MASMAN : Master Manajemen
Volume. 3 Nomor. 2 Mei 2025
e-ISSN : 3025-7433; p-ISSN : 3025-7441, Hal. 43-56
DOI: https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813
Available online at: https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN

Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak

Kharisma Candra Utama [1*], Lingga Yuliana [2]
[1] Universitas Terbuka, Indonesia
[2] Universitas Paramadina, Indonesia

Korespondensi penulis: andra304@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of the implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) in Indonesia on tax revenue performance, specifically on the efficiency of employee performance at the Directorate General of Taxes through qualitative approach methods. The sample collection technique used purposive sampling where respondents were determined with the criteria of being employees at the Directorate General of Taxes with the position of Tax Executor and Counselor. Coretax, as a digital technology-based tax system, is expected to increase the transparency of tax information and strengthen the supervision mechanism in tax management. This study aims to show that the implementation of Coretax contributes significantly to increasing the effectiveness of employee performance at the Directorate General of Taxes and strengthening the ability of tax authorities to search for transaction data, reduce opportunities for fraud, and accelerate the audit process of tax cases. The results of the study show that Coretax is able to improve service performance faster, more efficiently and transparently and. However, the challenges in implementation practice from early January 2025 to the end of April 2025 still have system error problems that do not always run smoothly and a series of other technical problems, both from the user interface of taxpayers and tax officers themselves.*

Keywords: *Accountability, Coretax, Tax System, Transparency*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Implementasi sistem administrasi perpajakan Inti atau Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia terhadap kinerja penerimaan pajak secara khusus terhadap efisiensi kinerja pegawai di DIrektorat jenderal Pajak melalui metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan purposive sampling dimana responden ditetapkan dengan kriteria merupakan pegawai di Direktorat Jenderal Pajak dengan jabatan Pelaksana dan Penyuluh Perpajakan. Coretax, sebagai sistem perpajakan berbasis teknologi digital, diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi perpajakan serta menguatkan mekanisme pengawasan dalam pengelolaan perpajakan. Kajian ini ingin menunjukkan bahwa penerapan Coretax berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di DIrektorat jenderal Pajak dan memperkuat kemampuan otoritas pajak dalam mencari data transaksi, mengurangi peluang fraud, serta mempercepat proses audit kasus perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax mampu meningkatkan kinerja pelayanan lebih cepat, efisien dan transparan dan. Meskipun demikian, tantangan dalam praktiknya penerapan dari awal januari 2025 sampai dengan akhir april 2025 masih terdapat problematika error sistem yang tidak selalu berjalan lancar dan sederet masalah teknis lainnya, baik dari sisi interface user wajib pajak maupun petugas pajaknya sendiri.

Kata kunci: akuntabilitas, Coretax, transparansi, sistem perpajakan

1. LATAR BELAKANG

Sejarah reformasi perpajakan menurut Rudyansjah & and Pamungkas, (2025) di Indonesia mencerminkan perjalanan panjang dari jaman pemerintahan kolonial hingga sistem modern yang kita kenal saat ini. Sampai saat ini Pajak telah menjadi tulang punggung pembangunan, menjadi instrument yang sangat penting untuk mencapai cita cita negara (Afrianda & Yuliana, 2025; Takih & Yuliana, 2025). Bangsa Indonesia telah mengenal pungutan sejenis pajak bahkan sebelum dijajah oleh Bangsa Eropa dan Jepang. Masyarakat telah mengenal upeti yaitu pungutan sejenis pajak yang bersifat memaksa. Perbedaannya

Received: Maret 15, 2025; Revised: April 23, 2025; Accepted: Mei 03, 2025; Published: Mei 06, 2025;

adalah upeti diberikan kepada raja sebagai persembahan. Karena pada masa itu raja dianggap sebagai wakil tuhan dan apa yang terjadi di masyarakat dianggap dipengaruhi oleh raja.

