



Identifikasi efektivitas penggunaan aplikasi Coretax dalam pelaporan pajak di Medan

Identification of the effectiveness of using the Coretax application in tax reporting in Medan

Muhammad Habibie¹, Arifa Pratami², Desy Astrid Anindya¹, Shabrina Tri Asti Nasution¹, Dwi Pertiwi Anggraini³, Siti Aisyah⁴, Taufiq Risal⁴

¹ Universitas Medan Area, Medan, Indonesia

² Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

³ Universitas Budi Darma, Medan, Indonesia

⁴ Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas penggunaan aplikasi Coretax dalam pelaporan pajak di Medan serta menganalisis kendala yang dihadapi wajib pajak, solusi yang ditawarkan, dan dampak implementasi sistem Coretax terhadap kepatuhan perpajakan.

Desain/metodologi/pendekatan – Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis konten. Data primer diperoleh melalui analisis terhadap 66 artikel berita dari media massa daring yang membahas implementasi Coretax pada periode akhir 2024 hingga Maret 2025. Selain itu, dilakukan observasi mendalam dan studi literatur terhadap berbagai sumber pustaka yang relevan. Objek penelitian meliputi DJP Sumut I dan beberapa KPP Pratama wilayah Medan.

Temuan – Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax pada tahap awal lebih banyak diberitakan dalam konteks permasalahan teknis yang mendasar dan menimbulkan dampak negatif bagi pengguna. Sistem ini secara berulang dilaporkan mengalami gangguan seperti kesalahan sistem (bug), keterbatasan akses, dan kondisi yang tidak stabil. Dampak paling dominan dirasakan oleh wajib pajak, pelaku usaha, dan konsultan pajak berupa kesulitan administrasi perpajakan, keterlambatan pelaporan, dan terganggunya operasional usaha. Respons pemerintah cenderung bersifat reaktif melalui penghapusan sanksi administratif dan komitmen perbaikan sistem, namun belum sepenuhnya menyentuh akar permasalahan.

Keterbatasan penelitian – Penelitian ini terbatas pada analisis konten pemberitaan media massa daring dan belum melakukan evaluasi langsung terhadap pengguna aplikasi Coretax menggunakan pendekatan kuantitatif. Data numerik spesifik terkait jumlah keluhan wajib pajak juga tidak tersedia karena pengaduan terpusat di DJP Kementerian Keuangan.

Implikasi – Temuan ini menegaskan urgensi perbaikan sistem Coretax dari aspek perencanaan, pengujian, kesiapan sistem, dan strategi sosialisasi. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk berfokus pada perspektif pengguna atau wajib pajak yang berinteraksi langsung dengan aplikasi Coretax serta mengevaluasi kualitas layanan menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Perbaikan sistem diperlukan untuk menjamin kelancaran implementasi dan meningkatkan keberhasilan Coretax dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara.

Kata Kunci: Pelaporan Pajak, Coretax, Efektivitas

Abstract

Purpose – This study aims to identify the effectiveness of using the Coretax application in tax reporting in Medan and to analyze the obstacles faced by taxpayers, the solutions offered, and the impact of Coretax system implementation on tax compliance.

Design/methodology/approach – This study employs a descriptive qualitative method with a content analysis approach. Primary data were obtained through analysis of 66 news articles from online mass media discussing Coretax implementation from late 2024 to March 2025. Additionally, in-depth observations and literature studies of various relevant sources were conducted. The research objects include DJP North Sumatra I and several Pratama Tax Offices in the Medan area.

Findings – The results indicate that the early stage of Coretax implementation was predominantly reported in the context of fundamental technical problems that generated negative impacts on users. The system was repeatedly reported to experience disruptions such as system errors (bugs), limited access, and unstable conditions. The most dominant impact was experienced by taxpayers, business actors, and tax consultants in the form of difficulties in tax administration, delayed reporting, and disrupted business operations. The government's response tended to be reactive through the elimination of administrative sanctions and commitments to system improvements, yet it has not fully addressed the root causes of the problems.

Research limitations – This study is limited to content analysis of online mass media coverage and has not conducted direct evaluation of Coretax application users using a quantitative approach. Specific numerical data regarding the number of taxpayer complaints were also unavailable as complaints are centralized at the Ministry of Finance's DJP.

Implications – These findings confirm the urgency of improving the Coretax system in terms of planning, testing, system readiness, and socialization strategies. Future research is recommended to focus on the perspectives of users or taxpayers who interact directly with the Coretax application and to evaluate service quality using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) approach. System improvements are necessary to ensure smooth implementation and enhance Coretax's success in supporting the optimization of state revenue.

Keywords: Tax Reporting, Coretax, Effectiveness

Histori Artikel:

Diterima: 18 Desember 2025, Direvisi: 30 Desember 2025, Disetujui: 4 Januari 2026, Dipublikasi: 15 Januari 2026.

