, sistem terkadang mengalami gangguan atau penundaan

⁸ Kurniawan et al., *Perpajakan*, (Bandung: Widina Media Utama, 2025), 13-14

⁹ Yupita Riskia Handayani et al., “Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT dan Aktivasi Coretax 2025 bagi Wajib Pajak,” *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara* (JPkMN) 6, no. 2 (2025): 2526, Accessed October 23, 2025, <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/6155/3790>.

pemrosesan saat menghadapi volume data yang besar, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan dari wajib pajak, pegawai pajak, maupun relawan pajak yang menggunakan sistem ini.¹⁰

Pada penelitian ini *grand theory* yang digunakan adalah *Theory Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. Teori ini merupakan teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menerima dan mengadopsi sistem teknologi informasi.¹¹ Terdapat dua komponen pokok pada *Theory Technology Acceptance Model* yang memengaruhi penerimaan sistem informasi teknologi, yakni persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi tentang kegunaan (*perceived usefulness*).¹² Dalam perkembangannya *Theory Technology Acceptance Model* tidak hanya berfokus pada dua komponen utama tersebut, tetapi juga mengalami pengembangan melalui penambahan faktor eksternal oleh beberapa peneliti. Faktor eksternal digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap penerimaan sistem informasi teknologi.¹³

¹⁰ Elisabeth Dyah Ayu and Petricia Michelle, *Digital Tax: Peluang Tantangan dan Implementasi di Indonesia*, (Semarang: SIEGA Publisher, 2025), 52.

¹¹ Oom Tikaromah et al., "Technology Acceptance Model Dalam Mendorong Intention To Use Pada Sistem Informasi Akuntansi," *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa* 9, no.2 (2024): 247-248, Accessed October 23, 2025, <https://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/akubis/article/download/2278/492/>.

¹² Devi Suryani et al., "Pengaruh Perceived Ease of Us, Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek," *Indonesia Journal of Business Economics and Management* 1, no. 2 (2021): 13, Accessed October 23, 2025, <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijbem/article/view/171>.

¹³ Mainatul Ilmi, "Perkembangan dan Penerapan Theory of Acceptance Model (TAM) di Indonesia," *Jurnal Ekonomi* 16, no. 2 (2020): 440, Accessed October 23, 2025, <https://jurnal.itsm.ac.id/index.php/relasi/article/download/371/345/>.

Pada penelitian ini persepsi kemudahan secara langsung merepresentasikan *perceived ease of use*, yaitu tingkat keyakinan bahwa *Coretax Administration System* mudah dipahami dan digunakan oleh relawan pajak. Sementara itu, efektivitas dan efisiensi dapat dikategorikan sebagai bagian dari faktor eksternal, kedua komponen faktor eksternal tersebut menjelaskan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kegunaan (*perceived usefulness*), tetapi juga oleh kualitas dan kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas pengguna secara efektif dan efisien.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menggambarkan keyakinan suatu sistem teknologi informasi yang akan digunakan, apabila *Coretax Administration System* dianggap sederhana dan mudah digunakan, maka pengguna cenderung memilih untuk menggunakannya. Sebaliknya, jika sistem tampak rumit, pengguna akan enggan memanfaatkannya. Semakin banyak wajib pajak yang menggunakan sistem tersebut, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakannya saat melaporkan pajak.¹⁴ Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Nynda Ayu Nadia, dkk¹⁵ yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *Coretax*. Tetapi bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhika Ha'qi Laksana

¹⁴ Nopy Emawati and Lina Noersanti, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO," *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. 2 (2020): 694–700, Accessed October 23, 2025, <https://ejournal.stei.ac.id>.

