

Persepsi dan Tantangan Pengguna terhadap Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) di Indonesia

Raymond Tirta Kelana¹, Se Tin^{2*}

¹Magister Akuntansi, Fakultas Hukum dan Bisni Digital, Universitas Kristen Maranatha, Kota Bandung, Indonesia

^{2*}Departemen Akuntansi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, Indonesia

Email: ¹raymond.tirta@gmail.com, ^{2*}se.tin@eco.maranatha.edu

Abstract

The digital transformation of Indonesian tax administration entered a new phase in January 2025 with the launch of the Core Tax Administration System (Coretax), an integrated platform replacing legacy systems such as DJP Online, e-Faktur, and e-Bupot. However, initial implementation was characterized by technical disruptions, latent data synchronization, and the complexities of parallel operations. This exploratory qualitative study addresses the empirical gap regarding early user perceptions through interviews with 15 stakeholders in Bandung, including tax consultants and individual taxpayers, utilizing NVivo for data analysis. Findings indicate that while integrated reporting and billing offer significant functional benefits, user experiences are hindered by technical unreadiness and limited institutional support. Tax consultants appear to be the most sensitive to technical obstacles, whereas individual taxpayers focus on adapting to new digital workflows. To ensure a sustainable and user-friendly evolution, the study concludes that a user-oriented approach is essential, necessitating enhanced user experience (UX) design, strengthened support services, and transparent institutional communication.

Keywords: CoreTax, Digital Tax Administration System, Digital Tax Transformation.

Abstrak

Transformasi administrasi perpajakan di Indonesia memasuki fase baru dengan diluncurkannya Core Tax Administration System (Coretax) pada Januari 2025. Coretax menggantikan berbagai platform lama seperti DJP Online, e-Faktur, dan e-Bupot dengan satu sistem yang terintegrasi. Namun, pada fase awal implementasinya, terdapat berbagai isu teknis seperti gangguan sistem, lambatnya sinkronisasi data, dan kebutuhan operasional yang harus berjalan paralel dengan sistem lama. Minimnya kajian terkait pengalaman dan persepsi pengguna awal Coretax menjadi dasar penelitian ini untuk mengisi kekosongan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif melalui wawancara terhadap 15 pengguna awal Coretax di Kota Bandung, terdiri dari konsultan pajak, staff kantor konsultan pajak dan perusahaan, dan wajib pajak orang pribadi. Analisis data dilakukan menggunakan Nvivo. Persepsi pengguna dibentuk oleh interaksi antara kemudahan penggunaan, manfaat fungsional, dan kendala. Manfaat sistem dirasakan terutama pada integrasi pelaporan dan pembuatan billing, namun tantangan implementasi awal masih didominasi oleh ketidaksiapan teknis sistem dan terbatasnya dukungan institusi. Konsultan pajak paling sensitif terhadap kendala teknis, sementara wajib pajak orang pribadi lebih terdampak pada proses adaptasi terhadap alur digital baru. Keberhasilan implementasi Coretax perlu pendekatan yang berorientasi pada pengguna, perbaikan user experience, penguatan dukungan layanan, serta kejelasan kebijakan dan komunikasi dari institusi agar sistem dapat berkembang secara lebih adaptif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: CoreTax, Sistem Administrasi Perpajakan Digital, Transformasi Digital Perpajakan.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi fokus utama setiap negara dalam mereformasi administrasi publik, khususnya dalam sistem perpajakan. Di Indonesia, Kementerian Keuangan (Kemenkeu) telah menginisiasi reformasi sistem inti administrasi perpajakan sejak tahun 2021 dengan adanya

Undang Undang No. 7 Tahun 2021 [1], Harmonisasi Peraturan Perpajakan, dan secara resmi meluncurkan Core Tax Administration System (Coretax) pada Januari 2025. Coretax merupakan sistem terpadu yang menggantikan berbagai platform lama seperti DJP Online, e-Faktur, e-Bupot, dengan satu sistem yang terintegrasi dan menyeluruh, dari hulu ke hilir.

Rahmi et al [17] mengidentifikasi bahwa pembaruan CTAS merupakan respons terhadap keterbatasan mendasar sistem DJP lama yang tidak mampu mencakup seluruh proses bisnis perpajakan secara terintegrasi. Melalui analisis SWOT, studi tersebut mencatat bahwa meskipun fondasi hukum pembaruan ini sudah kuat sejak Perpres Nomor 40 Tahun 2018 [11], terdapat kelemahan signifikan berupa minimnya sosialisasi kepada pemangku kepentingan dan ancaman kerentanan keamanan sistem berbasis *commercial off-the-shelf* (COTS). Dalam konteks pra-implementasi, Tofan [18] menggali ekspektasi konsultan pajak terhadap Core Tax System dan menemukan bahwa para konsultan mengantisipasi potensi besar sistem ini dalam menyederhanakan administrasi, namun secara bersamaan mengusulkan agar DJP memperkuat mekanisme dukungan teknis dan program pelatihan sebelum peluncuran. Dua studi di atas menegaskan bahwa kesiapan institusional dan sosialisasi yang memadai merupakan prasyarat yang diidentifikasi jauh sebelum Coretax diluncurkan. suatu kondisi yang menjadi latar penting untuk memahami tantangan yang dialami pengguna awal pada fase implementasi Januari 2025.

Setelah peluncuran, kajian awal terhadap dampak Coretax mulai bermunculan. Panjaitan dan Yuna [19] menyimpulkan bahwa Coretax berpotensi meningkatkan transparansi dan akuntabilitas perpajakan secara signifikan melalui akses informasi real-time, minimalisasi kesalahan pelaporan, dan penguatan kapasitas audit DJP. Namun, studi tersebut secara eksplisit menekankan bahwa realisasi potensi ini sangat bergantung pada dua faktor: literasi digital wajib pajak dan kesiapan infrastruktur teknologi. Temuan ini diperkuat oleh Maliki [20], yang melalui studi literatur mengidentifikasi bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kompleksitas integrasi data lintas sistem, dan tingginya beban akses server merupakan hambatan operasional nyata dalam penerapan Coretax. Sementara itu, dari perspektif pengguna calon generasi baru, Indryani dan Setyawan [21] menemukan bahwa mahasiswa Akuntansi Universitas Negeri Surabaya secara umum mendukung implementasi CTAS, mengindikasikan adanya penerimaan yang lebih terbuka di kalangan pengguna yang sudah terbiasa dengan ekosistem digital. Ketiga studi ini membentuk gambaran awal tentang lanskap adopsi Coretax di Indonesia, namun semuanya belum mengeksplorasi bagaimana pengguna nyata Coretax seperti konsultan pajak, staf wajib pajak badan, maupun wajib pajak orang pribadi yang merasakan dan merespons sistem ini pada fase implementasi yang paling kritis. Kesenjangan inilah yang menjadi fokus utama penelitian ini.

