

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan pilar utama dalam pembiayaan negara yang memegang peranan strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Dalam sistem hukum Indonesia, kewajiban perpajakan tidak hanya mencerminkan aspek ekonomi semata, hubungan ini bukan sekadar aspek administratif, melainkan merupakan hubungan hukum yang mengikat antara negara dan warga negaranya, yang diatur secara jelas oleh konstitusi. Penegasan mengenai hal ini dapat ditemukan dalam Pasal 23A UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa setiap pajak dan pungutan wajib lain yang bersifat memaksa untuk kepentingan negara harus diatur melalui UU”.¹

Kemudian sebagaimana ditegaskan bahwa Pasal 1 ayat (3) UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, ditegaskan bahwa Indonesia menjunjung tinggi prinsip hukum sebagai landasan utama dalam setiap aktivitas pemerintahan. Salah satu bentuk nyata penerapan prinsip negara hukum terlihat pada penyelenggaraan pelayanan publik, yang berfungsi memberikan kepastian hukum bagi setiap individu sekaligus melindungi hak-hak warga negara.² Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penguasa, tetapi juga sebagai penyelenggara layanan administratif yang wajib memberikan kemudahan, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat.

Berbanding lurus dengan hal tersebut pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh negara kepada setiap warga negara secara efektif dan efisien. Menurut Pasal 1 ayat 1 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi yang diatur oleh perUUan, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, bagi setiap warga negara maupun penduduk.³

Pelayanan publik dalam bidang perpajakan memiliki posisi strategis karena menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban warga negara dalam pembiayaan pembangunan nasional.⁴ Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi dan transformasi administrasi pemerintahan. Dalam beberapa dekade terakhir, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan program modernisasi sistem perpajakan dengan mengintegrasikan teknologi digital, yang berpuncak pada

¹ Pasal 23A UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

² Ibid, Pasal 1 ayat (3)

³ Pasal 1 ayat (1) UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴ M. Solly Lubis, 2019, *Hukum Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 24.

penerapan *Core Tax Administration System (Coretax)* atau *Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP)*.⁵

Coretax merupakan sistem administrasi layanan oleh DJP yang merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a Peraturan Presiden No 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi.⁶ Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) bertujuan merombak proses bisnis perpajakan dengan membangun sistem informasi berbasis *COTS (Commercial Off-the-Shelf)* sekaligus melakukan perbaikan menyeluruh pada basis data perpajakan. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan seluruh proses administrasi perpajakan secara *end to end*, mulai dari tahap pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran, hingga pemeriksaan dan penagihan, dengan membangun sistem informasi berbasis *COTS* serta memperbarui basis data perpajakan.⁷

Namun sebelum adanya *Coretax*, DJP mengelola layanan perpajakan melalui sistem yang dikenal sebagai Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP bukanlah satu sistem tunggal, melainkan kumpulan dari berbagai aplikasi administratif yang bekerja secara terpisah dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Beberapa sistem yang dimanfaatkan antara lain Sistem Informasi Perpajakan (SIP) untuk data wajib pajak, e-SPT untuk pelaporan SPT melalui aplikasi desktop, e-Filing dan e-Billing untuk pelaporan dan pembayaran daring, SIPP (Sistem Informasi Penagihan Pajak) untuk penanganan tunggakan, dan SIKDJP serta SISMIOP untuk keuangan dan pengelolaan objek pajak tertentu.⁸

Sistem-sistem tersebut bekerja dalam silo (terpisah), sehingga menimbulkan banyak permasalahan seperti duplikasi data, ketidaksesuaian informasi, proses yang tidak efisien, serta keterbatasan dalam pemantauan dan penegakan hukum perpajakan. Kemudian pengadaan *Coretax* yang dilakukan DJP ini memakan anggaran negara senilai Rp.1,228 triliun sejak tahun 2018 hingga 2024.⁹ Selanjutnya, Penetapan pelaksanaan sistem *Coretax* di seluruh Indonesia mulai berlaku efektif dimanfaatkan pada 1 Januari 2025 sesuai dengan implementasi Pasal 484 Peraturan Menteri Keuangan No 81 Tahun 2024 tentang

⁵ Direktorat Jenderal Pajak, "Transformasi Digital Sistem Inti Administrasi Perpajakan," pajak.go.id, diakses 19 Oktober 2025.

⁶ Pasal 8 ayat (1) huruf a Peraturan Presiden No 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi

⁷ Pajak.go.id, 2025, <https://www.pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>, diakses pada tanggal 6 Agustus 2025

⁸ Ayopajak.com, 2025, <https://ayopajak.com/2025/07/23/coretax-vs-djp-online-lama-mana-yang-berlaku-di-2025/>, diakses pada 8 Agustus 2025

⁹ Redaksi <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/16613/anggaran-core-tax-system-rp204-triliun-untuk-apa-saja-ini-kata-djp>, diakses pada 9 Agustus 2025

Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan.¹⁰

Penerapan Coretax sejalan dengan semangat reformasi pelayanan publik digital yang mengutamakan kemudahan dan kepastian bagi wajib pajak. Namun demikian, dalam praktiknya, penerapan sistem ini tidak terlepas dari permasalahan administratif dan teknis. Kemudian informan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Kota Makassar menyatakan bahwa “*Terdapat kendala seperti gangguan sistem (down system), error data, dan keterlambatan akses aplikasi, yang berdampak pada keterlambatan pelaporan SPT elektronik oleh wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak dikenakan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan*”.¹¹