¹⁵ Nynda Ayu Nadia et al., "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Penggunaan Coretax di Kota Malang," *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* 14, no. 01 (2025): 934, Accessed October 23, 2025, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/28232/pdf>.

dan Suyatmin Wakito Adi¹⁶ yang menyatakan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Efektivitas berkaitan dengan kesesuaian antara hasil yang diharapkan dan hasil yang sebenarnya diperoleh. Istilah ini menggambarkan hubungan antara hasil akhir yang dihasilkan dengan tujuan awal yang ingin dicapai. Semakin besar peran hasil akhir dalam mencapai tujuan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi, program, atau kegiatan.¹⁷ Efektivitas sistem perpajakan dapat mempengaruhi penggunaan sistem dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kesadaran dalam melakukan kewajiban perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu dengan adanya *Coretax Administration System*, pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novi Oktavia, dkk¹⁸ yang menyatakan bahwa efektivitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi dana, Tetapi bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatma Nasir¹⁹ yang

¹⁶ Adhika Ha'qi Laksana dan Suyatmin Wakito Adi, "Analisis Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Risiko Transaksi Dalam Penggunaan Mobile Mbanking," *Journal Of Economic, Bussness and Accounting* 8, no.4 (2025): 175, Accessed 3 October, 2025, <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/15696>.

¹⁷ Basuki Wibawa, *Manajemen Pendidikan Teknologi Kejuruan dan Vokasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 165.

¹⁸ Novi Oktavia et al., "Pengaruh Efektivitas dan Perilaku Kosumtif Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Medan," *Konferensi Nasional Social dan Engineering Politeknik Negeri Medan* 5, no. 1 (2024), Accessed October 25, 2025, <https://ojs.polmed.ac.id/index.php/Konsep2024/article/view/1911>.

¹⁹ Fatma Nasir, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, dan terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi OVO," *Jurnal Investasi* 7, no. 1 (2021): 42, Accessed October 25, 2025, <https://investasi.unwir.ac.id/index.php/investasi/article/view/117>.

menyatakan bahwa efektivitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan aplikasi OVO.

Efisiensi didefinisikan sebagai cara yang tepat untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan tanpa menyia-nyiakan waktu, energi, dan biaya. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang diperoleh. Selain itu, efisiensi merupakan tolok ukur untuk mengevaluasi rencana pemanfaatan sumber daya agar dapat dioptimalkan secara maksimal.²⁰ Dalam penggunaan *Coretax Administration System*, proses yang lebih cepat dan hemat biaya tanpa pemborosan waktu, biaya, dan tenaga untuk mencapai tujuan yang diharapkan menunjukkan tingkat efisiensi yang tinggi. pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar dkk²¹ bahwa variabel efisiensi berpengaruh terhadap variabel minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Coretax Administration System merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang telah berlaku mulai dari 1 Januari 2025 di Indonesia, dan perspektif pengguna dari para relawan pajak di Karesidenan Kediri belum pernah diteliti. Sehingga faktor persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi terhadap penggunaan

²⁰ Hery Afriyadi et al., "Pengaruh Efisiensi Penggunaan Sistem Informasi Kredit terhadap Kinerja Karyawan pada Bank X," *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 1 (2025): 3376, Accessed October 25, 2025, <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>.

²¹ Mukhtisar, Ismail Rasyid, and Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Ulee Karang Banda Aceh)," *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (2021): 63, Accessed October 25, 2025, <https://pdfs.semanticscholar.org/88ef/f2dbe1b9e4c79a4068f9e5d4e17914a4f738.pdf>.

Coretax Administration System menjadi menarik untuk diteliti. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya keberhasilan penerapan *Coretax Administration System* yang sangat bergantung pada penerimaan pengguna, khususnya relawan pajak. Persepsi kemudahan, efektivitas, dan efisiensi menjadi faktor yang dapat memengaruhi dalam menentukan tingkat penggunaan sistem. Jika persepsi tersebut rendah, maka optimalisasi layanan perpajakan tidak akan tercapai, sehingga penelitian ini penting sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas sistem.