Peran kebijakan fiskal sangat dibutuhkan dan sangat krusial untuk transformasi struktural untuk menaikkan pendapatan pajak, mempercepat pertumbuhan ekonomi. Penerapan kebijakan fiskal di Indonesia masih sangat terbatas karena kurangnya kemampuan koleksi data pendapatan yang simultan [2]. Coretax diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi wajib pajak maupun institusi perpajakan. Namun, pada fase awal implementasi Coretax, terdapat berbagai isu teknis yang muncul, seperti gangguan sistem, lambatnya sinkronisasi data, dan kebutuhan operasional hosting yang harus berjalan paralel dengan sistem lama seperti e-Faktur dan DJP Online. Fenomena ini menjadi perhatian penting dalam mengevaluasi efektivitas Coretax dari perspektif pengguna, baik wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, maupun institusi yang terkait.

Secara global, digitalisasi administrasi perpajakan telah menjadi tren, dengan negara-negara seperti China melalui proyek Golden Tax Project Phase III yang menunjukkan bahwa sistem digital perpajakan dapat mendorong inovasi perusahaan, mengurangi biaya manajemen, serta meningkatkan kapasitas kredit melalui efek perpajakan dan tata kelola yang lebih baik [3]. Penelitian meta-analisis atas 62 studi juga mengungkap bahwa penggunaan teknologi seperti artificial intelligence (AI), machine learning, dan blockchain dalam administrasi pajak mampu meningkatkan kepatuhan dan efektivitas operasional. Namun, tantangan besar masih dihadapi oleh negara-negara berkembang dalam mengadopsi teknologi ini, terutama terkait penguatan regulasi, pembangunan kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan bagi usaha kecil dan menengah [4].

Di Indonesia sendiri, digitalisasi perpajakan sudah berlangsung sejak lama dengan sistem seperti e-SPT, e-Filing, dan e-Billing, namun perubahan ini masih menghadapi tantangan serius terutama terkait integrasi data dan kompleksitas pelaksanaan bagi wajib pajak. Hal tersebut menjadi konteks penting untuk menilai dampak implementasi Coretax terhadap pengalaman pengguna dan kepatuhan perpajakan. Studi dari IMF [5] menunjukkan bahwa efek reformasi

administrasi pajak berbeda-beda di setiap negara tergantung pada kesiapan kelembagaan, kesiapan teknologi, dan karakteristik penggunanya. Meskipun reformasi administrasi pajak berpotensi meningkatkan pendapatan negara, proses adaptasi dan realisasinya bisa memakan waktu panjang. Dengan latar belakang tersebut, isu utama yang muncul adalah bagaimana persepsi dan tantangan yang dialami oleh pengguna awal Coretax selama masa implementasi yang masih sangat baru ini. Persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kendala teknis dan non-teknis menjadi faktor kunci keberhasilan adopsi sistem.

Meskipun literatur terkait digitalisasi perpajakan global telah berkembang pesat, seperti studi tentang Golden Tax Project di China [3], reformasi di Maroko [13],[4] terdapat hal yang belum dieksplorasi terkait bagaimana pengguna nyata merespons sistem perpajakan digital terbaru pada fase paling awal implementasinya, khususnya di negara berkembang dengan infrastruktur kelembagaan yang masih dalam transisi. Studi-studi tersebut umumnya mengevaluasi dampak sistem setelah stabilisasi operasional, sehingga belum memberikan gambaran tentang pengalaman pengguna early adopter yang berhadapan langsung dengan ketidakmatangan teknis, ambiguitas prosedural, dan absennya panduan resmi pada fase peluncuran perdana. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan secara spesifik memetakan persepsi dan tantangan pengguna Coretax pada fase implementasi awal (Januari - Desember 2025), memberikan kontribusi empiris yang belum tersedia dalam literatur administrasi perpajakan digital Indonesia maupun studi perpajakan sektor publik di negara berkembang secara lebih luas.

Studi ini mengisi kekosongan kajian terkait pengalaman dan persepsi pengguna awal terhadap sistem perpajakan digital yang baru di Indonesia. Dengan memahami tantangan dan persepsi pengguna, penelitian ini dapat memberikan gambaran awal yang sangat dibutuhkan oleh DJP dan pembuat kebijakan untuk melakukan penyempurnaan sistem serta strategi implementasi yang lebih efektif. Studi ini bertujuan untuk, pertama mengidentifikasi persepsi pengguna awal mengenai kemudahan, manfaat, dan kendala penggunaan Coretax; kedua mengeksplorasi tantangan yang dihadapi selama fase awal implementasi; ketiga, memberikan rekomendasi perbaikan guna mendukung keberhasilan implementasi sistem ke depan.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dengan menambah literatur mengenai digitalisasi administrasi perpajakan dalam konteks negara berkembang. Secara praktis, hasil penelitian akan menjadi masukan penting bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyempurnakan sistem Coretax, memperbaiki proses pelatihan dan sosialisasi, serta meningkatkan kepuasan dan penerimaan pengguna, sehingga mendukung reformasi perpajakan yang berkelanjutan di Indonesia.

Dua kerangka teoritis digunakan sebagai lensa analisis dalam penelitian ini. Pertama, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis [Davis, 1989] menjadi fondasi untuk memahami penerimaan pengguna terhadap Coretax. TAM berargumen bahwa adopsi teknologi baru ditentukan oleh dua konstruk utama: *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi manfaat yang dirasakan). Dalam konteks Coretax, dua hal ini menjadi variabel utama untuk menginterpretasi narasi pengguna, apakah Coretax dianggap memudahkan alur kerja perpajakan dan apakah manfaat fungsionalnya dirasakan secara nyata di tengah berbagai kendala teknis awal implementasi. Penerapan TAM dalam studi administrasi perpajakan digital telah terbukti relevan untuk menjelaskan variasi tingkat adopsi antarkelompok pengguna dengan karakteristik yang berbeda [4].

Kedua, Slippery Slope Framework (SSF) digunakan untuk menganalisis dimensi kepercayaan dalam konteks Coretax. SSF berargumen bahwa kepatuhan pajak secara sukarela dipengaruhi oleh dua pilar utama, yaitu kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan (*trust*) dan kekuatan koersif negara (*power*). Dalam konteks implementasi Coretax, SSF relevan untuk memahami apakah pengalaman negatif pengguna berpotensi menggerus kepercayaan wajib pajak terhadap DJP [10].

