

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi digital telah menjadi bagian dari perkembangan pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Penggunaan teknologi tersebut dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan layanan agar proses administrasi dapat dilakukan secara lebih praktis dan terintegrasi. Perubahan dari pelayanan yang sebelumnya banyak dilakukan secara konvensional menuju pelayanan berbasis digital juga menuntut instansi pemerintah untuk menyesuaikan proses kerja serta meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Transformasi digital tidak hanya mengubah proses administrasi pemerintahan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis elektronik, tetapi juga menjadi strategi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, cepat, tepat, yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Hal tersebut sejalan dengan penerapan electronic government (e-government), yaitu pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Transformasi digital telah diterapkan pada berbagai sektor pelayanan publik, salah satunya sektor perpajakan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan pajak menjadi salah satu sumber pendanaan yang digunakan untuk berbagai kebutuhan negara dan pembangunan. Kondisi tersebut menjadikan administrasi perpajakan sebagai bagian

yang perlu dikelola secara efektif agar pelayanan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan baik. Perkembangan administrasi perpajakan kemudian diarahkan pada proses pelayanan yang lebih terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi digital. Pembaruan tersebut tidak hanya ditujukan untuk memperbaiki proses administrasi, tetap juga untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh layanan perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan juga diarahkan untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan.

Digitalisasi administrasi perpajakan diwujudkan dengan menerapkan sistem Administrasi Pajak Inti atau Coretax. Coretax digunakan dalam pembaruan administrasi perpajakan dengan menggabungkan berbagai layanan ke dalam satu sistem. Pajak coretax mulai diterapkan di seluruh Indonesia pada awal tahun 2026. Sistem tersebut membuat petugas dan wajib pajak harus beradaptasi dengan prosedur serta fitur yang ada.

Melalui Coretax, wajib pajak bisa mendapatkan berbagai layanan administrasi perpajakan secara online, seperti mendaftar, mengupdate data, menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), membayar pajak, serta berbagai layanan perpajakan lainnya. Sistem terintegrasi tersebut diharapkan bisa membuat proses administrasi lebih mudah dan membantu memberikan pelayanan perpajakan yang lebih baik.

perpajakan, serta memudahkan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat mengakses layanan perpajakan lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi.

Penerapan sistem administrasi perpajakan yang berbasis digital tidak terhindar dari berbagai tantangan. Sebagai sistem yang baru diterapkan, penggunaan Coretax membutuhkan proses penyesuaian baik bagi petugas pajak maupun wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut. Tidak semua orang yang wajib pajak memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang teknologi yang sama, sehingga beberapa dari mereka masih kesulitan memahami cara menggunakan sistem tersebut. Permasalahan yang sering terjadi mencakup proses mendaftar akun, mengaktifkan identitas, mengubah data, menggunakan fitur yang tersedia, sampai kesulitan teknis saat mengakses sistem. Kondisi itu menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menerapkan Coretax tidak hanya bergantung pada kualitas sistem informasi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna saat menggunakan sistem tersebut. Implementasi Coretax diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perpajakan. Dalam penggunaannya, berbagai masalah masih terasa oleh pengguna. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Pariaman, masih banyak wajib pajak yang datang langsung ke kantor karena mengalami kesulitan dalam menggunakan akun Coretax. Masalah yang sering disampaikan mencakup kesulitan memahami langkah-langkah dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT), kebingungan saat menggunakan berbagai fitur yang ada, serta kendala teknis seperti masalah saat login.

yang gagal, akses sistem yang lambat (loading), hingga terjadinya error pada laman Coretax pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian wajib pajak belum mampu menyelesaikan proses administrasi perpajakan secara mandiri sehingga masih memerlukan pendampingan dan penjelasan secara langsung dari petugas pajak.

Fenomena itu menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menerapkan Coretax tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan petugas pajak dalam memberikan informasi, bantuan, dan bimbingan kepada pengguna. Ketika pengguna merasa bingung dengan cara mengisi SPT atau mengalami masalah teknis saat menggunakan sistem, petugas pajak harus memberikan layanan yang cepat, mudah dihubungi, aktif berkomunikasi, dan mampu menyelesaikan masalah secara tepat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat penting karena bisa memengaruhi kepuasan pengguna akun Coretax dan juga mendukung keberhasilan dalam menerapkan digitalisasi administrasi perpajakan.

Temuan Ari dan Hanum (2021) memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna layanan digital perpajakan tidak hanya berkaitan dengan sistem yang digunakan. Efisiensi, keandalan, kepercayaan, dukungan kepada pengguna, dan kualitas sistem juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan digital. Temuan tersebut memperkuat pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung penggunaan layanan perpajakan berbasis digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di bidang perpajakan harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Meskipun sebagian besar proses administrasi telah dilakukan melalui sistem digital, petugas pajak tetap memiliki peran penting dalam memberikan informasi, konsultasi, pendampingan, serta solusi terhadap berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak selama menggunakan Coretax. Oleh karena itu, kualitas pelayanan petugas pajak menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mendukung keberhasilan implementasi Coretax sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna layanan perpajakan.