*Penulis Korespondensi:

aisyah10041993@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.1010>

PENDAHULUAN

Implementasi Coretax DJP merupakan bagian dari transformasi digital yang dilakukan DJP untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan perpajakan di Indonesia. Dengan mengintegrasikan teknologi terkini, Kanwil DJP Sumatera Utara I berharap Coretax DJP dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara lebih cepat dan akurat. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Sumatera Utara (Sumut I), Arridel Mindra, mengungkapkan adanya berbagai keluhan dari wajib pajak terkait penerapan sistem layanan pajak terbaru, Coretax, yang mulai diterapkan pada 1 Januari 2025. Keluhan tersebut, menurutnya, tersebar di wilayah Sumatera Utara, dan menjadi perhatian utama bagi pihak otoritas pajak. Beliau menyampaikan bahwa para wajib pajak mengeluhkan beberapa hal terkait dengan sistem Coretax yang baru diterapkan. Namun, kami di DJP terus berupaya untuk menangani masalah ini. Kami juga mendengarkan keluhan dan saran dari wajib pajak untuk terus memperbaiki sistem ini,” ujar Arridel dalam kesempatan tersebut. Ketika ditanya tentang jumlah wajib pajak yang mengeluhkan serta rincian keluhan tersebut, beliau mengakui bahwa pihaknya tidak memiliki data numerik spesifik. Hal ini disebabkan karena keluhan dan pengaduan wajib pajak terkait sistem Coretax secara langsung terpusat melalui sistem di DJP Kementerian Keuangan. Namun, menurut informasi yang diterima dari Kanwil DJP

Sumut, tidak semua keluhan terkait dengan kelemahan teknis sistem Coretax. Beberapa wajib pajak, mengeluhkan kesulitan karena kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan sistem baru ini.

Sistem Coretax ini sendiri diterapkan oleh DJP dengan tujuan untuk meningkatkan keandalan dan kenyamanan layanan perpajakan di Indonesia. Meskipun demikian, penerapan sistem baru ini memang memerlukan adaptasi dari berbagai pihak, termasuk wajib pajak, yang seringkali menghadapi tantangan dalam memahami dan memanfaatkan teknologi baru tersebut. DJP pun berkomitmen untuk terus menyempurnakan sistem ini agar pelayanan perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien bagi seluruh masyarakat Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara. Kementerian Keuangan (Kemenkeu) RI mengumumkan pendapatan negara hingga akhir Februari 2025 mencapai Rp 316,9 triliun atau 10,5% dari target Rp 3.005 triliun. Salah satu yang menyebabkan penurunan adalah kinerja penerimaan pajak. Adapun total kontribusi penerimaan pajak sebesar Rp 187,8 triliun atau 8,6% dari target APBN 2025 yang pada awalnya ditargetkan mencapai sebesar Rp 2.189 triliun.

Kinerja penerimaan pajak menunjukkan penurunan sebesar 30,19% dibandingkan Februari tahun sebelumnya. Deputi Direktur Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA). Salah satu faktor yang menghambat penerimaan pajak ialah gangguan sistem terbaru Kemenkeu yakni Coretax yang terjadi pada bulan Januari dan Februari tahun ini. Kendala dari Coretax. Karena Coretax mengalami kendala dari bulan Januari sampai Februari, wajib pajak sulit melakukan pembayaran PPN yang terhutang, pajak-pajak lain yang terhutang, sulit juga melaksanakan kewajiban penyampaian surat pemberitahuannya. Pemerintah menyadari adanya dampak dari kendala Coretax sehingga pemerintah mengeluarkan peraturan relaksasi pajak. Walaupun tidak secara eksplisit mengakui bahwa Coretax lah yang menyebabkan penurunan anjaknya penerimaan pendapatan pajak saat dari Januari sampai Februari. Beberapa pihak juga sudah mengingatkan potensi maladministrasi dalam kegagalan penggunaan coretax, yang artinya sistem ini tidak dapat mencapai tujuan sebagaimana amanat Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan.

Adanya potensi penyimpangan prosedur dimana terdapat "bug" pada sistem Coretax. Pihak terkait mengatakan, keluhan adanya bug ini cukup banyak disampaikan. Bug dalam aplikasi adalah gangguan atau kesalahan yang menyebabkan aplikasi tidak dapat berjalan dengan normal. Kemudian potensi tidak memberikan layanan dimana Coretax sebagai bentuk layanan tidak dapat diakses oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut sampai saat ini tidak dapat memberikan layanan yang dijanjikan. Pemerintah berharap agar DJP selaku pengampu Pembangunan Sistem Coretax dapat segera melakukan perbaikan dan memberikan alternatif bagi pengguna layanan dalam melakukan administrasi pelaporan pajak. Kemudian, dalam hal masyarakat menggunakan layanan Coretax dan mengadukan adanya kendala.