Transformasi Digital Administrasi Perpajakan

Perkembangan teknologi digital membuat OECD mengeluarkan panduan Tax Administration 3.0 sebagai transformasi digital dalam sistem perpajakan di berbagai negara. Tax Administration 3.0 ini diharapkan menjadi strategi yang dapat digunakan setiap negara dalam pengembangan sistem perpajakannya di mana perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak bisa terintegrasi dan dilakukan secara otomatis dalam sistem wajib pajak yang bisa tersambung dengan setiap aspek perpajakan digital. Harapan dari integrasi ini dapat mengurangi biaya kepatuhan

perpajakan dan juga kesalahan perpajakan. Tax Administration 3.0 ini merupakan pergeseran dari sistem manual menuju suatu sistem perpajakan terintegrasi yang bisa dilakukan secara langsung, otomatis, dan memudahkan [6].

Ada enam pilar utama dalam Tax Administration 3.0 seperti identitas digital, interaksi wajib pajak, manajemen dan standardisasi data, otomatisasi aturan perpajakan, pengembangan terbaru, serta tata kelola. Studi dari negara-negara maju yang sudah menerapkan sistem pajak terintegrasi terbukti mampu menurunkan beban kepatuhan dan gap dalam perpajakan walaupun tidak ada satu pun negara yang sepenuhnya mengimplementasikan digitalisasi perpajakan sesuai rekomendasi OECD karena adanya kendala dalam berbagai aspek seperti legal, keamanan data, serta kesiapan otoritas perpajakan dan sumber daya manusianya. Perlu adanya kolaborasi antara pemerintah, penyedia teknologi, dan juga institusi pendidikan agar dapat beradaptasi secara menyeluruh [7].

Perkembangan teknologi seperti artificial intelligence (AI), machine learning, dan blockchain sangat membantu dalam digitalisasi sistem perpajakan dan terbukti membantu meningkatkan kepatuhan perpajakan dan juga efisiensi operasional. Walaupun pada negara yang ekonominya sedang berkembang, adopsi dan integrasi teknologi perpajakan menemui kesulitan dalam pelaksanaannya [4].

Bassey et al [8] meninjau 96 publikasi terkait digitalisasi perpajakan dengan berbagai model analisis. Studi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pajak digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi ada hal lain seperti pemahaman terhadap ekosistem sosial, politik, dan kelembagaan yang mendukungnya. Perkembangan sistem perpajakan digital juga perlu pendekatan menyeluruh yang melibatkan tata kelola, inklusi pemangku kepentingan, dan kebijakan yang terbukti bisa mencapai efektivitas jangka panjang.

Penerapan sistem perpajakan digital yang baik terbukti memberikan manfaat yang signifikan bagi efisiensi administrasi dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dapat dilihat melalui studi kasus integrasi teknologi digital "Golden Tax Project" di China. Melalui integrasi teknologi digital ini, proses pelaporan, pengawasan, dan pemungutan pajak menjadi lebih transparan, akurat, dan mampu menekan praktik penghindaran pajak. Sehingga digitalisasi perpajakan memperkuat kapasitas fiskal negara dengan menciptakan sistem yang lebih responsif, terpercaya, dan berorientasi pada pelayanan publik yang optimal [3].

Reformasi perpajakan di Indonesia telah terjadi sejak lama, di mana banyak perubahan peraturan terjadi pada periode yang singkat. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah Indonesia ingin mereformasi sistem perpajakan secara digital. Pemerintah tentunya perlu memaksimalkan konsistensi dari peraturan perpajakan yang dikeluarkannya, perlu adanya sistem, digital platform, dan juga strategi perpajakan digital untuk memaksimalkan sistem perpajakan yang ada [9].

Dengan adanya Core Tax Administration System (CTAS) dapat dilihat dari studi terkait praktisi dan pemangku kebijakan dalam beberapa channel youtube, bahwa CTAS diharapkan bisa memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan dan bisa memperkuat perpajakan di Indonesia. Sehingga di masa yang akan datang penguatan ini dapat memberikan kebijakan perpajakan yang lebih baik dan dapat mendukung penambahan pendapatan pajak dan juga keadilan yang lebih merata bagi Wajib Pajak [10].

Adanya Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 [11] tentang Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang merupakan peraturan terkait pembaruan proses bisnis administrasi perpajakan dengan pembangunan sistem informasi berbasis commercial off the shelf (COTS) dan pembenahan basis data perpajakan diharapkan dapat memodernisasi sistem perpajakan yang ada mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak [12].

Belajar dari digitalisasi yang telah terjadi di Maroko, walaupun perkembangan teknologi dan digitalisasi telah diterapkan dan dapat menambah kemudahan dalam administrasi perpajakan dan kepatuhan perpajakan, tentunya harus disertai dengan kepercayaan terhadap wajib pajak itu sendiri. Kepercayaan sangat diperlukan karena penghindaran pajak masih menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh otoritas perpajakan di Maroko [13].

Dengan adanya Coretax akan memudahkan otoritas pajak dalam penyelesaian kasus yang lebih cepat, terpantau sistem, kemudahan pekerjaan, data yang melimpah, dan dokumen pendukung yang lebih lengkap [14]. Walaupun dalam penyelenggaraannya Coretax masih banyak mengalami kendala terutama dalam masalah teknologi seperti gangguan sistem, lambatnya

sinkronisasi data, paralelisme dengan sistem lama, dan vendor seperti yang dikatakan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Purbaya pada Oktober 2025 [15].

Minimnya kajian studi terkait pengguna awal Coretax di Indonesia menjadi dasar penulis untuk melihat bagaimana persepsi wajib pajak terhadap implementasi PSIAP. Studi ini diharapkan dapat mengisi kekosongan yang terjadi terkait persepsi pengguna user Coretax seperti konsultan pajak, PIC Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak orang Pribadi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksploratif untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tantangan pengguna Coretax. Pendekatan ini dipilih agar diperoleh pemahaman mendalam mengenai proses adaptasi dan persepsi pengguna terhadap sistem perpajakan digital baru. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Wawancara dilakukan dengan konsultan pajak, pegawai pajak, dan wajib pajak badan yang telah menggunakan Coretax di Kota Bandung, Jawa Barat. Sampel penelitian ditentukan secara purposive, yaitu responden yang telah berinteraksi langsung dengan Coretax. Jumlah partisipan wawancara sebanyak 15 orang agar data yang diperoleh cukup kaya dan mendalam. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama dari hasil wawancara, sementara data dari kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk melihat kecenderungan persepsi responden [16].

