

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak berlandaskan pada Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), mengacu pada kontribusi yang wajib dibayarkan pada negara oleh badan ataupun individu, yang sifatnya mengharuskan berlandaskan pada ketentuan undang-undang. Pajak ini tidak memiliki imbalan langsung, tetapi dimanfaatkan guna kepentingan publik dalam mencapai kemakmuran rakyat yang lebih besar. Peran pembayaran pajak sangatlah penting dalam mendukung kehidupan bernegara (pajak.go.id).

Pajak termasuk sumber pendapatan utama negara yang dialokasikan pada pembiayaan kegiatan negara serta mendukung pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan dan komprehensif, bertujuan guna mencapai peningkatan kualitas hidup masyarakat serta menghasilkan kesejahteraan yang berkelanjutan. Agar pembangunan nasional dapat terwujud, negara perlu mengidentifikasi sumber dana untuk memenuhi semua kebutuhan negara. Indonesia sangat mengandalkan pajak sebagai sumber dana untuk membiayai kegiatan negara (Nurul, 2019).

Perjalanan perubahan kebijakan sistem perpajakan di Indonesia telah melewati proses yang panjang dan mengalami berbagai pembaruan. Pada awalnya, pajak digunakan bersifat konvensional dan berpusat pada peran otoritas pajak memeriksa dan penilaian langsung, yang dikenal dengan sebutan *official*



assessment system. Kemudian, pada tahun 1984, Indonesia mulai menerapkan sistem *self assessment* seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Undang-undang ini telah mengalami beberapa kali perubahan, yang terbaru melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 sebagai pengesahan Perppu Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (UU Ciptaker), serta melalui Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Perubahan-perubahan ini merupakan bagian dari agenda reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memodernisasi sistem perpajakan nasional, meningkatkan penerimaan negara, menyederhanakan birokrasi, serta menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif (Khaskheli & Zhao dalam Utama & Yuliana, 2025).

Selama tujuh tahun terakhir, pemerintah terus mengencangkan reformasi di bidang perpajakan, dengan langkah terbaru berupa pengenalan dan implementasi *coretax* pada tahun 2025. *Coretax*, atau *Coretax Administration System*, merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mempercepat proses modernisasi pengelolaan pajak. Sistem ini bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan administrasi perpajakan seperti proses registrasi, pembayaran, pelaporan, hingga penegakan hukum ke dalam satu platform terpadu yang lebih efisien (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2024). Melalui penerapan *Coretax*, pemerintah berharap dapat meningkatkan efisiensi operasional administrasi pajak, memperkuat akuntabilitas lembaga pajak, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak (Utama & Yuliana, 2025).



oretax merupakan sistem administrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Pajak untuk mempermudah layanan perpajakan bagi para pengguna

(Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Pengembangan *coretax* menjadi bagian dari inisiatif besar yang disebut Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. PSIAP sendiri merupakan proyek transformasi proses bisnis administrasi perpajakan melalui penerapan sistem informasi berbasis *Commercial Off the Shelf* (COTS) dan penguatan infrastruktur basis data perpajakan. Tujuan utama dari pengembangan *coretax* adalah menyederhanakan sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya tersebar di banyak kanal. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti dalam administrasi perpajakan—mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, hingga proses pemeriksaan dan penagihan—ke dalam satu platform terpadu. Kementerian Keuangan Republik Indonesia juga telah menyatakan kesiapan untuk meluncurkan sistem inti ini, yang dikenal sebagai *Coretax Administration System* (CTAS), pada bulan Juli 2024. Inisiatif ini merupakan bagian dari rangkaian reformasi perpajakan nasional yang telah dijalankan secara bertahap selama enam tahun terakhir.