Khusus di Kota Makassar, yang merupakan salah satu wilayah implementasi awal Coretax, fenomena gangguan sistem dan keterlambatan pelaporan pajak menimbulkan pertanyaan hukum, sejauh mana hak wajib pajak memperoleh perlindungan, dan bagaimana langkah serta upaya DJP sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memastikan kepastian hukum bagi wajib pajak. Hal ini menimbulkan persoalan hukum penting, yakni tanggung jawab negara (*state liability*) dan perlindungan hukum bagi wajib pajak sebagai penerima layanan publik digital, proporsionalitas, dan kepastian hukum (*rechtszekerheid*).¹²

Di sisi lain, perubahan alur prosedural administratif yang dibawa oleh Coretax belum sepenuhnya dikomunikasikan secara jelas baik kepada petugas maupun kepada wajib pajak. Kemudian perbedaan antara prosedur lama (yang masih menggunakan sistem *e-SPT*, *e-Filing*, dan aplikasi terpisah lainnya) dengan prosedur baru berbasis Coretax kerap menimbulkan kebingungan, bahkan berisiko menyebabkan kesalahan administratif. Sehingga penerapan sistem sebelumnya masih dimanfaatkan secara bersamaan, walaupun menurut narasumber telah berjalan *trial and error* selama 3 bulan awal terhitung sejak 1 Januari 2025 namun hingga saat ini permasalahan sistem Coretax masih terus berlanjut. Kemudian, belum adanya aturan turunan yang secara eksplisit mengatur tentang permasalahan administratif melalui Coretax, validitas data yang diproses secara otomatis, hingga mekanisme perlindungan hak wajib pajak dalam sistem digital dikarenakan sistem ini bersifat terpusat sehingga hanya berpatokan pada keputusan DJP dan surat edaran Jendral Pajak, menjadi celah yang perlu diperhatikan.

Selain itu, Digitalisasi administrasi perpajakan melalui Coretax mengusung transformasi fundamental dalam layanan publik perpajakan dengan

¹⁰ Pasal 484 Peraturan Menteri Keuangan No 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan

¹¹ Wawancara dengan [Rai Marno], [Penyuluh KPP Madya Makassar], pada tanggal 17 Juli 2025

menawarkan integrasi sistem dan efisiensi biaya kepatuhan.¹² Namun, tantangan hukum muncul ketika belum terdapat regulasi eksplisit yang mengikat mengenai perlindungan wajib pajak ketika terjadi gangguan sistem. Wajib pajak sering kali tetap dikenai sanksi meski keterlambatan bukan kesalahan mereka, yang mengancam asas keadilan dan kepastian hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 23A UUD 1945.¹³ Tanpa landasan regulasi yang spesifik seperti peraturan turunan atau surat edaran teknis implementasi *Coretax* berisiko melenceng dari prinsip perlindungan hukum wajib pajak, sekaligus memperdalam kesenjangan antara rasionalisasi administrasi pajak dan realitas perlindungan hak-hak wajib pajak.

Maka, Penelitian akan menelaah apakah penerapan *Coretax* telah sesuai dengan prinsip-prinsip hukum dan sejauh mana norma-norma hukum yang ada memberikan perlindungan terhadap hak wajib pajak di tengah digitalisasi layanan publik perpajakan. Hal ini penting untuk dikaji lebih dalam mengingat *Coretax* bukan hanya inovasi teknologi, tetapi juga merupakan bentuk tindakan hukum administrasi negara yang harus tunduk pada asas legalitas dan AUPB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hak wajib pajak terkait penerapan *Core Tax Administration System* di Kota Makassar?
2. Bagaimana langkah dan upaya pelayanan perpajakan bagi wajib pajak terkait penerapan *Core Tax Administration System* di Kota Makassar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui perlindungan hak wajib pajak terhadap penerapan *Core Tax Administration System* di Kota Makassar.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui langkah dan upaya pelayanan perpajakan bagi wajib pajak terkait penerapan *Core Tax Administration System* di Kota Makassar.

¹² Yongky Rangga Yuda Nugraha, 2025, *Pengaruh Digitalisasi Perpajakan melalui Coretax terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak oleh Wajib Pajak Menengah*, Jurnal Administrasi Profesional, Volume 6 No 1, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta, hlm. 83

¹³ L. Y. Hari Sih Advianto, 2018, *Pengakuan dan Perlindungan Hukum atas Hak-Hak Wajib Pajak dalam Sistem Hukum Pajak Indonesia*, Simposium Nasional Keuangan Negara, Pengadilan Pajak, Jakarta, hlm. 406-413

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak, antara lain:

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum khususnya dalam konteks penerapan teknologi pada pelayanan publik. Hasil studi ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas penerapan sistem digital sebagai transformasi layanan publik dalam bidang perpajakan. Studi ini juga berkontribusi pada pengembangan teori mengenai adaptasi dan inovasi teknologi dalam sistem pemerintahan, khususnya pada bidang perpajakan, serta memberikan wawasan baru mengenai perlindungan hukum hak wajib pajak dan upaya serta langkah pelayanan publik dalam perlindungan hak wajib pajak. Studi ini berfungsi untuk melatih kemampuan berpikir kritis dan membangun pola pikir yang fleksibel, sekaligus menilai sejauh mana penulis mampu mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dalam menelaah masalah yang menjadi fokus penelitian.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan data kepada pembaca dalam melakukan penelitian yang sejenis dengan studi ini, serta dapat menjadi panduan praktis bagi pemerintah daerah, khususnya dalam melindungi hak wajib pajak sebagai dampak penerapan sistem *Core Tax Administration System* di Kota Makassar. Rekomendasi yang dihasilkan harapannya bisa membantu mengatasi tantangan kepastian hukum hak perlindungan terhadap wajib pajak terkait penerapan sistem *Coretax* serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pajak, sehingga berkontribusi pada optimalisasi pemasukan negara.

D. Orisinalitas Penelitian

Bagi suatu karya tulis ilmiah, seorang peneliti harus memberikan pertanggungjawaban terhadap penelitiannya untuk menjamin keaslian dari penelitian tersebut. Berdasarkan dari hasil penelusuran penulis, ditemukan beberapa penelitian yang memiliki topik yang serupa dengan penelitian penulis, akan tetapi pada dasarnya terdapat perbedaan penelitian sebelumnya yang diterangkan dalam matriks berikut ini:

Tabel 1. 1 Orisinalitas Keaslian Penelitian

Nama Penulis	: Anggrahita Pratnya Reswara	
Judul Penulis	: Perlindungan Hukum Data Pribadi Wajib Pajak dalam Penggunaan Coretax Pada Platform Digital	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2025	
Perguruan Tinggi	: Universitas Bojonegoro	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Mengkaji bagaimana perlindungan hukum data pribadi wajib pajak dalam penggunaan Coretax pada platform digital dan apa akibat hukum dari penerbitan Peraturan Menteri Keuangan No.81 Tahun 2024 Tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan terhadap aturan perpajakan yang sudah ada dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak	Bagaimana perlindungan hak wajib pajak terkait penerapan <i>Core Tax Administration System</i> di Kota Makassar dan Bagaimana langkah dan upaya pelayanan perpajakan bagi wajib pajak terkait penerapan <i>Core Tax Administration System</i> di Kota Makassar.
Metode Penelitian	Normatif	Normatif
Hasil dan Pembahasan	Dalam UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang kemudian di sinkronkan dengan penerapan Coretax	Penerapan Coretax di Kota Makassar masih menimbulkan risiko terhadap perlindungan hak Wajib Pajak akibat kendala teknis seperti <i>error system</i> , gangguan server yang

	diperlukan sinergi antara regulasi dan teknologi diperlukan untuk membangun sistem perpajakan digital yang aman dan terpercaya. Kemudian akibat hukum dari penerbitan PMK No. 81 Tahun 2024 yaitu menuntut wajib pajak patuh terhadap ketentuan substantif perpajakan yang menuntut kehati-hatian agar hak wajib pajak terlindungi secara adil dalam era digital	berimplikasi pada keterlambatan pelaporan SPT serta pengenaan sanksi administratif. Permasalahan semakin kompleks diakibatkan mekanisme penyelesaian yang diarahkan oleh pelayanan pajak dinilai kurang tepat dan tidak efektif, sehingga dalam praktiknya sebagian Wajib Pajak lebih memilih membayar denda administratif daripada menempuh upaya keberatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hak Wajib Pajak dalam penerapan <i>Coretax</i> belum terlaksana secara optimal. Kemudian, <i>Coretax</i> di Kota Makassar dalam perspektif kepastian hukum dan pelayanan yang baik, implementasinya masih menghadapi kendala teknis, keterbatasan kesiapan infrastruktur, serta respons pengaduan yang belum optimal. Dari sisi akuntabilitas, kesiapan sistem dan ketepatan mekanisme penyelesaian sanksi, gangguan teknis maupun kekeliruan yang berujung pada pembebanan sanksi kepada Wajib Pajak mencerminkan belum optimalnya tanggung jawab institusional.
Nama Penulis	: Christea Nicole Abigail dan Komang Adi Sastra Wijaya	
Judul Penulis	: Implementasi Sistem <i>Coretax</i> dalam Digitalisasi Sistem Perpajakan Indonesia : Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat	