Analisis data dilakukan secara tematik menggunakan perangkat lunak NVivo versi 14. Proses pengkodean dilaksanakan dalam tiga tahap. Pada tahap pertama, seluruh transkrip wawancara dikodekan secara induktif menghasilkan 67 nodes awal yang mencerminkan tema-tema mentah dari narasi responden. Pada tahap kedua, nodes tersebut dipadatkan dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan konseptual menjadi 18 nodes *intermediate* yang terkait dalam pola relasional. Pada tahap ketiga (*selective coding*), dilakukan abstraksi ke tiga tema induk utama: Persepsi Pengguna, Tantangan Implementasi Awal, dan Rekomendasi Perbaikan. Untuk memastikan keabsahan data, triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan respons antarkelompok profesi (konsultan pajak, staf KKP, staf WP badan, dan WP orang pribadi) guna mengidentifikasi konsistensi dan divergensi tema. Selain itu, proses *member checking* dilakukan dengan mengirimkan ringkasan temuan kepada tiga responden representatif (satu konsultan pajak, satu staf WP badan, dan satu WP orang pribadi) untuk memvalidasi akurasi interpretasi peneliti. Proses pengkodean dilakukan secara mandiri oleh peneliti utama, dan konsistensi analisis dijaga melalui *audit trail* dokumentasi coding yang disimpan dalam file NVivo.

2.1 Profil Responden

Profil responden merupakan pengguna Coretax yang sudah menggunakan coretax dari awal tahun 2025 sampai dengan saat penulisan ini dibuat. Di mana pengguna Coretax bisa merupakan konsultan pajak, pegawai dari kantor konsultan pajak, pegawai dari wajib pajak badan, dan wajib pajak orang pribadi yang sudah menggunakan Coretax. Responden juga akan beragam mulai dari umur 21 tahun sampai dengan umur 60 tahun. Responden semuanya sudah mencoba Coretax sejak Januari 2025, dan ada beberapa responden yang sudah mencoba simulasinya di 2024.

Tabel 1. Tabel profil responden wawancara

ID	Profesi	Jenis	Rentang Umur	Jenis Kelamin
P1	Konsultan pajak	Konsultan	21 - 30	Laki laki
P2	Staff Konsultan Pajak	Staff KKP	31 - 40	Perempuan
P3	Konsultan pajak	Konsultan	41 - 50	Laki laki
P4	Manajer Akunting PT Retail	Staff WP Badan	41 - 50	Perempuan
P5	Admin PT Retail	Staff WP Badan	31 - 40	Laki laki
P6	Manajer PT Retail	Manajer WP Badan	41 - 50	Perempuan
P7	Staff PT C	Staff WP Badan	31 - 40	Laki laki
P8	Konsultan Pajak	Konsultan	31 - 40	Laki laki
P9	Konsultan Pajak	Konsultan	51 - 60	Perempuan
P10	Staff Konsultan Pajak	Staff KKP	41 - 50	Perempuan
P11	Data Analyst	WP OP	21 - 30	Perempuan
P12	Treasury Analyst	WP OP	21 - 30	Laki laki
P13	Bisnis UMKM	WP OP	21 - 30	Laki laki
P14	Manajer Akunting PT Retail	Staff WP Badan	51 - 60	Perempuan
P15	Bisnis UMKM	WP OP	31 - 40	Laki laki

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

lebih	coretax	menjadi	akses	billing	semua	based	serta	terintegrasi	transaksi	aplikasi	benar
			cepat	karena	sudah	client	bukti	dipelajari	diperoleh	kebanyakannya	lainnya masih
	sangat	pembuatan				dimana	membuat	pengajuan	potong	seperti	aksi aktif
			pajak	membantu	tidak	kemudahan	memudahkan	bahwa	tidak	dibuat	dibuat
		perpajakan						belajar	cepat	dilakukan	efektif
mudah	faktur		perlu	paling	administrasi	layanan	mobile	berdasarkan	dilihat	harus	kalah
	fitur	adalah	pintu	pelaporan	banyak	sehingga	password	bergeser	desk	dimanfaatkan	informasi
							pekerja	bertujuan	diakibatkan	integrasi	lawa
								berdasarkan	dirasakan	jangka	panjang
										memiliki	memiliki

Gambar 2. Tree map hasil analisis NVivo dari seluruh responden (NVIVO)

3.1 Persepsi dan Pengalaman

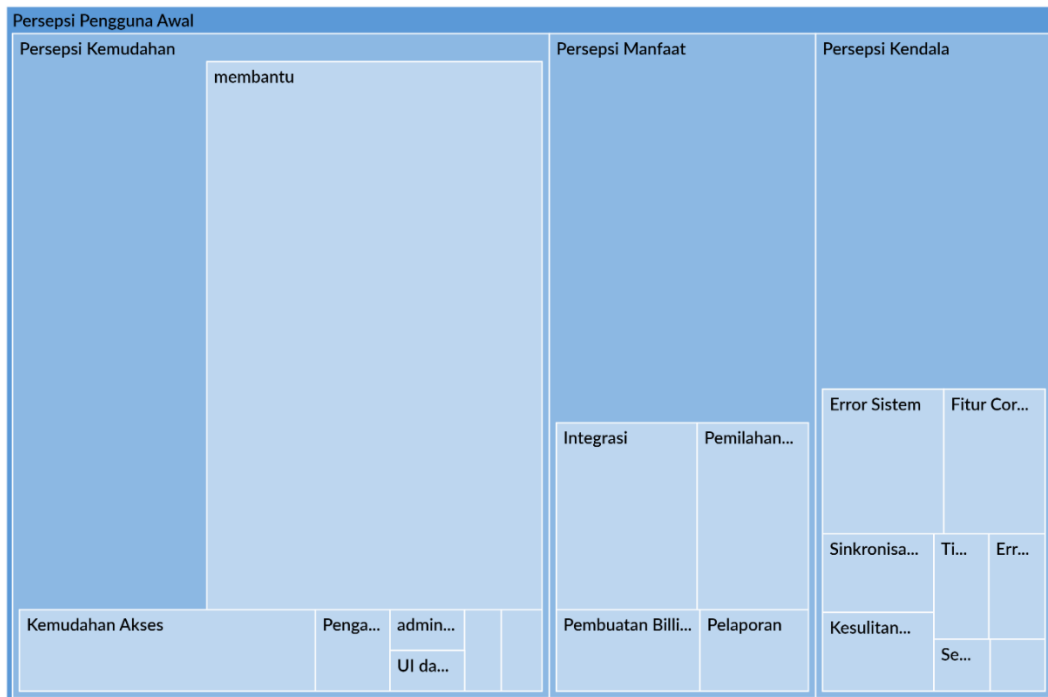
Hasil pengkodean pada NVIVO menunjukkan bahwa Persepsi Pengguna Awal menjadi titik awal pembentukan evaluasi pengguna terhadap sistem. Persepsi ini berkembang ke dua arah utama, yaitu Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kendala. Persepsi kemudahan dikaitkan dengan beberapa aspek operasional, antara lain kemudahan akses sistem, kualitas antarmuka pengguna (UI dan UX), kemudahan pencarian data transaksi, kemudahan administrasi perpajakan, serta dukungan fitur seperti impor data melalui Excel dan XML, serta pengajuan fasilitas layanan. Relasi antar *nodes* menunjukkan bahwa kemudahan dipersepsikan tidak hanya sebagai kesederhanaan antarmuka, tetapi juga sebagai efisiensi proses kerja pengguna.