(Utama & Yuliana, 2025)

Meskipun *coretax* diharapkan mampu menyempurnakan sistem yang ada, keberhasilannya sangat ditentukan oleh penerimaan dan persepsi dari pegawai pajak sebagai pengguna langsung sistem tersebut. Persepsi pegawai memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas pelaksanaan sistem, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan proses administrasi sehari-hari. Tanpa pemahaman yang baik dari pegawai, sistem dapat menjadi kurang efektif dalam implementasinya. Oleh karena



ng untuk meneliti bagaimana persepsi pegawai terhadap efektivitas sistem setelah mulai diterapkan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP),

khususnya di KPP Pratama Makassar Selatan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui apakah *coretax* benar-benar mampu meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan di tingkat operasional, serta bagaimana sistem ini diterima oleh pegawai KPP dalam penerapannya. Penelitian ini harapannya bisa berkontribusi positif terhadap persepsi pegawai mengenai *Coretax Administration System (CTAS)* yang telah diterapkan di KPP Pratama Makassar Selatan. Adapun judul penelitian yang diambil adalah **“Efektivitas Sistem Administrasi Perpajakan *Coretax* Terhadap Persepsi Pegawai Pajak Di KPP Pratama Makassar Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang tersebut, maka permasalahan pada penelitian ini.

1. Bagaimana persepsi pegawai pajak terhadap penggunaan *Coretax Administration System* di KPP Pratama Makassar Selatan?
2. Bagaimana pelaksanaan administrasi perpajakan setelah *penerapan Coretax Administration System* menurut pegawai?
3. Apa saja tantangan dan manfaat yang dirasakan pegawai dalam menggunakan *Coretax Administration System*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui persepsi pegawai pajak terhadap penggunaan *Coretax Administration System* di KPP Pratama Makassar Selatan
2. Mengetahui pelaksanaan administrasi perpajakan setelah penerapan *oretax Administration System* menurut pegawai



3. Mengetahui tantangan dan manfaat yang dirasakan pegawai dalam menggunakan *Coretax Administration System*

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang harapannya diperoleh pada penelitian ini yakni:

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang penerapan sistem informasi dalam administrasi perpajakan, khususnya mengenai pengaruh *Coretax Administration System* terhadap efektivitas administrasi. Hasilnya juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai peran teknologi informasi dalam sektor perpajakan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi KPP Pratama Makassar Selatan sebagai bahan evaluasi efektivitas penggunaan *Coretax Administration System* berdasarkan pengalaman pegawai. Temuan penelitian juga dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengembangan sistem dan pelatihan pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik administrasi perpajakan dan sistem informasi di sektor perpajakan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mencakup pemahaman dan pengalaman pegawai dalam menggunakan Sistem *Coretax* dalam pelaksanaan tugas administrasi di KPP Pratama Makassar Selatan.



1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dimuat pada penelitian ini mencakup beberapa bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat pemaparan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, ruang lingkup, dan cara penulisan yang digunakan pada penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang digunakan oleh peneliti agar penelitian dapat dilakukan terarah pada fokus penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan mendetail terkait prosedur dan analisis yang dimanfaatkan penggunaannya dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat deskripsi data yang didapat serta pembahasan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan metode pada Bab III.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran atau rekomendasi bagi penelitian kedepannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Jogiyanto (2007:113-117) dalam bukunya Sistem Informasi Keperilakuan, *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model penerimaan teknologi yang menjelaskan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan suatu sistem informasi. Model ini menekankan bahwa penerimaan dipengaruhi oleh dua persepsi utama: persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi yang bermanfaat untuk mempermudah penggunaan teknologi sistem tersebut.

TAM menggunakan lima konstruk utama, yaitu: kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan persepsi (*perceived ease of use*), sikap terhadap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*), minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*). Disini peneliti akan menggunakan lima konstruk yang sesuai dengan apa yang diteliti.

1. Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kaitannya dalam penelitian: Pegawai an menilai efektivitas *coretax* dari sejauh mana sistem ini membantu



meningkatkan akurasi pelaporan, efisiensi tugas administratif, serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

2. Kemudahan Penggunaan Persepsi (*Perceived Ease of Use*)

Didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi sistem mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha. Kaitannya dalam penelitian: Pegawai akan menilai apakah *coretax* mudah dipahami, apakah proses input data tidak rumit, dan apakah sistem memungkinkan pengguna pemula untuk cepat beradaptasi.

3. Sikap Terhadap Menggunakan Teknologi (*Attitude towards Using Technology*)

Merupakan keinginan seseorang untuk terus menggunakan sistem di masa yang akan datang. Kaitannya dalam penelitian: Keterbukaan pegawai terhadap keberlanjutan penggunaan *coretax* sangat penting dalam mengevaluasi keberhasilan sistem ini secara jangka panjang.

4. Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (*Behavioral Intention to Use*)

Keinginan seseorang untuk tetap menggunakan sistem di masa mendatang. Pegawai pajak yang merasa sistem *Coretax* berguna dan mudah digunakan akan memiliki niat untuk terus menggunakan sistem tersebut dalam tugas mereka.

5. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku adalah penggunaan sesungguhnya dari teknologi. Kaitannya dalam penelitian: Tingkat penggunaan *coretax* dalam tugas administrasi menunjukkan sejauh mana sistem itu diterima dan dirasa efektif oleh pegawai.



2.1.2 Pajak

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono dalam Bengkalis (2020) adalah metode untuk memudahkan wajib pajak melalui cara khusus yang memerlukan kebijaksanaan dan hubungan manusia guna mencapai keberhasilan.

Bersumber dari Prof. Dr. P.J.A. Andriani, pajak merujuk pada suatu peraturan yang umum dan sejalan atas ketentuan perundangan, wajib pajak diharuskan menjalankan pembayaran pajak, yang merupakan kontribusi publik kepada Negara yang dapat dipaksakan. Pajak-pajak ini digunakan dalam pembiayaan pengeluaran umum yang berkenaan pada tanggung jawab negara untuk menjalankan pemerintahan (Sihombing, 2020).

Pajak menjadi kewajiban yang perlu diberi pemenuhan oleh wajib pajak, baik individu maupun badan, pada negara. Pajak sifatnya mengharuskan dan diatur oleh hukum. Walaupun tidak memberikan balasan secara langsung kepada pihak yang membayarnya, pajak dimanfaatkan oleh negara sebagai alat untuk menunjang kepentingan umum demi mencapai kesejahteraan masyarakat yang maksimal, sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Bengkalis, 2020).

Menurut Sumarsan (2022) dalam Gumilang Sugiarto *et al.* (2024) Dalam suatu negara yang menganut prinsip negara hukum, segala bentuk kebijakan, termasuk pemungutan pajak, harus memiliki dasar hukum yang jelas dan ditetapkan melalui undang-undang. Di Indonesia, hal ini ditegaskan dalam Pasal 23 ayat (2) UUD 1945, yang menyatakan bahwa "Pajak dan pungutan lain yang bersifat untuk keperluan diatur dengan Undang-Undang." Dalam merumuskan undang-undang, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan, yaitu:



- a. Pemerintah perlu memastikan bahwa pemungutan pajak yang dilakukan berdasarkan undang-undang tersebut dapat berjalan dengan lancar dan efektif.
- b. Wajib Pajak harus mendapatkan perlindungan hukum, termasuk jaminan tidak diperlakukan secara sewenang-wenang, serta perlindungan atas kerahasiaan informasi perpajakan mereka, sebagai bentuk kepastian hukum dan penghormatan terhadap hak-hak mereka.

2.1.3 Fungsi Pajak

Bersumber dari (Reza Hanzah (2019) fungsi pajak terbagi dua, meliputi:

1. Fungsi Anggaran (Budgetair) sebagai satu diantara cara pemerintah menghasilkan uang untuk membayar pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (Regulerend) sebagai cara untuk mengendalikan kebijakan sosial dan ekonomi pemerintah untuk memenuhi capaian tujuan tertentu.

Menurut (Sihombing (2020) fungsi pajak terbagi menjadi empat yakni:

1. Fungsi Anggaran (Budgeter Function) Perpajakan adalah sumber pendapatan negara yang dimanfaatkan penggunaannya dalam pembiayaan beragam aktivitas pembangunan dan pengeluaran negara, sehingga membantu mengimbangi penerimaan dan pengeluaran negara.
2. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi) kebijakan negara di bidang sosial dan ekonomi diimplementasikan atau diatur melalui penggunaan pajak. Fungsi mengatur tersebut mencakup:
 - a. Pajak bisa dimanfaatkan guna mengurangi inflasi.
 - b. Pajak bisa dipergunakan sebagai instrumen guna menunjang aktivitas ekspor, seperti: pajak ekspor barang.