Pemerintah meminta DJP dapat mengelola pengaduan tersebut dan memberikan solusi terbaik. Sebelumnya pada 11 Februari 2025, Ombudsman RI selaku perwakilan dari DPR RI telah melakukan pertemuan dengan DJP untuk meminta informasi awal buntut adanya aduan masyarakat mengenai permasalahan implementasi perpajakan Coretax. Turut hadir dalam pertemuan, Staf Ahli Menteri Keuangan Bidang Peraturan dan Penegakan Hukum Pajak Iwan Djuniardi dan Direktur Transformasi Proses Bisnis DJP Hantriono Joko Susilo. Hal inilah yang menjadi fokus peneliti untuk di observasi secara detail dilapangan mengenai apa sebenarnya yang menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi coretax, solusi, serta efektivitas coretax dalam menekan fraud. Coretax adalah sistem terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan perpajakan, seperti DJP Online, e-Nofa, e-Billing, dan layanan pertukaran informasi (*Exchange of Information*). Kanwil DJP Sumut I juga berkomitmen untuk terus memberikan edukasi secara berkelanjutan melalui berbagai mekanisme, baik luring maupun daring. Namun pada faktanya, banyak sekali kendala yang dihadapi para wajib pajak dalam menggunakan aplikais coretax.

Banyak keluhan yang muncul sehingga KPP Pratama di Medan mengalami kewalahan dalam memberikan pengertian tentang penggunaan aplikais coretax ini

Namun, dalam prakteknya, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih menjadi tantangan besar. Banyak wajib pajak yang tidak sepenuhnya memenuhi kewajiban mereka, baik karena ketidaktahuan, kesulitan dalam proses administrasi, ataupun kurangnya kepercayaan terhadap sistem perpajakan (Hanum, 2005). Rendahnya tingkat kepatuhan pajak dapat berdampak pada penerimaan negara yang tidak maksimal, yang pada gilirannya membatasi kemampuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan melaksanakan program pembangunan. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan pajak menjadi fokus utama dalam reformasi sistem perpajakan di Indonesia. Hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman dari wajib pajak terkait sistem ataupun informasi terkait perpajakannya. pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus bisa terus melakukan peningkatan pelayanan baik dari informasi maupun sistem perpajakan.

Melalui peningkatan tersebut, pemerintah akan memiliki banyak kesempatan untuk meningkatkan penghasilan, memperbaiki efisiensi, serta memperbaiki kualitas pelayanan bagi wajib pajak (C. Cindy, 2023). Pengelolaan pajak secara manual sering kali menimbulkan berbagai masalah, seperti kesalahan dalam perhitungan, keterlambatan dalam pemrosesan data, dan kesulitan dalam pelaporan pajak yang mengarah pada ketidakakuratan informasi dan pemantauan yang buruk (Alessandro et al., 2022) Sistem manual juga memperlambat kemampuan pemerintah untuk mengawasi dan menganalisis data pajak secara real-time, sehingga mengurangi efektivitas pengelolaan pajak itu sendiri. Oleh karena itu, adanya sistem yang lebih modern dan terintegrasi sangat diperlukan untuk memperbaiki proses administrasi pajak yang lebih efisien dan meminimalkan kesalahan. Salah satu solusi yang kini diperkenalkan adalah aplikasi CoreTax, yang merupakan sistem berbasis teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan pajak yang lebih efisien (Alfirdaus & Anas, 2024).

CoreTax dirancang untuk mengotomatisasi berbagai aspek dalam sistem perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak (Alfirdaus & Anas, 2024). Dengan aplikasi ini, data pajak dapat dikelola secara lebih akurat dan efisien, serta memberikan transparansi yang lebih besar bagi wajib pajak dan pemerintah. CoreTax juga memungkinkan pelaporan pajak dilakukan secara elektronik, sehingga mengurangi potensi kesalahan manusia dan mempercepat proses administrasi. Manfaat utama dari penerapan aplikasi CoreTax adalah efisiensi dan efektivitas pengelolaan pajak. Dengan sistem yang terintegrasi, pemerintah dapat melakukan pengawasan lebih baik terhadap wajib pajak, meminimalkan penghindaran pajak, dan mempercepat proses penerimaan pajak. Selain itu, wajib pajak dapat dengan mudah mengakses layanan perpajakan secara online, yang memudahkan mereka dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan demikian, penerapan aplikasi CoreTax diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan negara dan mendukung stabilitas ekonomi (Rahmi et al., 2023). Urgensi penerapan aplikasi CoreTax dalam sistem perpajakan semakin mendesak, mengingat perkembangan teknologi informasi yang pesat dan tuntutan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dan transparan. Pengelolaan pajak yang masih bergantung pada sistem manual sudah tidak dapat mengimbangi dinamika perekonomian dan perkembangan global. Oleh karena itu, penerapan aplikasi CoreTax menjadi langkah penting dalam reformasi sistem perpajakan di Indonesia untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik dan meningkatkan penerimaan negara.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu maupun badan usaha kepada negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dana yang dihimpun dari pajak dimanfaatkan untuk membiayai berbagai aktivitas pemerintahan, seperti

pembangunan sarana dan prasarana, penyediaan layanan publik, serta pelaksanaan program-program sosial. Pembayaran pajak tidak disertai dengan pemberian imbalan secara langsung kepada pembayar, melainkan digunakan untuk kepentingan bersama demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki beragam jenis, antara lain pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB), serta jenis pajak lainnya yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Anggira & Widyanti, 2023). Sebagai sumber utama penerimaan negara, pajak memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai anggaran negara serta mendukung pelaksanaan pembangunan di bidang ekonomi, sosial, dan infrastruktur. Selain itu, pajak juga berfungsi sebagai alat kebijakan fiskal dalam mengendalikan stabilitas ekonomi, mendorong pertumbuhan, serta mengurangi ketimpangan sosial. Oleh karena itu, kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat diperlukan guna menjamin kelangsungan pembangunan dan tercapainya tujuan negara.