Sebaliknya, persepsi kendala muncul sebagai representasi dari pengalaman negatif pengguna selama menggunakan sistem inti administrasi perpajakan. Persepsi ini berhubungan langsung dengan berbagai permasalahan teknis, seperti error sistem, kegagalan unggah XML, tidak tersedianya fitur unduhan massal, keterbatasan kapasitas server, serta kesulitan dalam menggunakan fitur Coretax. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan teknis memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi negatif pengguna.

Project map menunjukkan bahwa Persepsi Manfaat terbentuk sebagai hasil interaksi antara persepsi kemudahan dan persepsi kendala. Manfaat sistem diidentifikasi melalui *nodes* yang berkaitan dengan integrasi sistem, pembuatan billing, pelaporan, serta pemilahan akses pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna merasakan nilai fungsional sistem dalam mendukung proses perpajakan, meskipun manfaat tersebut sering kali dibatasi oleh kendala teknis yang dialami selama penggunaan.

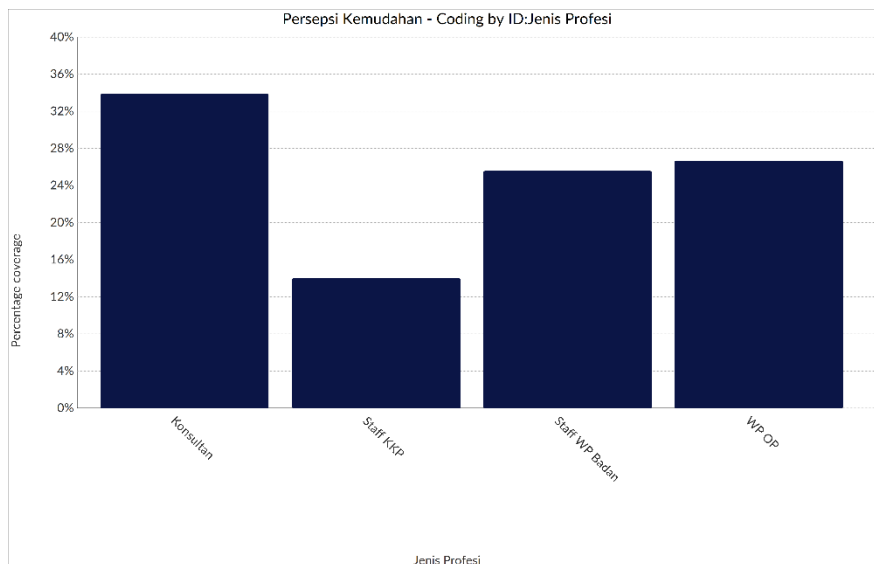
Hasil visualisasi hierarki pada Gambar 3. menunjukkan bahwa persepsi kemudahan menjadi tema paling dominan dalam narasi persepsi pengguna awal. Subtema “membantu” memiliki cakupan tertinggi, mengindikasikan bahwa sistem dinilai memberikan dukungan fungsional terhadap pekerjaan administratif perpajakan. Persepsi manfaat terutama berkaitan dengan integrasi dan efisiensi proses pelaporan. Sementara itu, kendala yang muncul lebih bersifat teknis seperti error sistem dan isu sinkronisasi, bukan penolakan konseptual terhadap sistem itu sendiri.

Pola temuan ini sejalan dengan prediksi TAM, di mana *perceived usefulness* yang tercermin dari manfaat integrasi pelaporan dan pembuatan billing terbukti menjadi pendorong adopsi yang lebih dominan dibandingkan hambatan teknis yang bersifat sementara. Menariknya, kelompok konsultan pajak yang menunjukkan coverage persepsi kemudahan tertinggi ($\pm 33\%$) justru merupakan kelompok yang paling vokal terhadap kendala teknis. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif profesional: sebagai pengguna dengan intensitas dan tuntutan efisiensi tertinggi, konsultan pajak memiliki tingkat toleransi yang lebih rendah pada gangguan sistem karena setiap kendala teknis berimplikasi langsung pada produktivitas layanan dan biaya operasional kantor. Temuan ini mengonfirmasi argumen Xu et al. [3] bahwa keberhasilan sistem perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kapabilitas teknis, tetapi oleh sejauh mana sistem mampu mengakomodasi variasi kebutuhan dan beban kerja penggunanya. Sebaliknya, rendahnya coverage persepsi pada Staf KKP mengindikasikan bahwa kelompok ini bekerja dalam lingkup fungsi yang lebih terbatas dan terspesialisasi, sehingga persepsi mereka terhadap keseluruhan sistem lebih parsial dan tidak menyeluruh. Hal ini konsisten dengan temuan bahwa pengguna dengan akses fitur terbatas cenderung membentuk persepsi yang lebih bersifat situasional daripada sistemik.



Gambar 3. Gambar Persepsi kemudahan berdasarkan profesi (Analisis NVIVO)