- c. Pajak bisa memberi perlindungan pada produk yang diproduksi secara lokal, seperti PPN (Pajak Pertambahan Nilai).
 - d. Pajak bisa mengorganisir dan menarik investasi modal yang menunjang pertumbuhan ekonomi agar menjadi lebih efisien dan berkembang.
3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi) distribusi pendapatan dapat disesuaikan dan diseimbangkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan individu melalui penggunaan pajak.
 4. Fungsi Stabilisasi Pajak bisa dipergunakan untuk stabilisasi ekonomi, seperti pemerintah mengenakan pajak yang tinggi untuk menangani inflasi dan mengurangi jumlah uang yang beredar. Sementara, untuk meredam pelemahan aktivitas ekonomi atau kondisi deflasi, pihak pemerintah menurunkan beban tarif pajak, dengan tujuan agar jumlah peredaran uang di masyarakat bertambah, sehingga tekanan deflasi bisa diminimalkan.

2.1.4 Jenis-Jenis Pajak

Pengelompokan pajak di Indonesia berlandaskan pada lembaga pemungutnya terbagi atas dua kategori (pajak.go.id), yakni

1. Pajak Pusat merujuk pada sejumlah pajak yang diorganisir oleh pemerintah pusat dan mayoritas diadministrasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementerian Keuangan. Pemungutan pajak ini dipergunakan dalam pembiayaan pengeluaran negara seperti pembangunan jalan, sekolah, dan bantuan kesehatan.



Pajak Daerah merujuk pada pajak yang diorganisir oleh pemerintah daerah di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota. Pengelolaannya dijalankan oleh

instansi seperti Kantor Dinas Pendapatan Daerah, Kantor Pajak Daerah, atau unit yang berada di bawah pemerintah daerah setempat.

2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Nugraheni et al. (2022) dalam Gumilang Sugiarto et al. (2024) pemungutan pajak, terdapat sejumlah persyaratan penting yang harus dipenuhi agar prosesnya berjalan sesuai dengan prinsip keadilan dan efisiensi, yaitu:

a. Prinsip Keadilan

Sesuai dengan asas hukum yang mengutamakan keadilan, pemungutan pajak harus dilakukan secara adil baik dalam peraturan maupun praktik pelaksanaannya. Dalam aspek regulasi, keadilan tercermin melalui penerapan pajak yang bersifat umum, merata, dan disesuaikan dengan kemampuan masing-masing individu. Sementara itu, dalam pelaksanaannya, keadilan diwujudkan dengan memberikan hak kepada Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, meminta penundaan pembayaran, dan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.

b. Aspek Yuridis

Pemungutan pajak harus memiliki dasar hukum yang kuat. Di Indonesia, hal ini diatur dalam Pasal 23 ayat (2) UUD 1945, yang memberikan legitimasi hukum terhadap kebijakan perpajakan serta menjamin keadilan bagi negara maupun warga negara.

c. Aspek Ekonomis

Pemungutan pajak tidak boleh menghambat kegiatan ekonomi masyarakat, seperti produksi dan perdagangan. Kebijakan pajak harus dirancang



sedemikian rupa agar tidak menimbulkan gangguan atau menurunnya aktivitas ekonomi.

d. Aspek Finansial

Sejalan dengan fungsi anggaran (budgetair), biaya yang dikeluarkan untuk pemungutan pajak harus lebih kecil dibandingkan dengan penerimaan yang dihasilkan, agar efisien dari segi fiskal.

e. Sistem Pemungutan yang Sederhana

Sistem yang sederhana akan mendorong kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penyederhanaan aturan juga telah diwujudkan melalui regulasi perpajakan terbaru, contohnya tarif Bea Meterai yang kini hanya dikenakan satu tarif tunggal.

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Di Indonesia, sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga jenis utama, yang masing-masing memiliki mekanisme dan tanggung jawab yang berbeda antara Wajib Pajak, pemerintah, dan pihak ketiga (Kementerian Keuangan, 2022).

1. *Self Assessment System*

Dalam sistem ini, Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Seluruh proses, mulai dari perhitungan pajak hingga pelaporannya, dilakukan secara mandiri oleh Wajib Pajak, baik melalui kantor pajak (KPP) maupun melalui sistem online yang telah disediakan. Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hanya berperan dalam pengawasan, pemeriksaan, dan menegakan hukum jika ditemukan ketidaksesuaian. Sistem ini banyak digunakan dalam pemungutan Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak



Pertambahan Nilai (PPN). Walaupun efisien karena menuntut kemandirian Wajib Pajak, kelemahan sistem ini adalah potensi penyimpangan karena tingkat kejujuran Wajib Pajak sangat menentukan, sehingga fungsi pengawasan menjadi sangat krusial.