Meskipun masyarakat mendapat imbalannya berupa jaminan keamanan dan ketertiban dari raja. Perlu dicatat bahkan pada masa itu beberapa kerajaan seperti Majapahit, Demak, Pajang, dan Mataram mengenal sistem pembebasan pajak. Terutama pajak atas kepemilikan tanah yang biasa disebut tanah perdikan. Umumnya, pembebasan tersebut diatur dalam beleid yang dituangkan baik dalam prasasti ataupun dicatat dalam kitab kesusastraan. Ketika masuk era kolonialisasi oleh Belanda dan bangsa Eropa pajak mulai dikenakan (Chakraborty, 2025).

Setelah kemerdekaan, Indonesia mulai mengatur sistem perpajakan dengan lebih terstruktur. Pada tahun 1950, dikeluarkan Undang-Undang Darurat No. 12 Tahun 1950 yang menjadi dasar Pajak Penjualan. Sistem perpajakan ini terus berkembang hingga terbentuknya undang-undang perpajakan modern seperti sekarang ini.Pasal 23A UUD 1945 menyatakan bahwa pajak dan pungutan bersifat memaksa untuk keperluan negara harus diatur dengan undang-undang. Sejak itu, berbagai undang-undang dikeluarkan, termasuk:

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.(2007)
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.(2021)

Pajak bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. di **pasal 1 ayat 1 yang berbunyi** pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang masih harus dibayar oleh orang pribadi dan badan yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang, tanpa mendapatkan nilai secara langsung serta dapat digunakan untuk pembangunan negara bagi kemakmuran sebesar-besarnya.

Dengan menerapkan sistem self assessment, Indonesia berupaya meningkatkan kepatuhan pajak dan efisiensi administrasi perpajakannya (Bali & Yuliana, 2024). Meskipun demikian, tantangan-tantangan yang dihadapi tidak bisa diabaikan, dan diperlukan upaya bersama antara pemerintah, wajib pajak, dan pemangku kepentingan terkait untuk mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi dari sistem self assessment dalam perpajakan.

Perubahan kebijakan sistem perpajakan di Indonesia telah melalui sejumlah tahapan yang panjang dan mengalami beberapakali perubahan. Dari era awal yang mengandalkan sistem konvensional yang didominasi oleh inspeksi dan penilaian langsung oleh otoritas pajak atau disebut dengan official assessment system, kemudian beralih menuju metode self assessment pada 1984, saat berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (UU Ciptaker) dan Undang undang Harmonisasi perpajakan. Perubahan ini ditempuh sebagai bagian dari reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memodernisasi system, meningkatkan penerimaan pajak, mengurangi birokrasi, dan memperbaiki iklim investasi (Khaskheli & Zhao, 2025).

Dalam tujuh tahun terakhir, pemerintah terus berupaya melakukan reformasi sistem perpajakan, yang terbaru adalah dengan memperkenalkan dan menerapkan Coretax di tahun 2025. Coretax, atau Coretax Administration System, merupakan sistem perpajakan berbasis teknologi yang bertujuan untuk memodernisasi pengelolaan administrasi perpajakan melalui penerapan teknologi informasi yang lebih canggih. Sistem ini diharapkan dapat mengintegrasikan berbagai kanal administrasi perpajakan, seperti registrasi, pembayaran, pelaporan, dan penegakan hukum, ke dalam satu kanal yang lebih efisien (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2024). Dengan Coretax, pemerintah berusaha meningkatkan efisiensi dalam administrasi layanan, memperbaiki akuntabilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Pembangunan Coretax merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis COTS (Commercial Off-the-Shelf) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan.

Tujuan utama dari pembangunan Coretax adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini terlalu banyak kanalnya. Coretax mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak dalam satu kanal terintegrasi.