Self-Assessment System merupakan mekanisme perpajakan yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, tanggung jawab penentuan besarnya pajak berada pada wajib pajak berdasarkan perhitungan mandiri yang dilakukan dengan mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Yan & Carless, 2022). Selain itu, wajib pajak diwajibkan menyampaikan hasil perhitungan pajaknya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) kepada otoritas pajak. Penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan serta menyederhanakan proses administrasi pajak secara keseluruhan. Pemberlakuan Self-Assessment System mencerminkan kepercayaan pemerintah kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara terbuka dan tepat, sekaligus mengurangi keterlibatan langsung otoritas pajak dalam proses administrasi. Meskipun demikian, pengawasan yang efektif tetap diperlukan untuk memastikan bahwa perhitungan dan pelaporan pajak dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem ini juga berperan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak karena wajib pajak memiliki kendali penuh atas proses pembayaran dan pelaporan, dengan tetap dituntut untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam pemenuhan kewajibannya.

CoreTax System merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan administrasi perpajakan secara digital dan terintegrasi. Sistem ini bertujuan untuk memodernisasi serta mempercepat proses administrasi pajak melalui otomatisasi berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak. CoreTax memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan seluruh proses perpajakan secara daring, sekaligus memungkinkan otoritas pajak melakukan pemantauan dan pengawasan secara lebih efektif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak. Dengan integrasi sistem yang menyeluruh, CoreTax diharapkan dapat meminimalkan kesalahan manusia dalam penghitungan dan pelaporan pajak serta mempercepat pengolahan data perpajakan (N. Cindy & Chelsya, 2024). Fungsi utama CoreTax System adalah menyediakan platform yang memudahkan administrasi perpajakan bagi wajib pajak maupun otoritas pajak, termasuk dalam pengelolaan data perpajakan dan penyusunan serta penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Teori Implementasi Kebijakan (Policy Implementation Theory) menekankan bahwa kebijakan yang telah dirancang harus dapat dilaksanakan secara efektif pada tahap pelaksanaan di lapangan. Dalam teori ini terdapat dua sudut pandang utama, yaitu pendekatan top-down dan bottom-up. Pendekatan top-down menitikberatkan pada pengaruh kebijakan yang ditetapkan di tingkat atas terhadap proses implementasi, dengan asumsi bahwa keberhasilan pelaksanaan dapat dicapai apabila terdapat instruksi yang jelas serta pengawasan yang ketat. Sementara itu, pendekatan bottom-up berpendapat bahwa efektivitas

implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh fleksibilitas serta pengambilan keputusan oleh para pelaksana di tingkat bawah, yang menyesuaikan kebijakan dengan kondisi dan kebutuhan lokal yang ada (Meter & Horn, 1975). Implementasi kebijakan, khususnya dalam bidang teknologi informasi, tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi di tingkat pusat, tetapi juga pada kemampuan kebijakan tersebut dalam menjembatani kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh pelaksana di tingkat bawah, terutama masyarakat (Soegiono, 2018). Penerapan teknologi dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan serta manfaat yang belum tersedia pada sistem perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang terintegrasi, sekaligus mendukung dan memfasilitasi penyelenggaraan perpajakan di Indonesia (Purwanto & Nofiantoro, 2016; Amiliasari & Ery Setiawan, 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam memahami penelitian terkait adaptasi wajib pajak terhadap transformasi sistem ke Coretax, penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode dipilih karena memiliki pendekatan yang dirancang untuk mendeskripsikan fenomena transisi sistem perpajakan secara mendalam berdasar pada pengalaman para Informan. Penelitian kualitatif menurut Dr. Nursapia Harahap (2020) merupakan pendekatan induktif yang digunakan untuk memahami secara mendalam pola perilaku manusia serta pengamatan terhadap fenomena sosial tertentu dalam konteks yang bersifat subjektif dan tidak dapat diukur dengan angka. Menurut Kaharuddin (2020) penelitian kualitatif memiliki karakteristik utama seperti pendekatan *holistic*, *focus* terhadap makna subjektif, serta fleksibilitas dalam pengumpulan data. Pengumpulan data akan dilakukan melalui observasi mendalam terhadap karyawan bagian pajak pada perusahaan jasa. Kumpulan pertanyaan akan digunakan sebagai panduan tematik utama: persepsi terhadap perubahan sistem, hambatan yang muncul (baik teknis maupun non-teknis), serta penilaian efektivitas dan efisiensi Coretax. Selain itu, penelitian juga menggunakan studi literatur yang mengumpulkan teori dari literatur sebelumnya, digunakan sebagai data sekunder guna memperkaya konteks dan menegaskan pola pengamatan untuk meningkatkan kedalaman analisis (Fadli, 2021). Yang perlu digaris bawahi pada penelitian ini, pemecahan masalah yang digunakan lebih didominasi dengan menganalisis dan mendeskripsikan setiap temuan data yang ada dilapangan menjadi sebuah data ilmiah yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah DJP Sumut I yang terletak di Jl. Suka Mulia No.17A, AUR, Kecamatan Medan Maimun. Kemudian ada juga beberapa KPP Pratama wilayah Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh temuan mengenai penerapan aplikasi CoreTax dalam sistem perpajakan di Indonesia melalui metode studi literatur. Penelitian ini berfokus pada mekanisme penggunaan serta tingkat efektivitas CoreTax terhadap sistem perpajakan nasional. Proses analisis dilakukan secara non-interaktif dan berkesinambungan dengan menelaah serta mengkaji berbagai sumber pustaka yang relevan. Teknik analisis data disesuaikan dengan tahapan penelitian, sehingga data yang diperoleh diolah dan dianalisis berdasarkan temuan-temuan dalam literatur yang berkaitan dengan implementasi aplikasi CoreTax di Indonesia.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), CoreTax merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk menyederhanakan administrasi perpajakan melalui otomatisasi proses penghitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak secara elektronik. Sistem ini memungkinkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara daring, sekaligus memudahkan otoritas pajak dalam melakukan pengawasan dan pemantauan data perpajakan secara lebih efisien dan transparan (DJP, 2024). Aplikasi CoreTax diimplementasikan sebagai