2. *Official Assessment System*

Berbeda dengan sistem sebelumnya, pada *Official Assessment System*, pihak yang menentukan besarnya pajak terutang adalah petugas pajak dari instansi pemerintah. Wajib Pajak bersifat pasif, hanya menerima ketetapan yang telah dihitung dan diterbitkan oleh petugas dalam bentuk Surat Ketetapan Pajak (SKP). Sistem ini menjamin bahwa perhitungan pajak lebih objektif dan akurat, karena dilakukan langsung oleh fiskus tanpa campur tangan Wajib Pajak. Sistem ini umumnya diterapkan untuk pajak daerah, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. *Withholding Assessment System*

Dalam sistem ini, pihak ketiga ditugaskan untuk menghitung dan memotong langsung pajak yang terutang, kemudian menyetorkannya atas nama Wajib Pajak. Pihak ketiga ini biasanya adalah bendahara atau bagian keuangan dari suatu entitas, seperti perusahaan. Jenis pajak yang dikelola melalui sistem ini antara lain PPh Pasal 21, 22, 23, PPh Final Pasal 4 ayat (2), dan PPN. Setelah pemotongan dilakukan, bukti potong akan diterbitkan dan digunakan sebagai bagian dari dokumen pelaporan tahunan oleh Wajib Pajak.

2.1.7 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan



enurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 Administrasi Perpajakan adalah sistem yang membantu melaksanakan

prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan bertujuan untuk:

- a. mewujudkan institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel yang mempunyai proses bisnis yang efektif dan efisien;
- b. membangun sinergi yang optimal antar lembaga;
- c. meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak; dan
- d. meningkatkan penerimaan negara.

Menurut Arifah, Andini, R., & Raharjo, K. (2017) dalam Haryanti et al. (2022) Modernisasi administrasi perpajakan merupakan suatu bentuk pembaruan atau peningkatan sistem yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi. Langkah ini di harapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak serta mendongkrak penerimaan negara dari sektor pajak. Modernisasi ini sendiri merupakan bagian dari proses reformasi administrasi perpajakan, yang difokuskan pada peningkatan kualitas layanan dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan proses perubahan dari sistem manual menuju penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas-tugas perpajakan. Transformasi ini muncul sebagai respons terhadap tuntutan akan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh publik. Di Indonesia, langkah awal digitalisasi dimulai dengan penerapan program-program

-Filing, e-Billing, dan e-SPT, yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak melakukan pelaporan, pembayaran, serta penyampaian dokumen perpajakan



secara elektronik. Perkembangan tersebut kemudian dilanjutkan dengan implementasi *Coretax Administration System*, yakni sebuah sistem terpadu yang menangani seluruh siklus administrasi pajak, mulai dari proses pendaftaran hingga kegiatan penagihan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan memperkuat efisiensi operasional petugas pajak. Lebih jauh, digitalisasi ini juga mendorong perubahan dalam budaya kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, dengan penekanan pada pemanfaatan data sebagai dasar pengambilan keputusan dan pengelolaan hubungan dengan wajib pajak yang semakin digital.

2.1.8 Sistem Administrasi Perpajakan Berbasis Teknologi (*Coretax*)

Coretax merupakan sistem administrasi berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk menyatukan seluruh proses inti dalam kegiatan perpajakan. Sistem ini mencakup berbagai layanan mulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga tahapan pemeriksaan dan penagihan, yang sebelumnya tersebar di berbagai kanal. Tujuan utama dari implementasi *coretax* adalah untuk menyederhanakan alur administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta menyediakan layanan yang lebih optimal bagi para wajib pajak. *Coretax* juga merepresentasikan langkah konkret dalam transformasi digital sistem perpajakan nasional, yang telah dirancang dalam beberapa tahun terakhir dan direncanakan untuk diterapkan secara menyeluruh mulai tahun 2025. (Kementerian Keuangan RI).