Kategori	: Artikel jurnal	
Tahun	: 2025	
Perguruan Tinggi	: Universitas Udayana	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	Mengkaji implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia, dengan fokus studi kasus pada bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat.	Bagaimana perlindungan hak wajib pajak terkait penerapan <i>Core Tax Administration System</i> di Kota Makassar dan Bagaimana langkah dan upaya pelayanan perpajakan bagi wajib pajak terkait penerapan <i>Core Tax Administration System</i> di Kota Makassar.
Metode Penelitian	Kualitatif/ Empiris	Normatif
Hasil dan Pembahasan	<i>Coretax</i> belum memberikan dampak signifikan dalam mempercepat penyelesaian kasus keberatan, banding, dan pengurangan. Pada tahap awal pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, baik teknis maupun operasional, namun berbagai upaya perbaikan dan adaptasi yang telah dilakukan diharapkan menunjukkan arah perkembangan yang konstruktif.	Penerapan <i>Coretax</i> di Kota Makassar masih menimbulkan risiko terhadap perlindungan hak Wajib Pajak akibat kendala teknis seperti <i>error system</i> , gangguan server yang berimplikasi pada keterlambatan pelaporan SPT serta pengenaan sanksi administratif. Permasalahan semakin kompleks diakibatkan mekanisme penyelesaian yang diarahkan oleh pelayanan pajak dinilai kurang tepat dan tidak efektif, sehingga dalam praktiknya sebagian Wajib Pajak lebih memilih membayar denda administratif daripada menempuh upaya keberatan. Hal tersebut menunjukkan

		bahwa perlindungan hak Wajib Pajak dalam penerapan <i>Coretax</i> belum terlaksana secara optimal. Kemudian, <i>Coretax</i> di Kota Makassar dalam perspektif kepastian hukum dan pelayanan yang baik, implementasinya masih menghadapi kendala teknis, keterbatasan kesiapan infrastruktur, serta respons pengaduan yang belum optimal. Dari sisi akuntabilitas, kesiapan sistem dan ketepatan mekanisme penyelesaian sanksi, gangguan teknis maupun kekeliruan yang berujung pada pembebanan sanksi kepada Wajib Pajak mencerminkan belum optimalnya tanggung jawab institusional.
--	--	--

E. Landasan Teori/Konseptual

1. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum Wajib Pajak

a) Konsep Dasar Perlindungan Wajib Pajak

Perlindungan hukum merupakan konsep fundamental dalam negara hukum (*rechtsstaat*) berfungsi menjamin jika hak-hak masyarakat terlindungi dari tindakan sewenang-wenang pemerintah. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah “perlindungan terhadap hak-hak subjek hukum dari tindakan pemerintah yang bersifat merugikan.”¹⁴ Perlindungan hukum diberikan agar keberlangsungan hubungan antara pemerintah dan warga negara berjalan berdasarkan prinsip kepastian, keadilan, serta penghormatan terhadap hak asasi.

Dalam konteks perpajakan, perlindungan hukum menjadi sangat penting karena pemungutan pajak merupakan tindakan pemerintahan yang bersifat memaksa, sehingga setiap potensi kerugian wajib pajak harus dicegah maupun dipulihkan secara hukum. Perlindungan wajib pajak merupakan

¹⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987, hlm. 1

jaminan hukum yang diberikan negara kepada setiap wajib pajak agar hak-haknya tetap terlindungi dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Prinsip tersebut didasarkan pada dasar kepastian dan keadilan hukum pajak, sebagaimana diatur dalam Pasal 23A UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa segala pajak dan pungutan wajib untuk kepentingan negara hanya dapat ditetapkan melalui UU.

Perlindungan wajib pajak pada dasarnya merupakan konsep hukum yang menempatkan wajib pajak tidak hanya sebagai pemungutan tetapi juga sebagai subjek hukum yang memiliki hak. Dalam sistem hukum pajak, hubungan antara negara dan wajib pajak bersifat *public legal relationship* yang asimetris, dalam hal ini negara berada pada posisi superior melalui kewenangan memungut pajak sedangkan wajib pajak berada pada posisi inferior.¹⁵ Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap wajib pajak menjadi instrumen penting untuk menyeimbangkan relasi tersebut agar tidak terjadi praktik sewenang-wenang dari penguasa fiskal.

Perlindungan ini tidak berarti membebaskan wajib pajak dari kewajiban membayar pajak, melainkan menjamin bahwa kewajiban tersebut dilaksanakan dalam koridor hukum yang adil, proporsional, dan sesuai dengan kemampuan wajib pajak. Dengan demikian, perlindungan wajib pajak adalah bagian dari perlindungan hak asasi warga negara dalam konteks kewajiban konstitusional untuk membayar pajak.

b) Dasar Hukum Perlindungan Wajib Pajak

Dalam Pasal 36 ayat (1) UU Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 jo. UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan menyatakan bahwa:

(1) Direktur Jenderal Pajak dapat:

a. mengurangi atau menghapuskan sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan yang terhutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya;

b. mengurangi atau membatalkan ketetapan pajak yang tidak benar.

¹⁶

Dengan ini, Direktur Jenderal Pajak memiliki wewenang untuk menghapus sanksi administrasi, termasuk bunga dan kenaikan yang terutang, sesuai peraturan perUUan perpajakan, apabila sanksi tersebut dikenakan akibat kekhilafan wajib pajak atau bukan disebabkan kesalahan

¹⁵ Rochmat Soemitro, *Asas dan Dasar Perpajakan*, 2008, Bandung: Refika Aditama, hlm.

¹⁶ Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 jo. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan

dari pihak wajib pajak. Selain itu, pejabat ini juga berhak mengurangi atau membatalkan ketetapan pajak yang terbukti tidak tepat. Ketentuan ini menjadi dasar utama dalam memberikan perlindungan hukum bagi wajib pajak.