bagian dari program pemerintah yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 66 Tahun 2023, yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021. PMK tersebut mengatur lebih lanjut mengenai imbalan natura yang menjadi objek Pajak Penghasilan bagi wajib pajak orang pribadi. Sebelumnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 4 Ayat 3 huruf e, imbalan dalam bentuk natura tidak termasuk sebagai objek pajak penghasilan. Selain itu, PMK Nomor 66 Tahun 2023 Pasal 2 juga menetapkan perubahan perlakuan imbalan natura yang sebelumnya tergolong sebagai beban nonfiskal (non-deductible) menjadi beban fiskal (deductible).

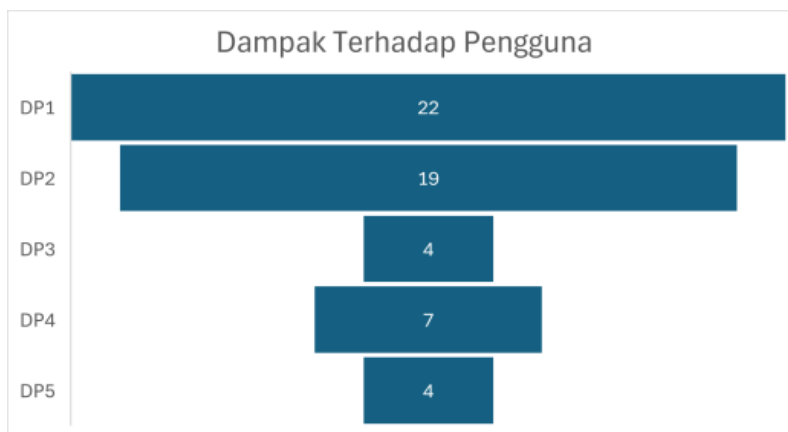
Salah satu contoh imbalan natura tersebut adalah fasilitas Pajak Penghasilan Pasal 21 yang ditanggung oleh perusahaan (Setiadi et al., 2024). DJP menyatakan bahwa penerapan CoreTax juga didorong oleh faktor internal dan eksternal yang melatarbelakangi pembaruan sistem administrasi perpajakan inti (Core Tax Administration System). Faktor-faktor tersebut meliputi: (1) sistem DJP yang belum terintegrasi secara optimal; (2) penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah tidak mutakhir; serta (3) kebutuhan mendesak untuk memperbarui sistem administrasi perpajakan guna mengakomodasi pertukaran data dan informasi wajib pajak secara lebih efektif, sehingga dapat meminimalkan kelalaian dalam pelaporan dan pembayaran pajak (DJP, 2024). Urgensi penerapan CoreTax juga disampaikan oleh Badan Keahlian DPR RI, yang menegaskan bahwa peningkatan penerimaan pajak hingga mencapai potensi optimal tidak hanya memerlukan kebijakan yang tepat, tetapi juga dukungan sistem administrasi perpajakan yang andal. Implementasi paradigma perpajakan modern menjadi elemen penting dalam mewujudkan reformasi perpajakan.