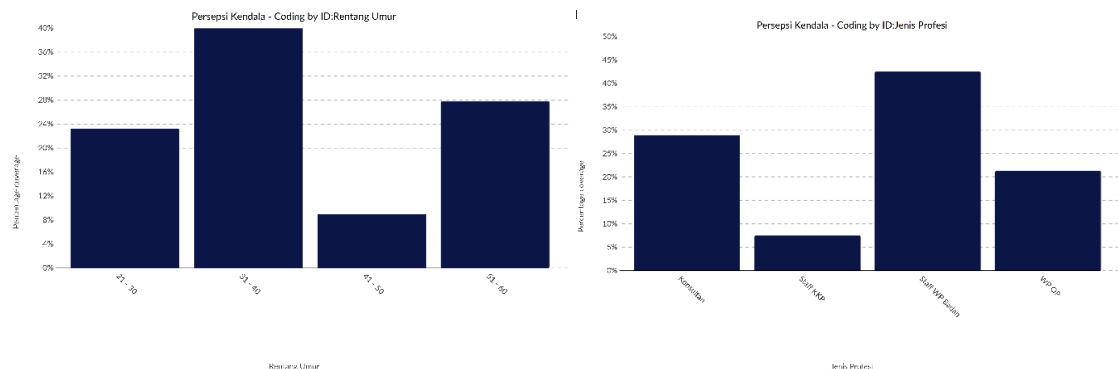
Pada Gambar 4 Hasil analisis menunjukkan bahwa kelompok konsultan memiliki tingkat *coverage* tertinggi terhadap tema persepsi kemudahan ($\pm 33\%$), diikuti oleh WP OP dan WP Badan ($\pm 25\text{--}27\%$). Sebaliknya, Staff Kantor Konsultan Pajak menunjukkan *coverage* paling rendah ($\pm 14\%$). Hal ini mengindikasikan bahwa narasi kemudahan lebih dominan dibahas oleh pihak eksternal pengguna sistem dibandingkan dengan pengguna coretax sehari-hari. Rendahnya persepsi kemudahan pada kelompok Staff KKP memberitahukan bahwa perhatian mereka lebih terfokus pada aspek prosedural dan teknis implementasi dibandingkan pengalaman penggunaan.



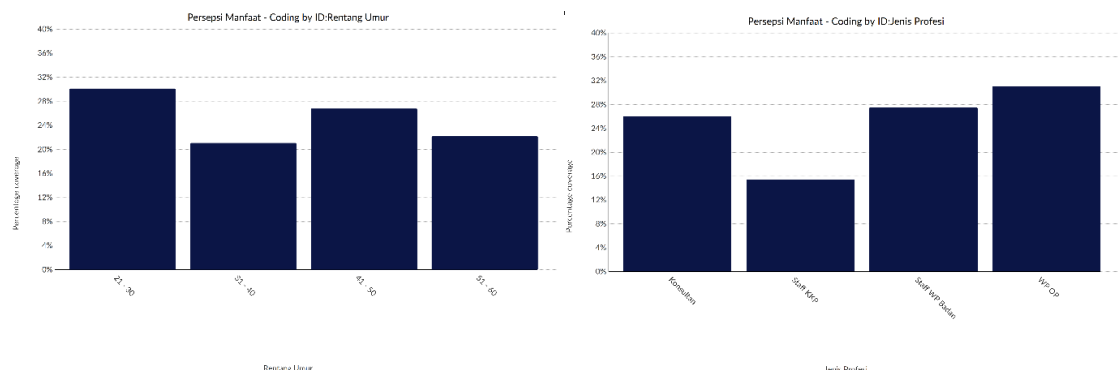
Gambar 4. Gambar Persepsi kemudahan berdasarkan profesi (Analisis NVIVO)

Dari Gambar 5 dan Gambar 6 dapat dilihat bahwa gambar menunjukkan persepsi kendala pengguna tercermin dari dominasi persepsi manfaat dibandingkan persepsi kendala yang bervariasi menurut rentang umur dan jenis profesi. Kelompok usia 21–30 dan 41–50 tahun menunjukkan persepsi manfaat yang lebih tinggi, sementara kelompok 31–40 dan 51–60 tahun melaporkan kendala yang relatif lebih dominan. Berdasarkan profesi, Wajib Pajak Orang Pribadi memperlihatkan persepsi manfaat tertinggi, sedangkan Staf Wajib Pajak Badan mengalami kendala paling signifikan meskipun tetap mengakui manfaat sistem. Konsultan Pajak menunjukkan keseimbangan antara manfaat dan kendala, sementara Staf Kantor Konsultan Pajak menunjukkan intensitas persepsi yang relatif rendah, mengindikasikan tingkat keterlibatan sistem yang lebih terbatas.

Berdasarkan hasil tersebut dapat di analisis bahwa dalam rentang usia 31 – 40 tahun dan 51 – 60 tahun kemungkinan banyak yang bekerja sebagai staff wajib pajak badan dan intensitas untuk bekerja dengan Coretax cukup tinggi sehingga persepsi kendala paling banyak di alami oleh rentang umur tersebut.



Gambar 5. Gambar Persepsi Kendala berdasarkan profesi dan Rentang Umur (Analisis NVIVO)



Gambar 6. Gambar Persepsi manfaat berdasarkan profesi dan Rentang Umur (Analisis NVIVO)

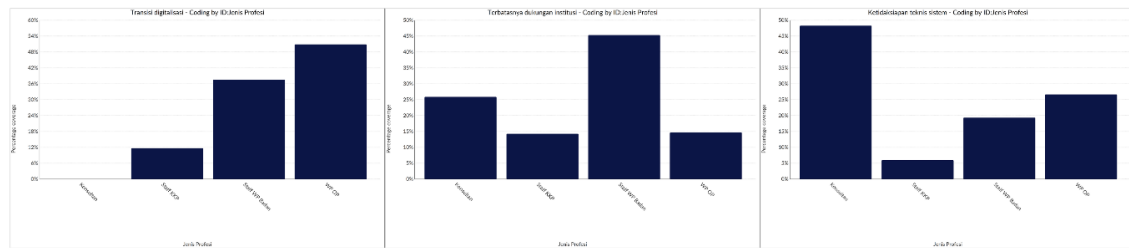
3.2 Kendala Teknis dan Tantangan Implementasi

Dominasi ketidaksiapan teknis sebagai tantangan utama implementasi Coretax tidak dapat dilepaskan dari konteks kesiapan kelembagaan yang lebih luas. IMF [5] menegaskan bahwa dampak reformasi administrasi pajak sangat bergantung pada kematangan infrastruktur teknologi dan kapasitas dukungan institusional pada saat peluncuran. Dalam kasus Coretax, peluncuran yang dilakukan secara langsung dengan cara menggantikan seluruh sistem lama sekaligus dapat menciptakan risiko kegagalan integrasi yang tinggi, berbeda dengan pendekatan bertahap yang direkomendasikan OECD dalam Tax Administration 3.0 [6]. Kegagalan unggah template XML, ketidaksesuaian data hasil sinkronisasi, dan error yang sulit diinterpretasi oleh pengguna merupakan manifestasi langsung dari kesenjangan antara ambisi teknis sistem dan kesiapan infrastruktur yang ada.