Beberapa PMK memberikan kelonggaran misalnya pada Peraturan Menteri Keuangan No 8/PMK.03/2023 yang memberikan mekanisme dalam penghapusan sanksi administrasi bagi wajib pajak yang mengalami kendala administrasi termasuk dalam hal ini gangguan sistem. Selain itu, surat edaran DJP sebagai instrumen administratif yang mengatur perlakuan khusus bagi wajib pajak dalam situasi tertentu dalam hal ini dapat meliputi bencana, gangguan sistem maupun *force majeure*.

Perlindungan preventif dan represif merupakan dua dimensi yang membagi aspek hukum perlindungan pajak. Perlindungan preventif, memberikan aturan secara jelas atas hak dan kewajiban wajib pajak disertai dengan transparansi prosedur pembayaran dan pelaporan pajak serta menjamin sistem digital (*Coretax*) dapat diakses secara adil dan setara. Selanjutnya Perlindungan represif, memberikan hak memperoleh pengurangan/penghapusan sanksi administrasi serta hak restitusi atau kompensasi jika terjadi kelebihan bayar.

c) Teori Perlindungan Hukum (Philipus M. Hadjon)

Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum terdiri dari dua bentuk, yaitu perlindungan hukum bersifat preventif dan perlindungan hukum bersifat represif. Pembagian tersebut menjadi sangat penting dalam menilai tindakan pemerintah telah memenuhi standar perlindungan hukum.

Perlindungan hukum preventif yakni mekanisme hukum yang memberikan kesempatan kepada warga untuk mencegah terjadinya kerugian akibat tindakan administrasi pemerintahan. Dalam hal ini warga negara diberikan ruang untuk diberikan keringanan perpanjangan jangka waktu, meminta klarifikasi, meminta peninjauan dan meminta perbaikan sebelum suatu keputusan administratif diberlakukan. Selanjutnya Hadjon menyatakan bahwa mekanisme preventif merupakan ciri negara hukum modern karena memungkinkan warga negara melakukan kontrol sebelum tindakan pemerintah menimbulkan akibat hukum. Kemudian Instrumen perlindungan preventif menurut Hadjon yaitu hak untuk didengar, mekanisme konsultasi administratif sebelum keputusan final diterbitkan dan hak memperoleh informasi.¹⁷

Sedangkan, Perlindungan hukum represif adalah mekanisme penyelesaian sengketa setelah warga negara mengalami kerugian akibat tindakan atau keputusan pemerintah. Menurut Hadjon, mekanisme ini

¹⁷ Ibid, hlm 4-5

diperlukan untuk mengembalikan hak warga negara yang telah dirugikan, serta mengoreksi tindakan pemerintah yang melanggar hukum. Instrumen represif dapat dikategorikan menjadi prosedur keringanan perpanjangan waktu dan peninjauan kembali serta kompensasi atau pertanggungjawaban negara.¹⁸

Lebih lanjut, sejalan dengan teori keadilan pajak (*tax justice*) menempatkan prinsip *equality before the law* dan *ability to pay* sebagai dasar sistem perpajakan yang adil. Keadilan dalam konteks ini tidak hanya bersifat substantif (beban pajak yang proporsional), tetapi juga prosedural (akses yang setara terhadap layanan dan upaya hukum).¹⁹ Transformasi digital dalam administrasi perpajakan harus menjamin bahwa seluruh wajib pajak, termasuk pelaku usaha kecil dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, tetap memperoleh akses yang adil terhadap sistem. Apabila digitalisasi justru menciptakan hambatan baru, maka secara konseptual dapat dinilai bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum dan keadilan administratif.

2. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) merupakan prinsip fundamental dalam hukum administrasi negara yang berfungsi sebagai pedoman sekaligus batasan bagi penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan kewenangannya. Sesuai dengan Pasal 1 ayat (3) UU Dasar 1945 yang menegaskan prinsip negara hukum, semua tindakan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah wajib berlandaskan hukum dan senantiasa menghormati hak-hak warga negara. AUPB hadir sebagai instrumen normatif untuk menjamin agar kekuasaan administrasi tidak dijalankan secara sewenang-wenang.

Setiap tindakan yang dilakukan oleh pejabat administrasi publik wajib berpedoman pada prinsip-prinsip Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik atau *Good Governance*. Di Indonesia, AAUPB menjadi prinsip pokok yang mengikat setiap pejabat publik ketika memberikan pelayanan serta mengambil keputusan atau tindakan administratif negara. Hal ini ditegaskan secara jelas dalam Pasal 10 ayat (1) UU No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menyatakan bahwa “Setiap tindakan pemerintahan harus berlandaskan pada asas-asas pemerintahan yang baik”. UU Administrasi Pemerintahan, merupakan suatu aturan yang berisi kaidah-kaidah hubungan antara instansi pemerintah sebagai penyelenggara administrasi publik dan individu atau masyarakat penerima

¹⁸ Ibid, hlm 25-27

¹⁹ Gunadi, “Asas Keadilan dalam Sistem Perpajakan Indonesia,” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 49, no. 2 (2019): 233–248.

layanan publik. Kemudian AAUPB dapat dikaitkan untuk menilai langkah dan upaya yang dilakukan dalam penerapan *Coretax*.