Pada Oktober 2023, pemerintah merencanakan penerapan penuh Core Tax Administration System sebagai respons terhadap tantangan masa depan, seperti pesatnya perkembangan ekonomi digital dan semakin kompleksnya praktik rekayasa keuangan (Pusat Kajian Anggaran & Badan Keahlian DPR RI, 2022). Penerapan CoreTax dalam sistem perpajakan Indonesia dinilai krusial, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Alfirdaus dan Anas (2024) yang menyatakan bahwa implementasi sistem pelayanan perpajakan berbasis digital CoreTax memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak daerah. Faktor utama yang mendukung keberhasilan tersebut meliputi peningkatan akurasi data, kemudahan penggunaan bagi wajib pajak, serta integrasi sistem yang lebih baik. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala, seperti ketidakstabilan server, sistem layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi, serta keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan aparat pajak. Selain itu, Emalia (2024) menyebutkan bahwa penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam sistem perpajakan di Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi administrasi pajak.

Teknologi AI dapat mengotomatisasi berbagai proses, termasuk penghitungan pajak, pendeteksian kesalahan, dan pemantauan kepatuhan wajib pajak secara real-time, sehingga dapat mengurangi beban administrasi manual dan kesalahan manusia. Dalam konteks CoreTax, integrasi AI diharapkan mampu memperkuat analisis data serta mendeteksi pola penghindaran pajak secara lebih cepat dan akurat. Meskipun demikian, dampak sosial dan ekonomi dari penerapan AI ini masih memerlukan kajian lanjutan. Penelitian terdahulu oleh Joselin et al. (2024) menunjukkan bahwa sistem CoreTax telah diterapkan di berbagai negara, salah satunya Tiongkok dengan China Taxation Administration Information System (CTAIS). Sistem tersebut memiliki fungsi utama dalam registrasi wajib pajak, pengajuan pajak, pemrosesan pembayaran, serta pengelolaan akun pembayar pajak, yang secara fungsional sejalan dengan CoreTax di Indonesia. Menurut DJP (2024), alur penggunaan CoreTax dimulai dari pendaftaran wajib pajak melalui platform daring dengan memasukkan data identitas dan informasi perpajakan. Selanjutnya, sistem secara otomatis menghitung kewajiban pajak berdasarkan data yang terintegrasi, mencakup PPh, PPN, dan jenis pajak lainnya.

Wajib pajak kemudian mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik untuk diverifikasi dan divalidasi oleh otoritas pajak. Setelah disetujui, pembayaran pajak dilakukan melalui saluran pembayaran yang telah terintegrasi. Mekanisme ini memungkinkan pengawasan secara real-time oleh otoritas pajak serta memberikan akses informasi yang lebih mudah bagi wajib pajak, sehingga meningkatkan transparansi dan kepatuhan perpajakan. Meskipun demikian, penerapan CoreTax masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan penelitian Cindy dan Chelsya (2024), implementasi Core Tax Administration System (CTAS) terkendala oleh keterbatasan sistem teknologi informasi DJP, khususnya SIDJP, yang belum optimal dalam mendukung administrasi bisnis dan perpajakan. SIDJP belum mampu mengonsolidasi data pembayaran dan penagihan secara efektif. Tantangan lainnya meliputi belum terintegrasinya manajemen akun wajib pajak serta potensi beban sistem yang tinggi, mengingat CTAS harus mengelola volume data yang sangat besar, termasuk jutaan SPT, data pihak ketiga, pertukaran informasi lintas yurisdiksi, serta peserta program Tax Amnesty. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Menteri Keuangan telah menunjuk Tim Pelaksana PSIAP yang bekerja sama dengan aparat penegak hukum guna memastikan implementasi CTAS dapat berjalan optimal.

Bagian ini menyajikan temuan utama terkait topik penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis konten yang bersumber dari pemberitaan media massa daring mengenai implementasi sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berdasarkan hasil penelusuran, sebanyak 66 artikel berita dari media online digunakan sebagai data primer. Dari proses peringkasan dan penelaahan terhadap seluruh artikel tersebut, berhasil diidentifikasi sejumlah tema dominan yang secara konsisten muncul dalam pemberitaan mengenai Coretax. Hasil analisis tema dan frekuensi menunjukkan bahwa sejak bulan Januari, pemberitaan media massa didominasi oleh isu implementasi Coretax yang secara sistematis membingkai adanya permasalahan teknis yang cukup signifikan. Permasalahan tersebut dinilai memiliki dampak yang luas bagi para pengguna sistem serta berpotensi menimbulkan kerugian bagi negara. Distribusi frekuensi pemberitaan pada masing-masing media massa ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Dampak Penggunaan Coretax
Sumber: Data Diolah

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Gambar 1, terlihat bahwa pemberitaan mengenai topik yang dianalisis didominasi oleh media CNBC Indonesia dan Bisnis Indonesia, yang secara signifikan menghasilkan jumlah artikel lebih banyak dibandingkan media lainnya. Kontribusi tingkat menengah berasal dari Detik.Finance dan Kompas.com yang menyajikan jumlah pemberitaan yang relatif moderat. Sementara itu, media seperti Tribunnews, Tempo, DDTC News, dan Diorama. SuaraMerdeka memberikan kontribusi yang lebih kecil dalam

pemberitaan terkait implementasi sistem Coretax. Hasil analisis menunjukkan adanya berbagai dampak yang dirasakan oleh pengguna dalam implementasi aplikasi Coretax.