Indonesia sendiri telah berinvestasi besar dalam pengembangan sistem ini sejak 2018, dengan anggaran mencapai Rp 2,1 triliun. Namun, hingga 2025, implementasinya masih menghadapi kendala teknis dan administratif yang menyebabkan penundaan. Untuk memahami bagaimana sistem ini bisa berhasil, penting untuk melihat peluang dan tantangan dari negara-negara yang telah lebih dahulu menerapkannya.

Kementerian Keuangan RI menegaskan kesiapannya untuk meluncurkan sistem inti administrasi perpajakan atau core tax administration system (CTAS) pada Juli 2024. Inisiatif ini, yang juga dikenal dengan nama Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), merupakan bagian dari upaya reformasi perpajakan yang telah berlangsung selama enam tahun terakhir.(2018)

CTAS atau core tax adalah sistem administrasi pajak DJP menjadi serba digital sebagai bagian dari reformasi perpajakan. Core tax administration system ini mengubah proses pelayanan perpajakan hingga pemeriksaan, pengawasan dan manajemen data maupun penegakan hukum di bidang perpajakan menjadi serba digital dan terintegrasi (Bouchra et al., 2025). Sehingga pembaruan sistem administrasi pajak inti ini menjadi bentuk modernisasi perpajakan yang bertujuan mewujudkan institusi perpajakan yang kuat, kredibel, dan akuntabel dengan proses bisnis yang efektif dan efisien bagi DJP (Tiwari et al., 2025). Selain itu diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pengelolaan administrasi perpajakannya.Setelah melalui serangkaian persiapan pada 2021 dan ujicoba mulai 2023, core tax administration system atau CTAS ini dapat diimplementasikan secara penuh skala nasional mulai awal tahun 2025.

Core Tax Administration System (CTAS) adalah sebuah platform teknologi informasi yang ditujukan untuk mendukung operasional Direktorat Jenderal Pajak di Kementerian Keuangan dengan mengotomasi berbagai proses bisnis, termasuk pengelolaan notifikasi, dokumen pajak, pembayaran, dan penagihan. Dengan desain yang fokus pada otomatisasi prosedur bisnis di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, CTAS bertujuan untuk memperbaiki efisiensi dalam administrasi pajak dan secara bertahap meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak, serta secara bertahap meningkatkan rasio pajak.(sahlan, 2024)

Saat ini, wajib pajak menggunakan berbagai aplikasi untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, misalnya e-Reg, DJP Online, e-Nofa, Web e-Faktur, dan beberapa aplikasi lainnya. Bisa dibayangkan bukan bagaimana rumitnya saat ini? Daftar di e-Reg, bayar pajak di e-Billing, lapor Surat Pemberitahuan (SPT) di DJP Online, dan sebagainya. Belum lagi kalau Kawan Pajak berstatus Pengusaha Kena Pajak (PKP). Kawan

Pajak harus berurusan dengan E-Nofa, E-Faktur, dan Web Efaktur. Semakin banyak aplikasi, semakin banyak pula user dan password yang harus dihafalkan. Modernisasi sistem perpajakan ini disinyalir dapat berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak. Bisakah Coretax mengubah paradigma kepatuhan pajak dari kepatuhan pajak yang dipaksakan (enforced tax compliance) menjadi kepatuhan pajak secara sukarela.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepatuhan Pajak Sukarela

Kepatuhan pajak sukarela dikemukakan Bhalla & Kansal (2025), bermuara dari dua aspek yaitu legitimate power dan reason-based trust yang akan membentuk suatu iklim bernama iklim pelayanan. Iklim ini ditandai dengan sikap antara wajib pajak dan otoritas pajak yang diibaratkan sebagai "klien dan pelayan" (Lima et al., 2024). Di satu sisi, otoritas pajak akan memandang wajib pajak sebagai seorang klien yang mengharapkan dan layak memperoleh layanan secara adil dan profesional (Wang, 2025). Sementara itu, wajib pajak menganggap otoritas pajak sebagai pihak yang berkompeten sehingga mereka bersedia untuk menunaikan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada mereka (In et al., 2025).