Celah penelitian atau *research gap* yang ditemukan dalam penelitian terdahulu dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bagian. Pertama, terdapat gap objek penelitian, yaitu penelitian terdahulu berfokus membahas sistem perpajakan lama seperti *e-filing* dan *e-bupot*, serta aplikasi lain di luar perpajakan seperti *mobile banking*. Kedua, terdapat gap subjek penelitian. Penelitian sebelumnya umumnya menggunakan responden wajib pajak atau pegawai pajak sebagai subjek penelitian.. Ketiga, terdapat gap variabel penelitian. Penelitian terdahulu cenderung hanya meneliti faktor tertentu secara terpisah dalam penggunaan teknologi, sedangkan penelitian ini menggabungkan variabel persepsi kemudahan, efektivitas, dan efisiensi secara simultan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap penggunaan *Coretax Administration System*. Keempat, terdapat gap hasil penelitian, yaitu adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu terkait faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem teknologi.

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dengan teori yang telah disampaikan sebelumnya dan keterkaitan antara penelitian terdahulu

yang telah dilakukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti “**Pengaruh Persepsi Kemudahan, Efektivitas, dan Efisiensi Terhadap Penggunaan Coretax Administration System (Studi pada Relawan Pajak di Karesidenan Kediri).**”

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

- a. *Coretax Administration System* sebagai fondasi utama dalam digitalisasi administrasi pajak di Indonesia sering menghadapi tantangan dalam penerapannya, seperti kompleksitas teknis, gangguan pemrosesan data, serta keterbatasan konektivitas sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari wajib pajak, pegawai pajak, maupun relawan pajak yang menggunakan sistem ini.
- b. Persepsi kemudahan, efektivitas, dan efisiensi terhadap penggunaan *Coretax Administration System* oleh para relawan pajak belum pernah diteliti dalam menentukan apakah sistem tersebut dapat diterima dan digunakan secara optimal.
- c. Penelitian terdahulu berfokus pada sistem administrasi yang lama seperti *e-bupot* dan *e-filing*, dan penelitian sebelumnya berfokus pada pengguna umum atau pegawai pajak di wilayah lain, sehingga penelitian ini mengambil sudut pandang spesifik dari relawan pajak di Karesidenan Kediri tahun 2026 untuk menganalisis pengaruh persepsi tersebut terhadap penggunaan *Coretax Administration System*.

2. Batasan Masalah

- a. Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian ini hanya difokuskan membahas pada pengaruh persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi terhadap penggunaan *Coretax Administration System* pada Relawan Pajak di wilayah Karesidenan Kediri.
- b. Objek penelitian dibatasi hanya pada mahasiswa yang menjadi Relawan Pajak di wilayah Karesidenan Kediri tahun 2026, yang mencakup beberapa perguruan tinggi di Kediri, Tulungagung, Blitar dan Nganjuk, yang melaksanakan tugas asistensi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan aktivasi akun *Coretax Administration System*.
- c. Penelitian ini tidak membahas faktor lain yang mungkin juga memengaruhi penggunaan *Coretax Administration System*, seperti faktor persepsi kegunaan, kepuasan, atau faktor eksternal lain.
- d. Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* dan tidak dilakukan wawancara atau observasi langsung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi berpengaruh secara bersamaan terhadap penggunaan *Coretax Administration System*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *Coretax Administration System*?
3. Apakah efektivitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Coretax Administration System*?
4. Apakah efisiensi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Coretax Administration System*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan diatas, adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji pengaruh persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi terhadap penggunaan *Coretax Administration System*.
2. Menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *Coretax Administration System*.
3. Menguji pengaruh efektivitas terhadap penggunaan *Coretax Administration System*.

4. Menguji pengaruh efisiensi terhadap penggunaan *Coretax Administration System*.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi, baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan wawasan dan pengetahuan dalam bidang perpajakan, yang memiliki kaitan dengan penggunaan *Coretax Administration System* yang dipengaruhi dengan adanya persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi yang bermanfaat sebagai bahan masukan strategis dan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak melalui penggunaan *Coretax Administration System*.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber acuan, panduan, bahan pertimbangan, serta referensi relevan yang berkaitan dengan *Coretax Administration System*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya berupa tambahan pengetahuan serta wawasan yang berkaitan dengan *Coretax Administration System*.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada faktor persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi pada relawan pajak terhadap penggunaan *Coretax Administration System* studi pada Relawan Pajak tahun 2026 di Karesidenan Kediri yang terdiri dari beberapa perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Universitas Islam Balitar
2. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
3. Universitas Islam Kediri
4. Politeknik Negeri Malang Kota Kediri
5. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nganjuk