Kategori DP1 (Dampak terhadap Pengguna: Wajib Pajak, Pelaku Usaha, dan Konsultan) merupakan dampak yang paling dominan. Kategori ini menggambarkan besarnya pengaruh yang dirasakan oleh wajib pajak, pelaku usaha, serta konsultan pajak, yang meliputi kesulitan dalam pengelolaan administrasi perpajakan, keterlambatan pelaporan pajak, hingga terganggunya operasional usaha. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan administratif dan operasional, termasuk yang berkaitan dengan proses akuntansi, menjadi isu yang paling sering disorot dalam pemberitaan media. Hal ini menegaskan bahwa permasalahan praktis dalam penerapan sistem Coretax sangat berdampak pada kelompok pengguna utama, khususnya pelaku usaha dan konsultan pajak.

Kategori DP2 (Dampak terhadap Wajib Pajak) menunjukkan bahwa wajib pajak sebagai pengguna sistem juga mengalami dampak yang cukup signifikan. Meskipun frekuensi pemberitaannya lebih rendah dibandingkan DP1, masih terdapat banyak artikel yang menyoroti pengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak serta kendala administratif yang dihadapi wajib pajak dalam penggunaan Coretax. Dampak ini mencakup kesulitan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan pembayaran maupun sanksi perpajakan.

Selanjutnya, DP3 (Dampak terhadap Pengguna – Masalah Lainnya) merepresentasikan dampak tambahan yang dialami oleh pengguna akibat implementasi Coretax, yang tidak termasuk dalam kategori DP1 dan DP2. Meskipun memiliki frekuensi yang relatif rendah, kategori ini mengindikasikan adanya permasalahan lain di luar kendala teknis dan administratif utama, seperti gangguan operasional pada usaha kecil atau kendala integrasi sistem dengan pihak ketiga yang relatif jarang disorot dalam pemberitaan.

Kategori DP4 (Dampak terhadap Konsultan Pajak dan Akuntan) mencerminkan dampak yang dialami oleh konsultan pajak dan akuntan, yang memiliki peran strategis dalam membantu pengguna mengelola administrasi perpajakan melalui Coretax. Frekuensi yang lebih rendah dibandingkan DP1 dan DP2 menunjukkan bahwa meskipun kelompok ini terdampak langsung oleh permasalahan teknis dan administratif sistem, tingkat dampaknya relatif lebih kecil dibandingkan yang dialami oleh wajib pajak dan pelaku usaha. Namun demikian, peran konsultan pajak dan akuntan tetap krusial dalam mengatasi kendala tersebut, terutama dalam menjaga ketepatan waktu pelaporan dan penyelesaian administrasi yang terganggu akibat gangguan sistem.

Sementara itu, DP5 (Dampak Lainnya terhadap Pengguna) menggambarkan dampak tambahan yang dialami oleh pengguna Coretax, termasuk permasalahan yang jarang dibahas atau yang hanya dialami oleh kelompok tertentu, seperti usaha kecil, konsultan pajak independen, maupun pengguna dengan tingkat adopsi teknologi yang lebih rendah. Rendahnya frekuensi pada kategori ini menunjukkan bahwa meskipun dampak tersebut ada, intensitas pemberitaannya relatif terbatas.

Secara keseluruhan, dampak terhadap pengguna—baik wajib pajak, pelaku usaha, maupun konsultan—merupakan isu yang paling banyak muncul dalam pemberitaan terkait implementasi sistem Coretax. Dominasi kategori DP1 dan DP2 menunjukkan bahwa persoalan praktis, seperti kesulitan administrasi, keterlambatan pembayaran, serta pelaporan pajak, menjadi perhatian utama. Sementara itu, dampak yang tercakup dalam kategori DP3, DP4, dan DP5 mencerminkan adanya variasi pengalaman pengguna, yang meliputi berbagai aspek operasional dan fungsional namun relatif jarang disorot. Temuan ini menegaskan bahwa gangguan sistem Coretax telah menyulitkan pengguna dan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada pembayaran pajak pada periode berjalan, tingkat kepatuhan pajak, serta kinerja keuangan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas

mengenai urgensi perbaikan sistem Coretax serta pentingnya peran pemangku kepentingan dalam merespons kebutuhan pengguna dan wajib pajak, serta menyelesaikan permasalahan teknis pada aplikasi. Upaya tersebut diharapkan dapat menjamin kelancaran implementasi Coretax dan meningkatkan keberhasilan sistem dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian analisis konten kualitatif terhadap 66 ringkasan pemberitaan media daring pada periode akhir 2024 hingga Maret 2025, dapat disimpulkan bahwa tahap awal penerapan sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia lebih banyak diberitakan dalam konteks permasalahan teknis yang mendasar serta menimbulkan dampak negatif yang cukup besar bagi para penggunanya. Alih-alih meningkatkan efisiensi, sistem ini secara berulang dilaporkan mengalami berbagai gangguan, seperti kesalahan sistem, keterbatasan akses, dan kondisi sistem yang tidak stabil. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada meningkatnya beban administrasi, terhambatnya aktivitas operasional pelaku usaha dan konsultan pajak, serta meluasnya keluhan dari masyarakat.