Ketika sudah ada dasar bagi negara atau otoritas perpajakan untuk melakukan pemungutan pajak, maka pilihan yang tersedia bagi wajib pajak hanya ada dua. Pilihan pertama adalah melaksanakan kewajiban pajak secara sukarela. Ini berarti wajib pajak patuh mengikuti aturan perpajakan yang ada dan menjalankan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Atau pilihan kedua, menunggu aksi dari otoritas perpajakan dalam memaksa pelaksanaan kewajiban perpajakan, misalnya sebagai hasil dari pemeriksaan pajak, pelaksanaan tindakan penagihan pajak, atau bahkan penyidikan pajak.

Mewujudkan kepatuhan pajak sukarela merupakan tantangan besar. Tidak ada imbal langsung yang dirasakan dan diperoleh wajib pajak setelah membayar pajak menjadikan sulit mengharapkan wajib pajak dengan sukarela membayar pajak. Setidaknya ada beberapa kondisi yang harus dibangun sehingga diharapkan dapat menumbuhkan kepatuhan pajak sukarela. Mewujudkan kepatuhan pajak sukarela memang tidak mudah, namun bukan mustahil terealisasi. Pajak adalah amanat UUD 1945, sehingga patuh pajak adalah kewajiban seluruh warga negara. Patuh karena dipaksa atau sukarela menjadi pilihan bagi wajib pajak. Apapun perkembangannya, sukarela untuk patuh pajak harusnya menjadi pilihan bijak bagi seluruh masyarakat. Bukan untuk individu dan golongan, tetapi untuk Indonesia yang sejahtera.

Perkembangan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial (Hanif et al., 2025). Dari masa ke masa kemajuan teknologi terus berkembang, mulai dari era teknologi pertanian, era teknologi industri, era teknologi informasi, dan era teknologi komunikasi dan informasi (Mihret et al., 2025). Perkembangan ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini (Omri et al., 2025).

Untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bentuk reformasi perpajakan tersebut berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan. Salah satu pembaruan yang dilakukan adalah menerapkan teknologi informasi terbaru dalam pelayananan pajak. Pada awal tahun 2005 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu e-System atau Electronic System. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah e-Registration, e-Filling, e-SPT, dan e-Billing. Modernisasi teknologi ini diyakini akan menjadi salah satu pilar penting dari reformasi perpajakan karena akan sangat bermanfaat sebagai upaya peningkatan tax ratio, penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan wajib pajak.

Ekonomi digital menjadi tantangan terberat bagi Direktorat Jenderal Pajak. Jika kita lihat dari sistem yang semakin membaik ini tentunya untuk 10 tahun yang akan datang Direktorat Jenderal Pajak diyakini akan berhasil mencapai target penerimaan pajak yang diinginkan dan menaikkan tax ratio di Indonesia yang masih rendah. Dari sisi wajib pajak, akan semakin mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya berkat sistem yang lebih canggih, sederhana, cepat serta lebih efektif dan efisien. Pegawai pajak juga terbantu pekerjaannya dengan adanya teknologi canggih yang menggantikan peran dan tenaga manusia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data secara kualitatif dengan pengumpulan data penelitian, yang kemudian dilengkapi dengan referensi dan wawancara dengan tiga responden. Dikemukakan Athaullah et al., (2025); Habibie & Yuliana, (2025);

Kamaliyah et al., (2025), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metode penelitian kualitatif ini mengandalkan pengamatan dan wawancara secara langsung, menggali sumber-sumber lain yang sudah ada, baik dari artikel, jurnal ilmiah, ebook, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diteliti (Humaira et al., 2025; Jasmine et al., 2025; Kafiyan et al., 2025). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis dan mengkaji hubungan dari sistem administrasi perpajakan Inti atau Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia terhadap efisiensi kinerja pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2025.