G. Penegasan Variabel

1. Penegasan Konseptual

a. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan merupakan salah satu bentuk kepercayaan atau keyakinan mengenai pengambilan keputusan, apabila seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah untuk digunakan maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah untuk digunakan maka ia tidak akan menggunakannya.²²

b. Efektivitas

Efektivitas didefinisikan sebagai tingkat pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Konsep ini selalu melibatkan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang benar-benar diperoleh. Semakin besar peran *output* dalam mencapai tujuan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi, program, atau kegiatan.²³

²² Indah Oktaviana et al, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaa, persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi," *Jurnal Economia* 2, no. 10 (2023): 2809, Accessed October 26, 2025, <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economia>.

²³ Slamet Herutono and Ratna Puji Astuti, "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *e-filing*," *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 5, no. 1 (2024): 110, Accessed October 26, 2025, <https://journal.fkpt.org/index.php/jtear/article/view/1429>.

c. Efisiensi

Efisiensi merupakan cara yang tepat untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan tanpa menyia-nyiakan waktu, energi, dan biaya. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), juga dapat menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi rencana pemanfaatan sumber daya agar dapat dioptimalkan secara maksimal.²⁴

d. *Coretax Administration System*

Coretax Administration System merupakan sistem inti administrasi perpajakan terbaru, sistem teknologi yang dirancang untuk memperbaharui pengelolaan administrasi pajak dengan menggunakan teknologi informasi yang lebih maju. Sistem ini bertujuan menggabungkan berbagai elemen administrasi pajak, termasuk pendaftaran, pembayaran, pelaporan, dan penegakan aturan, ke dalam satu platform yang lebih efektif melalui *Coretax*, pemerintah ingin meningkatkan keterbukaan dalam pengelolaan pajak, memperkuat pertanggungjawaban, serta meningkatkan standar layanan kepada para wajib pajak.²⁵

²⁴ Hery Afriyadi et al., “Pengaruh Efisiensi Penggunaan Sistem Informasi Kredit terhadap Kinerja Karyawan pada Bank X,” *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* (RIGGS) 4, no. 1 (2025): 3376, Accessed October 26, 2025, <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>.

²⁵ Yutiana Djaelani et al., *Perpajakan (Pendekatan Teori, Aplikasi Praktis, dan Kuis)*, (Indramayu: PT Adab Indonesia, 2024), 12.

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang dimaksud dengan “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Efektivitas, dan Efisiensi Terhadap Penggunaan *Coretax Administration System* (Studi pada Relawan Pajak di Karesidenan Kediri)” yaitu tentang sebuah penelitian yang membahas dan menguji bagaimana pengaruh dari adanya persepsi kemudahan, efektivitas dan efisiensi terhadap penggunaan *Coretax Administration System* oleh para relawan pajak di karesidenan kediri.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara sistematis mencakup seluruh tahapan penelitian, yaitu bagian awal, inti, dan akhir. Untuk mempermudah proses penyusunan, peneliti merancang sistematika penulisan berdasarkan buku pedoman skripsi yang berlaku. Sistematika penulisan skripsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal dari struktur penelitian terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

2. Bagian Inti

Bagian inti pada penelitian ini tersusun atas 6 bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah untuk mempertegas fokus penelitian yang akan diteliti, tujuan penelitian, batasan masalah dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan pembahasan dari variabel yang akan diteliti, kajian penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, sumber data beserta variabel-variabelnya, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, dan teknik untuk menganalisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan hasil dan pembahasan data penelitian yang disesuaikan dengan pertanyaan penelitian serta hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB V: PEMBAHASAN

Pada bab ini dipaparkan pembahasan mengenai hasil analisis data yang telah diuraikan di bab empat, beserta jawaban detail terhadap rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan

BAB VI: PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan pembahasan pada hasil penelitian dan berisi saran untuk studi lanjutan serta pemanfaatan hasil yang telah diteliti.

3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.