Respons pemerintah, khususnya DJP, menunjukkan kecenderungan bersifat reaktif dengan menitikberatkan pada upaya penanganan jangka pendek, antara lain melalui penghapusan sanksi administratif dan penyampaian komitmen perbaikan sistem, namun langkah-langkah tersebut belum sepenuhnya menyentuh penyebab utama permasalahan. Lebih lanjut, persoalan implementasi Coretax tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga berkembang ke isu tata kelola proyek, akuntabilitas, pengawasan oleh berbagai lembaga eksternal, serta kekhawatiran terhadap potensi dampaknya pada penerimaan negara. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan mendasar pada tahapan perencanaan, pengujian, kesiapan sistem, dan strategi sosialisasi dalam pelaksanaan transformasi digital berskala besar tersebut.

Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk berfokus pada perspektif pengguna atau Wajib Pajak yang berinteraksi langsung dengan aplikasi Coretax, serta mengevaluasi kualitas layanan menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Di satu sisi, sistem ini dapat mempermudah pengusaha dalam memenuhi kewajiban pajaknya, namun di sisi lain, sistem yang baru dapat menambah beban administratif, terutama bagi usaha kecil dan menengah yang belum siap menghadapi perubahan teknologi yang cepat. Meskipun dampaknya tidak sebesar dalam kategori penerimaan pajak dan efisiensi administrasi, dampak terhadap pengusaha tetap signifikan karena berhubungan dengan biaya operasional dan kelancaran usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Harahap, N. (2023). *Analisis pengaruh sistem informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 12(1), 45–58.
- Alamsyah, F., & Lestari, R. (2024). *Pengembangan aplikasi perpajakan berbasis mobile untuk meningkatkan layanan pajak di Indonesia*. Journal of Indonesian Information Systems, 6(2), 89–101.
- Anggraini, D. S. (2022). *Efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan* (Tesis). Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia.
- Arief, T., & Siregar, A. (2023). *Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efektivitas pelaporan pajak pada aplikasi e-faktur*. Jurnal Sistem Informasi, 9(3), 203–217.
- Basri, M. (2020). *Implementasi e-tax dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia*. Penerbit Akademika.
- Dewi, P. S., & Riyadi, B. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi perpajakan oleh UMKM di Medan*. Jurnal Teknologi dan Manajemen, 8(1), 15–28.

- Gunawan, A., & Putra, R. (2024). *CoreTax dan transformasi digital layanan pajak: studi kasus di Sumatera Utara*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 3(1), 33–47.
- Handayani, I., & Utama, Y. (2019). *Sistem informasi manajemen perpajakan: teori dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan, E. (2022). *Persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan aplikasi pajak online di Medan*. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(2), 75–88.
- Hidayat, T., & Sari, N. (2023). *Analisis user experience (UX) aplikasi perpajakan CoreTax*. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi*, 112–120.
- Kurniawan, F., & Zulfa, A. (2021). *E-Government dan pelayanan pajak: implikasi bagi efektivitas administrasi publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(4), 59–74.
- Mardiana, L., & Putri, S. (2020). *Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak*. *Jurnal Manajemen Pajak*, 5(2), 129–142.
- Nasution, R. (2024). *Analisis efektivitas aplikasi CoreTax dalam pelaporan pajak daerah (Skripsi)*. Universitas Medan Area, Medan, Indonesia.
- Nugroho, B., & Wibowo, H. (2022). *Adopsi teknologi mobile dalam administrasi pajak: studi literatur*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis*, 11(3), 41–60.
- Oktavia, A., & Simanjuntak, P. (2023). *Evaluasi sistem pelaporan pajak digital di era industri 4.0*. *Jurnal Akuntansi Digital*, 7(1), 66–80.
- Pohan, D. (2021). *Transformasi digital birokrasi pajak: tantangan dan peluang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Putra, J. (2023). *Faktor determinan tingkat penggunaan aplikasi perpajakan oleh pelaku UMKM*. *Jurnal Ekonomi & Perpajakan*, 2(2), 98–113.
- Sari, M. N., & Harahap, F. (2024). *User acceptance terhadap aplikasi CoreTax: pendekatan TAM*. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi*, 10(1), 55–72.
- Sipayung, T. (2022). *Dampak digitalisasi layanan pajak terhadap peningkatan penerimaan daerah*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 23–38.
- Tambunan, A., & Lubis, E. (2021). *Analisis teknologi informasi dan efektivitas pelaporan pajak pada kantor pelayanan pajak*. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi*, 13(4), 127–141.