Tantangan ini diperparah oleh terbatasnya dukungan institusi, yang dalam kerangka *Slippery Slope Framework* berpotensi menggerus pilar kepercayaan (*trust*) wajib pajak terhadap otoritas perpajakan [10]. Minimnya sosialisasi, absennya solusi resmi yang terstruktur, dan keharusan pengguna mencari solusi alternatif melalui kanal tidak resmi mencerminkan kurangnya komunikasi antar lembaga yang serius. Hal ini selaras dengan temuan Belahouaoui & Attak [13] dalam konteks Maroko, di mana digitalisasi perpajakan yang tidak disertai penguatan kepercayaan justru dapat memperdalam resistensi kepatuhan. Perbedaan profil tantangan antarkelompok pengguna terlihat di mana konsultan pajak paling sensitif terhadap ketidaksiapan teknis sementara WP orang pribadi lebih terdampak oleh transisi digital dan mengonfirmasi argumen Dhaliwal et al. [7] bahwa implementasi Tax Administration 3.0 memerlukan strategi pendampingan yang tersegmentasi berdasarkan karakteristik dan kebutuhan spesifik setiap kelompok pengguna, bukan pendekatan satu ukuran untuk semua.

Grafik pada Gambar 7 menunjukkan bahwa tantangan implementasi awal sistem berbeda secara signifikan berdasarkan jenis profesi. Wajib Pajak Orang Pribadi menghadapi tantangan utama pada aspek transisi digitalisasi dikarenakan wajib pajak orang pribadi jarang berurusan secara langsung dengan situs pajak yang ada, sementara Staf Wajib Pajak Badan paling terdampak oleh keterbatasan dukungan institusi disertai tingkat ketidaksiapan teknis sistem yang relatif tinggi. Konsultan Pajak menunjukkan sensitivitas tertinggi terhadap ketidaksiapan teknis sistem,

meskipun relatif lebih adaptif terhadap perubahan digital. Sebaliknya, Staf KKP memperlihatkan intensitas tantangan terendah pada ketiga dimensi, mengindikasikan tingkat keterlibatan dan paparan sistem yang lebih terbatas selama fase implementasi awal.



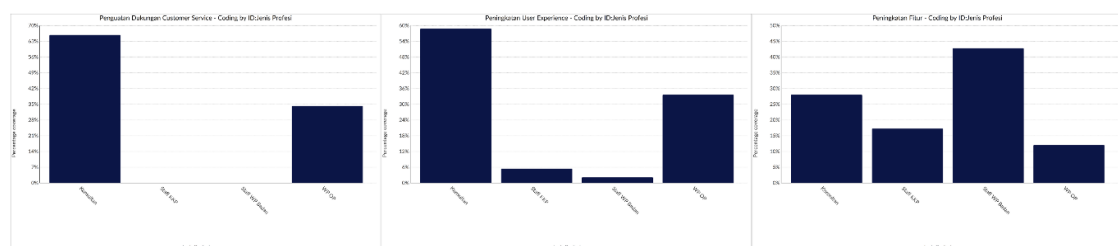
Gambar 7. Gambar Tantangan implementasi awal berdasarkan subtema berdasarkan profesi (Analisis NVIVO)

3.3 Rekomendasi Peningkatan Sistem Coretax

Sebagai respons terhadap berbagai kendala yang teridentifikasi, analisis menghasilkan rekomendasi perbaikan yang terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu Peningkatan Fitur dan Peningkatan User Experience. Peningkatan fitur mencakup kebutuhan akan pengembangan e-Faktur, e-Bupot, integrasi data, rekapitulasi pelaporan SPT Masa, penyediaan fitur unduhan keseluruhan PDF, serta penyederhanaan proses registrasi, aktivasi, dan penyediaan tutorial.

Sementara itu, peningkatan user experience berfokus pada penyederhanaan fitur layanan, kejelasan cara penggunaan sistem, optimalisasi manajemen antrian server, serta perluasan akses sosialisasi dan penguatan dukungan customer service. Relasi antar-node menunjukkan bahwa rekomendasi perbaikan bersifat langsung dan spesifik, berasal dari pengalaman empiris pengguna selama berinteraksi dengan sistem.

Grafik pada gambar 8, menunjukkan bahwa prioritas rekomendasi perbaikan berbeda menurut jenis profesi. Konsultan Pajak paling menekankan peningkatan user experience dan penguatan dukungan customer service, menjelaskan bahwa kebutuhan akan efisiensi, kejelasan alur, dan respons dukungan dalam pekerjaan profesional. Staf Wajib Pajak Badan lebih memprioritaskan peningkatan fitur, menunjukkan kebutuhan akan fungsi sistem yang lebih komprehensif untuk mendukung beban administrasi yang lebih mendukung pekerjaan mereka. Wajib Pajak Orang Pribadi menampilkan kombinasi kebutuhan antara peningkatan user experience dan dukungan layanan, sementara Staf KKP menunjukkan intensitas rekomendasi yang relatif rendah, mengindikasikan keterlibatan sistem yang lebih terbatas dalam konteks penggunaan mereka.



Gambar 8. Rekomendasi peningkatan sistem Coretax berdasarkan subtema dan profesi pengguna (Analisis NVivo)

Pola rekomendasi yang dihasilkan dari analisis yang di ambil ini secara konsisten mengarah pada urgensi pendekatan yang berorientasi terhadap pengguna dalam pengembangan Coretax. Prioritas konsultan pajak terhadap peningkatan user experience dan dukungan customer service mencerminkan kebutuhan akan efisiensi alur kerja profesional yang tidak terpenuhi pada fase awal. Hal ini selaras dengan rekomendasi OECD Tax Administration 3.0 [6] yang menekankan bahwa *interface* sistem perpajakan digital harus dirancang dengan mempertimbangkan beban dan kebutuhan efisiensi pengguna profesional. Sementara itu, prioritas staf WP badan terhadap peningkatan fitur mengindikasikan bahwa fungsionalitas sistem masih belum sepenuhnya mengakomodasi kompleksitas operasional perusahaan, khususnya pada fitur e-Faktur, e-Bupot, dan rekapitulasi SPT Masa.

Kebutuhan WP orang pribadi akan kombinasi antara penyederhanaan *interface* dan dukungan layanan menegaskan temuan Bassey et al. [8] bahwa keberhasilan layanan pajak digital tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh aksesibilitas dan kemudahannya terhadap pengguna dengan literasi digital yang beragam. Secara keseluruhan,

rekomendasi dari berbagai kelompok pengguna ini membentuk peta jalan perbaikan yang saling menguatkan di mana peningkatan fitur, perbaikan UX, dan penguatan dukungan layanan harus dijalankan secara terus menerus untuk memastikan adopsi Coretax yang merata dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap sistem inti administrasi perpajakan (Coretax) dibentuk oleh interaksi antara kemudahan penggunaan, manfaat fungsional, dan kendala. Persepsi kemudahan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pengguna khususnya usia dan jenis profesi. Pengguna dengan kompleksitas tugas yang lebih rendah cenderung merasakan manfaat sistem secara lebih dominan, sementara pengguna dengan beban operasional dan tuntutan profesional yang tinggi menunjukkan sensitivitas yang lebih besar terhadap kendala teknis dan keterbatas sistem walau manfaat tetap ada.