Asas kepastian hukum menjadi prinsip fundamental dalam AUPB, menuntut agar setiap tindakan dan keputusan administratif berlandaskan aturan perUUan yang jelas, konsisten, serta bebas dari tafsir ganda. Dalam Pasal 10 UU Administrasi Pemerintahan, asas ini ditegaskan secara tegas sebagai pedoman yang wajib dijadikan acuan dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Kepastian hukum mencakup kejelasan norma, ketegasan prosedur, serta konsistensi penerapan aturan oleh pejabat administrasi.²⁰

Dalam bidang perpajakan, asas kepastian hukum memiliki kedudukan yang sangat penting karena pemungutan pajak bersifat memaksa dan berdampak langsung terhadap hak ekonomi warga negara. Sesuai dengan UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, penetapan pajak harus memiliki landasan hukum yang jelas. Literatur hukum pajak menegaskan bahwa kepastian hukum dalam administrasi perpajakan mencakup kejelasan mekanisme keberatan, banding, serta transparansi perhitungan pajak.²¹ Dalam konteks digitalisasi administrasi pajak melalui sistem *Coretax*, asas kepastian hukum menghendaki agar sistem elektronik tidak menimbulkan ketidakjelasan prosedur, kesalahan perhitungan otomatis, ataupun hambatan akses yang merugikan wajib pajak.

Asas pelayanan yang baik merupakan perwujudan fungsi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Secara normatif, prinsip ini diperkuat dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan akuntabel. Dalam perspektif hukum administrasi, pelayanan yang baik tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga perlindungan hak masyarakat sebagai penerima layanan.²²

Dalam administrasi perpajakan, asas pelayanan yang baik menuntut agar sistem dan prosedur yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mampu memberikan kemudahan akses informasi, responsivitas terhadap pengaduan, serta kepastian waktu penyelesaian layanan. Kajian dalam jurnal hukum administrasi menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan bukan semata-mata pada efisiensi birokrasi.²³ Dengan demikian, dalam implementasi *Core Tax Administration System*, asas pelayanan yang baik

²⁰ Indroharto, *Usaha Memahami UU Peradilan Tata Usaha Negara* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2002), 87.

²¹ Yustinus Prastowo, "Kepastian Hukum dalam Administrasi Perpajakan Modern," *Jurnal Rechts Vinding* 9, no. 1 (2020): 45–60.

²² Jazim Hamidi, "Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 23, no. 4 (2016): 489–505.

²³ Y. Sri Pudyatmoko, "Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Prinsip Good Governance," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 25, no. 1 (2018): 87–102.

secara normatif menghendaki sistem yang *user-friendly*, inklusif, serta menyediakan mekanisme bantuan dan koreksi apabila terjadi kendala teknis.

Prinsip akuntabilitas menekankan bahwa seluruh tindakan dan keputusan dalam administrasi negara wajib dapat dipertanggungjawabkan menurut hukum. Dalam UU Administrasi Pemerintahan ditegaskan bahwa setiap pejabat pemerintahan harus bertanggung jawab atas keputusan maupun tindakan yang diambilnya. Secara teoritis, akuntabilitas merupakan elemen utama dalam prinsip *good governance* karena menjadi mekanisme kontrol terhadap penggunaan kewenangan publik.²⁴

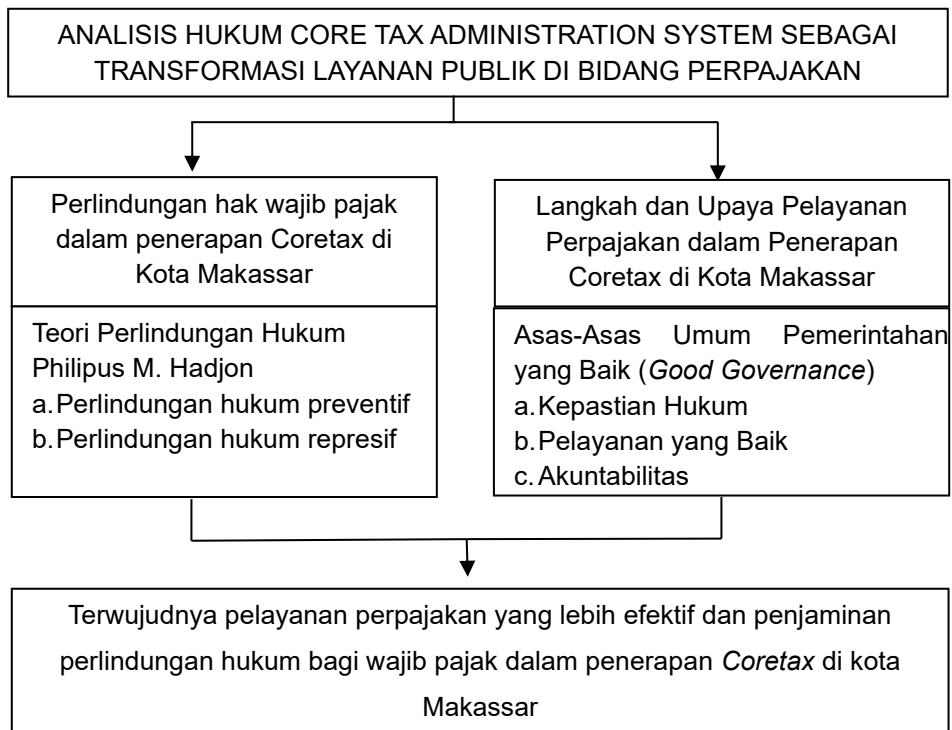
Dalam konteks perpajakan, asas akuntabilitas menuntut agar setiap ketentuan pajak, sanksi administrasi, maupun tindakan pemeriksaan disertai alasan hukum yang jelas dan dapat diuji melalui mekanisme keberatan dan banding. Keberadaan lembaga peradilan pajak sebagai forum penyelesaian sengketa merupakan bentuk konkret dari penerapan asas akuntabilitas.²⁵ Dalam sistem administrasi perpajakan berbasis digital, akuntabilitas juga menghendaki adanya pencatatan elektronik (audit trail), transparansi prosedur, serta mekanisme koreksi apabila terjadi kesalahan sistem. Tanpa adanya mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, transformasi digital berpotensi bertentangan dengan prinsip negara hukum.