Kondisi pelayanan sangat penting dalam menggunakan layanan perpajakan digital karena tidak semua orang yang wajib pajak mampu memahami sistem tersebut. Saat pengguna menghadapi masalah, petugas bertugas untuk menjelaskan langkah-langkah, memberi informasi, dan mengawasi proses penyelesaian masalah tersebut. Maka itu, petugas dan pengguna menjadi salah satu hal yang penting diperhatikan dalam menerapkan Coretax. Tjiptono dan Chandra (2022) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan pihak yang memberikan layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Dalam konteks TA ini, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan penilaian pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh petugas saat membantu penggunaan akun Coretax. Layanan yang diberikan diharapkan konsisten, tepat waktu, dan berfokus pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam TA ini menggunakan pendekatan SERVQUAL. Pendekatan tersebut mengevaluasi pelayanan berdasarkan lima aspek, yaitu fisik, ketepatan, responsif, kepercayaan, dan empati. Lima dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik petugas dalam membantu pengguna menggunakan akun Coretax, menurut penelitian dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 2021. Dimensi yang dapat dirasakan berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana, serta tampilan petugas saat memberikan pelayanan. Dimensi reliabilitas menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat, benar, dan dapat dipercaya sesuai dengan cara yang telah ditentukan. Dimensi responsif menunjukkan sejauh mana petugas siap membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat serta responsif. Selanjutnya, dimensi assurance berhubungan dengan kemampuan, sikap sopan, dan keahlian petugas dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada pengguna. Empati menunjukkan bagaimana petugas peduli, perhatian, dan mampu memahami kebutuhan setiap orang secara terpisah. Lima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan para petugas pajak kepada pengguna akun Coretax.

Kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Kepuasan merupakan respon yang muncul setelah pengguna membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pengguna berkaitan dengan penilaian yang muncul setelah pengguna menerima dan merasakan suatu pelayanan. Kotler, Keller, dan Chernev (2022) menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Dalam TA ini, kepuasan pengguna digunakan untuk melihat bagaimana

pengguna akun Coretax menilai pelayanan yang mereka terima dari petugas KP2KP Kota Pariaman. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik, termasuk pelayanan perpajakan yang telah menerapkan sistem administrasi berbasis digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, pembahasan dalam Tugas Akhir ini difokuskan pada kualitas pelayanan petugas pajak dalam membantu pengguna akun Coretax di KP2KP Kota Pariaman. Atas dasar fokus tersebut, Tugas Akhir ini berjudul: ***“Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Kepuasan Pengguna Akun Coretax pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Pariaman.”***



1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah Bagaimana tingkat kualitas pelayanan petugas pajak berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap pengguna akun Coretax pada KP2KP Kota Pariaman?

1.2 Tujuan Penulis

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan petugas pajak berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam memberikan pelayanan kepada pengguna akun Coretax pada KP2KP Kota Pariaman.

1.3 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai tingkat kepuasan wajib pajak pengguna akun Coretax pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Pariaman. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak berdasarkan dimensi kualitas layanan (SERVQUAL).

Dalam tugas akhir ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pengguna akun coretax melalui penyebaran.

kuesioner kepada wajib pajak yang datang ke KP2KP Kota Pariaman dan bersedia menjadi responden. Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan dimensi Service Quality (SERVQUAL) yang meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Selain itu, data juga diperoleh melalui wawancara singkat dengan petugas

pelayanan dan beberapa wajib pajak untuk memperoleh informasi pendukung terkait penggunaan akun Coretax. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi instansi berupa profil KP2KP Kota Pariaman, struktur organisasi, laporan atau informasi yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan, serta berbagai literatur yang relevan seperti buku, jurnal dan peraturan perpajakan yang mendukung penulisan. Seluruh metode pengumpulan data tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna akun Coretax pada KP2KP Kota Pariaman.

1.4 Tempat dan Waktu Magang

Pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja, yaitu mulai tanggal 14 Januari sampai dengan 27 Maret 2026. Kegiatan magang dilaksanakan di KP2KP Kota Pariaman yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 165, Alai Gelombang, Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam tugas akhir ini, penulisan disusun dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulis, manfaat penelitian, metode penulisan, Tempat dan Waktu Magang serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dalam Tugas Akhir ini, yang meliputi teori kepuasan pelanggan, kepuasan pengguna akun coretax, Coretax Administration System (Coretax), Service Quality (SERVQUAL).

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini berisi gambaran umum Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kota Pariaman yang meliputi sejarah singkat instansi, visi dan misi, struktur organisasi, serta tugas dan fungsi instansi.

BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data kuesioner yang diperoleh dari responden serta pembahasan mengenai tingkat kepuasan wajib pajak pengguna akun Coretax berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