Temuan utama menegaskan bahwa tantangan implementasi awal masih didominasi oleh ketidaksiapan teknis sistem yang diperkuat oleh terbatasnya dukungan institusi terutama dalam konteks transisi digitalisasi dan error dari pusat. Sistem yang tidak berjalan, kegagalan integrasi, dan ketidaksesuaian data menjadi hambatan utama bagi pengguna profesional dan korporasi. Di sisi lainnya, pengguna non-profesional lebih terdampak oleh proses adaptasi terhadap alur digital baru yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi tetapi juga terhadap strategi pendampingan dan edukasi yang efektif.

Secara keseluruhan riset ini menegaskan bahwa keberhasilan dalam implementasi sistem digital perpajakan perlu pendekatan yang berorientasi pada pengguna. Peningkatan sistem tidak cukup dilakukan melalui pengembangan dari fitur coretax semata, tetapi harus disertai dengan perbaikan user experience, penguatan dukungan layanan, serta kejelasan kebijakan dan komunikasi dari institusi. Dengan memahami variasi dari kebutuhan, tantangan, dan persepsi dari kelompok pengguna diharapkan bahwa sistem Coretax dapat dikembangkan secara lebih user friendly, adaptif, dan berkelanjutan.

REFERENCES

- [1] Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. 2021. Diakses: 2 Februari 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/185162/uu-no-7-tahun-2021>
- [2] S. M. Indrawati, E. Satriawan, dan Abdurrohman, "Indonesia's Fiscal Policy in the Aftermath of the Pandemic," *Bull. Indones. Econ. Stud.*, vol. 60, no. 1, hlm. 1–33, Jan 2024, doi: 10.1080/00074918.2024.2335967.
- [3] C. Xu, T. Bai, C. Zhou, dan S. Huang, "Digital tax administration and enterprise innovation: Evidence from the Golden Tax Project III in China," *Res. Int. Bus. Finance*, vol. 77, hlm. 102829, Mei 2025, doi: 10.1016/j.ribaf.2025.102829.
- [4] R. Belahouaoui dan E. H. Attak, "Digital taxation, artificial intelligence and Tax Administration 3.0: improving tax compliance behavior – a systematic literature review using textometry (2016–2023)," *Account. Res. J.*, vol. 37, no. 2, hlm. 172–191, Mei 2024, doi: 10.1108/ARJ-12-2023-0372.
- [5] H. Adan, "Quantifying the Revenue Yields from Tax Administration Reforms," *IMF Work. Pap.*, vol. 2023, no. 231, hlm. 1, Nov 2023, doi: 10.5089/9798400258923.001.
- [6] OECD, "Tax Administration 3.0: From Vision to Strategy," OECD Paris, 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/topics/policyissues/tax-administration/tax-administration-3-0-from-vision-to-strategy.pdf>
- [7] Dhaliwal, S. B., Sohail, D., Hafer, K., Azam, S., dan Hafer, B., "Digitalization of Tax Administration: A Review of the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) Guidelines," *Inst. Bus. Finance Res. IBFR*, vol. 15, no. 1, hlm. 55–81, 2023.
- [8] E. Bassey, E. Mulligan, dan A. Ojo, "A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review," *Gov. Inf. Q.*, vol. 39, no. 4, hlm. 101754, Okt 2022, doi: 10.1016/j.giq.2022.101754.
- [9] A. Cahyadi, J. I. G. Hutagalung, dan Z. Muttaqin, "The urgency of reforming Indonesia's tax Law in the face of economic digitalization," *Cogent Soc. Sci.*, vol. 9, no. 2, hlm. 2285242, Des 2023, doi: 10.1080/23311886.2023.2285242.

- [10] I. N. Darmayasa dan N. S. Hardika, "Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 11, no. 1, hlm. 2337358, Des 2024, doi: 10.1080/23311975.2024.2337358.
- [11] Presiden Republik Indonesia, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018. 2018. [Daring]. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/77914/perpres-no-40-tahun-2018>
- [12] Direktorat Jenderal Pajak, "Coretax DJP (Sistem Inti Administrasi Perpajakan)." (n.d.). [Daring]. Tersedia pada: <https://www.pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- [13] R. Belahouaoui dan E. H. Attak, "Digitalization of Tax Administration and Tax Avoidance: Evidence on Tax Reform Dynamics in Morocco," dalam *Advances in Finance, Accounting, and Economics*, A. Alqatan, K. Hussainey, M. Hamed, dan K. Benameur, Ed., IGI Global, 2024, hlm. 200–225. doi: 10.4018/979-8-3693-1678-8.ch009.
- [14] A. Tofan, "Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah," *Ratio Reviu Akunt. Kontemporer Indones.*, vol. 4, no. 2, hlm. 121, Jul 2023, doi: 10.30595/ratio.v4i2.18121.
- [15] M. Wildan, "Soal Kendala Coretax, Purbaya Akui Perbaikan Tak Bisa Selesai Sebulan," *DDTCNews*, 24 Oktober 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1814707/soal-kendala-coretax-purbaya-akui-perbaikan-tak-bisa-selesai-sebulan>
- [16] W. M. Lim, "What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines," *Australas. Mark. J.*, vol. 33, no. 2, hlm. 199–229, Mei 2025, doi: 10.1177/14413582241264619.
- [17] N. Rahmi, P. Arimbhi, dan V. S. Hidayat, "Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia," *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 6, no. 2, hlm. 179–191, Des 2023, doi: 10.31334/transparansi.v6i2.3480.
- [18] A. Tofan, "Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah," *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, vol. 4, no. 2, hlm. 121–129, Jul 2023, doi: 10.30595/ratio.v4i2.18121.
- [19] M. R. Panjaitan dan Yuna, "Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan," *Jurnal Riset Akuntansi*, vol. 2, no. 4, hlm. 51–60, Nov 2024, doi: 10.54066/jura-itb.v2i4.2560.
- [20] M. A. A. Maliki, "Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan," *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, vol. 4, no. 3, hlm. 5132–5140, Mar 2025, doi: 10.56799/ekoma.v4i3.6914.
- [21] A. P. Indryani dan N. D. Setyawan, "Analysis of UNESA Students' Perceptions of the Implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) in Indonesia in 2025," *Count: Journal of Accounting, Business and Management*, vol. 1, no. 3, hlm. 144–156, Des 2024, doi: 10.61677/count.v2i2.306.