Coretax merupakan sistem administrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Pajak guna mempermudah layanan bagi penggunanya. Sistem ini termasuk oyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang secara



hukum diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. PSIAP adalah upaya modernisasi yang bertujuan untuk mereformasi proses bisnis administrasi perpajakan melalui penerapan sistem informasi berbasis COTS (*Commercial Off the Shelf*), yang disertai dengan penataan ulang basis data perpajakan agar lebih terintegrasi dan efisien. Pembangunan sistem *coretax* bertujuan untuk memperbarui dan menyempurnakan sistem administrasi perpajakan nasional. *Coretax* diimplementasikan sebagai platform terpadu yang mengintegrasikan seluruh aktivitas utama perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga kegiatan pemeriksaan dan penagihan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengawasan pajak secara menyeluruh (Kementerian Keuangan RI).

Coretax Administration System (CTAS) merupakan sebuah platform teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung kegiatan operasional Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan. Sistem ini berfungsi untuk mengotomatisasi berbagai proses bisnis penting, seperti pengelolaan notifikasi, dokumen perpajakan, pembayaran, serta penagihan. Dengan pendekatan yang berfokus pada otomatisasi alur kerja di lingkungan DJP, CTAS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Selain itu, sistem ini diharapkan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara bertahap dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan rasio penerimaan pajak (Sahlan 2024 dalam Utama & Yuliana 2025).

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian Cindy & Chelsya (2024), dalam pelaksanaan *Administration System* (CTAS), masih terdapat sejumlah kendala yang harus Rencana implementasi CTAS menghadapi berbagai tantangan, salah



satunya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem yang ada saat ini, yaitu SIDJP, belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan administrasi bisnis dan perpajakan secara optimal. Salah satu kelemahannya adalah kurangnya efisiensi dalam mengonsolidasi data pembayaran dan penagihan pajak. Selain itu, pengelolaan akun Wajib Pajak yang belum terintegrasi secara menyeluruh, serta potensi beban akses yang sangat tinggi, menjadi tantangan tersendiri. Hal ini dikarenakan CTAS harus mampu memproses sekitar 1 juta catatan transaksi per hari, 17,4 juta SPT, serta data dari 69 pihak ketiga, termasuk melakukan pertukaran informasi dengan 86 yurisdiksi dan menangani peserta program *Tax Amnesty*. Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut, Menteri Keuangan telah membentuk Tim Pelaksana PSIAP yang akan berkoordinasi dengan lembaga penegak hukum guna memastikan kelancaran implementasi CTAS yang dijadwalkan mulai berlaku pada 1 Juli 2024.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Purnomo *et al.*, 2025). Hasil penelitian ini konsisten dengan teori bahwa teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi pajak (Amai *et al.*, 2024). Namun, keberhasilan implementasi *coretax* sangat bergantung pada kesiapan teknologi, infrastruktur, dan edukasi bagi penggunanya. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Kawengian (2024), yang menyoroti pentingnya pelatihan dan stabilitas sistem dalam mendukung adopsi teknologi pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Utama & Yuliana (2025) berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, terungkap bahwa pembaruan sistem administrasi satu kanal melalui *coretax* memberikan kemudahan dalam penyelesaian, bahkan dapat diselesaikan lebih cepat dibandingkan dengan batas waktu



yang ditetapkan dalam *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Wajib Pajak juga merasakan manfaatnya, karena proses pengajuan kasus dapat ditangani lebih cepat dan hasilnya segera diterima melalui sistem. Pegawai menyampaikan bahwa pengajuan kasus oleh Wajib Pajak kini lebih mudah dipantau, baik oleh petugas maupun oleh Wajib Pajak sendiri. Melalui akun *coretax* masing-masing, Wajib Pajak dapat memantau perkembangan kasus secara real-time. Hal ini turut mempermudah proses pengawasan yang dilakukan oleh pegawai. Jika terdapat kekurangan dokumen pendukung, petugas dapat langsung berinteraksi dengan Wajib Pajak melalui sistem *coretax*, tanpa perlu melakukan proses administratif manual seperti membuat atau mengedit surat secara terpisah. Hal ini dimungkinkan karena seluruh dokumen perpajakan telah terintegrasi dalam sistem dan dapat langsung dicetak atau dikirim secara daring kepada Wajib Pajak.





Optimized using
trial version
www.balesio.com