Teknik purposive sampling adalah teknik mengambil data dengan tidak berdasar acak atau random, melainkan berdasarkan adanya pertimbangan-pertimbangan untuk mencapai target atau fokus tujuan tertentu (Alfian et al., 2025; Poetry et al., 2025; Sugiono et al., 2025). Rersponden yang ditetapkan merupakan ASN di DIrektorat Jenderal Pajak. Sebanyak tiga responden dilibatkan dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga responden Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak, responden mengungkapkan bahwa Reformasi perpajakan berbasis teknologi memberikan beberapa dampak yang signifikan bagi Pegawai sebagai berikut:

Penyelesaian kasus /pekerjaan tepat waktu dan lebih mudah

Responden / pegawai mengungkapkan bahwa dengan adanya pembaharuan system menjadi satu kanal memudahkan pekerjaan untuk selesai bahkan lebih cepat dari waktu yang ditentukan oleh SOP. Masyarakat selaku Wajib pajak lebih cepat menerima hasil dari pengajuan kasus yang mereka ajukan di Coretax.

Kasus /Pekerjaan terpantau secara system

Kasus yang diajukan oleh Wajib pajak dapat mudah terpantau oleh pegawai, wajib pajak sendiri pun bisa mengecek secara real time melalui coretax pribadinya. Sampai dengan akhir april ini ada 449 kasus yang telah diselesaikan dari 449 kasus yang diajukan wajib pajak di kantor tempat korespondensi dan wawancara dilakukan. Tingkat penyelesaian kasusnya adalah 100% dengan waktu jauh lebih cepat dari SOP yang ditentukan.

Paperless dan mudah kerjasama dengan tim.

Semua pengajuan kasus yang diajukan oleh wajib pajak adalah secara online dan tidak membutuhkan banyak berkas,tetapi ada beberapa wajib pajak yang secara langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Dengan adanya Coretax pegawai dapat berkoordinasi dengan pegawai lain di seluruh Indonesia secara online dan realtime.

Kepatuhan dan Interaksi dengan Wajib pajak.

Kepatuhan Wajib pajak meningkat dan interaksi secara online dengan wajib pajak dapat dilakukan melalui coretax, memudahkan pegawai untuk melakukan pengawasan.Sehingga semisalnya ada kekurangan dokumen pendukung dalam kasus yang diajukan wajib pajak, pegawai dapat berinteraksi dengan wajib pajak melalui Coretax. Di Kantor tempat korespondensi ini dilakukan ,sampai akhir april ini ada 151 ribu Surat pemberitahuan pajak yang diterima melalui kanal Coretax.

Motivasi Kerja.

Pegawai merasa termotivasi dalam bekerja karena dengan pembaharuan system ini menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah, lebih terukur dan efisien. Sistem juga memberikan warning apabila ada kasus /pekerjaan yang akan jatuh tempo.

Data yang melimpah.

Pegawai mendapatkan data dari instansi pemerintah lainnya, data perbankan, data transaksi wajib pajak, sehingga dalam melakukan penggalian potensi perpajakan sudah tidak perlu mencari cari data terlebih dahulu.

Dokumen keluaran yang sudah tersistem.

Pegawai tidak perlu lagi membuat dan mengedit surat atau dokumen perpajakan karena dengan Coretax surat dan dokumen tersebut sudah tersistem dan tinggal dicetak atau disampaikan kepada wajib pajak secara online. Meskipun Coretax memberikan banyak hal bermanfaat bagi Pegawai di DIrektorat Jenderal Pajak, ada beberapa masalah yang timbul dari awal penerapannya sampai saat artikel ini ditulis (April 2025) yaitu masalah system yang masih sering error dan gagal diakses baik oleh wajib pajak maupun oleh pegawai pajak itu sendiri. Masalah yang berikutnya adalah masih rendahnya pengetahuan pegawai pajak tentang sistem perpajakan yang baru ini, jadi mereka melakukan konsep *learning by doing* atau *trial and error* (Ortax, 2025).