²⁴ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, 305.

²⁵ Gunadi, "Kedudukan Pengadilan Pajak dalam Sistem Peradilan di Indonesia," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 49, no. 2 (2019): 233–248.

F. Kerangka Berpikir

Bagan Kerangka Berpikir



G. Definisi Operasional

1. *Core Tax Administration System*

Dikenal juga dengan sebutan *Coretax*, *Core Tax Administration System* adalah sistem administrasi perpajakan terbaru yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka Program Reformasi Perpajakan. Sistem ini bertujuan menciptakan administrasi pajak yang modern, terintegrasi, serta berbasis teknologi informasi, dan mencakup seluruh proses mulai dari pendaftaran Wajib Pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, pemeriksaan, penagihan, hingga pengawasan kepatuhan. Penerapan *Coretax* dimaksudkan untuk menggantikan sistem administrasi perpajakan konvensional yang bersifat terfragmentasi menjadi sistem digital terintegrasi yang mampu mendukung efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemungutan pajak secara nasional.²⁶

Coretax menggantikan sistem lama seperti SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) dengan tujuan menyediakan platform tunggal (*single platform*) yang mencakup seluruh proses administrasi pajak, mulai

²⁶ Direktorat Jenderal Pajak, *Blueprint Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Core Tax System)*, Kementerian Keuangan RI, Jakarta, 2019.

dari pendaftaran, pembayaran, pelaporan, pemeriksaan, penagihan, hingga penyelesaian sengketa.

Coretax tidak dapat dipandang semata-mata sebagai instrumen teknis, melainkan sebagai perwujudan kewenangan pemerintahan di bidang perpajakan. Setiap proses dan keluaran sistem *Coretax* baik berupa informasi perpajakan, penghitungan kewajiban pajak, maupun penerbitan produk administrasi perpajakan memiliki konsekuensi hukum yang mengikat Wajib Pajak. Oleh karena itu, keberadaan *Coretax* menempatkan sistem digital sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tindakan administrasi pemerintahan yang harus tunduk pada prinsip negara hukum.

Penerapan *Coretax* berangkat dari paradigma modernisasi administrasi publik dan konsep *good governance*. Di bidang perpajakan, penerapan *Coretax* sebagai upaya modernisasi administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Hal ini dicapai melalui penyederhanaan prosedur, percepatan layanan, serta pengurangan interaksi langsung antara petugas pajak dan Wajib Pajak.²⁷ Digitalisasi ini juga dipandang sebagai instrumen untuk meminimalisasi potensi penyalahgunaan kewenangan dan praktik maladministrasi dalam pemungutan pajak.²⁸

Namun demikian, dari sudut pandang teori hukum administrasi negara, penggunaan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak menghapuskan tanggung jawab hukum negara. *Coretax* pada hakikatnya merupakan *administrative decision support system*, di mana sistem hanya berfungsi sebagai alat bantu, sedangkan tanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan administrasi tetap berada pada pejabat administrasi yang berwenang. Dengan demikian, apabila terjadi kesalahan sistem yang menimbulkan kerugian bagi Wajib Pajak, secara teoretis tanggung jawab hukum tetap melekat pada negara sebagai penyelenggara sistem.²⁹

Secara teoritis, penerapan *Coretax* juga mengubah relasi hukum antara negara dan Wajib Pajak. Negara berada pada posisi dominan sebagai pemilik dan pengelola sistem sekaligus sebagai pihak yang menilai kepatuhan pajak, sedangkan Wajib Pajak bergantung pada keandalan sistem yang berada di luar kendalinya. Tanpa pengaturan pertanggungjawaban negara yang tegas atas kegagalan sistem, kondisi ini berpotensi menimbulkan ketimpangan relasi hukum dan melemahkan perlindungan hak Wajib Pajak. Bahkan, dalam praktik dapat melahirkan bentuk *strict liability de facto* terhadap Wajib Pajak, di mana setiap kesalahan

²⁷ OECD, *Tax Administration 3.0: The Digital Transformation of Tax Administration*, OECD Publishing, Paris, 2020.

²⁸ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2017, hlm. 25.

²⁹ Indroharto, *Usaha Memahami UU tentang Peradilan Tata Usaha Negara*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2004, hlm. 87.

administratif tetap dibebankan kepada Wajib Pajak tanpa mempertimbangkan sumber kesalahan secara objektif.³⁰

2. Transformasi Layanan Publik Perpajakan

Transformasi layanan publik perpajakan merupakan proses perubahan mendasar dan terstruktur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada wajib pajak. Transformasi ini tidak hanya dimaknai sebagai digitalisasi teknis, melainkan sebagai pembaruan sistemik yang mencakup aspek regulasi, tata kelola kelembagaan, prosedur administrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam kerangka pelayanan publik yang berbasis prinsip negara hukum dan *good governance*.³¹

Secara hukum, layanan perpajakan tergolong sebagai bentuk pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan definisi yang tertuang dalam Pasal 1 angka 1 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat dan diselenggarakan oleh pihak penyedia layanan publik.³² Dalam hal ini, administrasi perpajakan termasuk proses pendaftaran Wajib Pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, pemeriksaan, hingga penyelesaian sengketa merupakan bagian dari tanggung jawab negara untuk menyediakan layanan administratif bagi masyarakat. Perubahan dan modernisasi layanan publik di bidang perpajakan juga harus selaras dengan prinsip negara hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UU Dasar 1945, yang mewajibkan setiap tindakan administrasi dilakukan sesuai hukum dan melindungi hak-hak warga negara. Dengan demikian, transformasi administrasi perpajakan tidak boleh semata-mata berorientasi pada optimalisasi penerimaan negara, tetapi juga harus memperkuat perlindungan hukum wajib pajak.

Secara praktis, transformasi layanan perpajakan di Indonesia diwujudkan melalui modernisasi sistem administrasi oleh Direktorat Jenderal Pajak, termasuk pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi informasi. Modernisasi tersebut bertujuan menciptakan sistem yang terintegrasi, transparan, dan berbasis manajemen risiko. Literatur hukum pajak menegaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan termasuk

³⁰ Ahmad Fauzan, *Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Sengketa Pajak*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Indonesia, 2020, hlm. 67.

³¹ Jazim Hamidi, "Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 23, no. 4 (2016): 489–505.

³² Pasal 1 angka 1 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

dalam upaya reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan mutu layanan publik sekaligus memperkuat penerapan prinsip-prinsip *good governance*.³³

Transformasi layanan perpajakan melalui *Core Tax Administration System* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan meningkatkan integrasi data dan standarisasi layanan. Namun demikian, literatur hukum administrasi dan hukum pajak menyoroti bahwa digitalisasi juga menimbulkan tantangan baru, seperti potensi kesalahan sistem (system error), persoalan validitas dokumen elektronik, serta perlindungan data pribadi wajib pajak.

³³ Y. Sri Pudyatmoko, "Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Prinsip Good Governance," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 25, no. 1 (2018): 87–102.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat hukum normatif, yaitu jenis penelitian yang sering disebut studi kepustakaan atau library research. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan mengevaluasi norma atau ketentuan hukum yang berlaku dengan menggunakan bahan-bahan pustaka sebagai sumber utama. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memusatkan analisis pada berbagai peraturan perUUan, teori hukum, serta regulasi lain yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Sebagai penelitian hukum normatif, studi ini menggunakan pendekatan perUUan (*statute approach*), yang menekankan pada penelaahan aturan hukum yang terkait langsung dengan isu yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan mengkaji teori-teori hukum yang relevan untuk memberikan dasar analisis yang kuat.

B. Jenis dan Sumber Hukum

Jenis bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (autoritatif).³⁴ Dimana didalamnya terdapat suatu aturan hukum berbentuk tertulis yang berlaku di suatu negara dan memiliki kekuatan hukum tetap. Dalam hal ini adalah peraturan perUUan yang berlaku sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah mencakup berupa buku-buku, jurnal, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian yang telah ada, dan pendapat para ahli hukum serta wawancara yang berkaitan dengan objek penelitian.³⁵

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah sumber yang menyediakan panduan serta penjelasan mengenai objek penelitian. Contohnya termasuk kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan referensi sejenis yang membantu memahami konsep atau istilah hukum secara lebih mendalam.³⁶

³⁴ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 2011, Cet. 3, Ed.1, Jakarta: Sinar Grafika,

³⁵ *Ibid*, hlm. 133.

³⁶ *Ibid*, hlm. 101.

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan bahan hukum adalah dengan cara mengumpulkan, membaca, menelaah, dan menelusuri berbagai sumber bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian, baik berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, jurnal hukum, maupun dokumen resmi lainnya. Selain itu, penelusuran data juga dapat dilakukan melalui media elektronik yang tersedia secara daring.

D. Analisis Bahan Hukum

Bahan-bahan hukum yang dikumpulkan akan dianalisis dan diklasifikasikan kedalam tiap pembahasan terkait. Selanjutnya melakukan analisis mendalam dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah atas penelitian yang sedang dihadapi. Dengan adanya bahan hukum yang dikumpulkan, penulis akan melakukan analisis masalah hukum yang penulis teliti berdasarkan doktrin dan teori yang relevan untuk menjawab rumusan masalah yang penulis sedang teliti.