Dari sisi wajib pajak pun sama demikian, wajib pajak dituntut untuk melek teknologi dengan harapan semua permohonan kasus diajukan secara online dan singgungan dengan pegawai pajak minim terjadi. Masalah terakhir dan yang paling menyebalkan adalah error system yang muncul di popup, atau peringatan terhadap kesalahan itu tidak memberikan

petunjuk yang jelas. Misalnya wajib pajak mendaftar untuk membuat NPWP dengan memasukkan NIK KTP, ternyata NIK tersebut sudah pernah punya NPWP. Maka error popup yang ditampilkan adalah “NIK sudah terduplikasi”, bagi sebagian besar masyarakat yang masih awam error popup tidak memberikan petunjuk yang jelas, harusnya error popup yang simple misalnya “NIK sudah pernah terdaftar dengan nomor NPWP 08.455.656.2-***.***. Dengan petunjuk yang jelas pegawai pajak tidak perlu repot repot menjawab pertanyaan dari masyarakat yang seharusnya bisa ditampilkan oleh sistem Coretax.Ardian Mahardi Putera (2024)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasaan yang dilakukan, system Coretax menyediakan layanan yang dapat diakses melalui berbagai pilihan saluran (omni channel) dan dapat dilayani di seluruh kantor pelayanan pajak (borderless). Tidak ada lagi wajib pajak yang harus menghabiskan waktu guna berkunjung ke kantor pajak ataupun menyampaikan berkas permohonan ke kantor pelayanan pajak terdaftar agar dapat ditindaklanjuti. Coretax menawarkan berbagai kemudahan yang dapat diakses oleh wajib pajak dengan sistem otomatis yang terintegrasi. Wajib Pajak tidak lagi pusing untuk menghitung pajak, mengisi formulir, bahkan menyampaikan tanggapan atas Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) secara manual karena sistem akan mengakomodasinya sehingga memberikan kemudahan kepada wajib pajak dan petugas pajak .

Keberadaan Coretax diharapkan dapat mengikis biaya kepatuhan. Hal ini dapat berimplikasi pada peningkatan kepercayaan wajib pajak kepada petugas pajak. Wajib pajak akan meyakini bahwa petugas pajak senantiasa meningkatkan layanan perpajakan agar dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, kepatuhan perpajakan yang terbentuk tidak hanya didasarkan pada kekuasaan otoritas pajak semata (enforced tax compliance), tetapi juga terdapat faktor kepercayaan publik terhadap kinerja otoritas pajak yang terus-menerus melakukan perbaikan layanan perpajakan.

Coretax diharapkan bisa memperbaiki manajemen basis data perpajakan. Sistem ini dapat membantu memperbaiki dan menyinkronkan data wajib pajak dari berbagai sumber secara otomatis, sehingga data yang dimiliki oleh DJP menjadi lebih lengkap dan valid. Melalui sistem yang terintegrasi, Coretax memiliki potensi untuk mencakup seluruh proses administrasi, mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pengawasan perpajakan. Kita

berharap bahwa Coretax ini berjalan sesuai dengan tujuan strategisnya, yaitu untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan di Indonesia.

Melalui Coretax, petugas pajak menargetkan penurunan tax gap, peningkatan tax ratio, serta perbaikan kualitas data perpajakan. Sistem ini merupakan bagian penting dari reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memperkuat administrasi pajak melalui digitalisasi. Reformasi perpajakan ini juga bertujuan untuk memperbaiki tax gap yang ada di Indonesia. Tax gap yang tinggi menunjukkan adanya potensi penerimaan pajak yang belum optimal. Tantangan besar yang dihadapi semua Aparatur Sipil Negara khususnya pegawai Direktorat Jenderal Pajak adalah tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah, ditambah lagi dengan banyaknya berita atau narasi buruk tentang perpajakan Indonesia. Terkait dengan pembaharuan sistem perpajakan yang masih sulit diakses menambah buruk citra otoritas perpajakan di mata Masyarakat.

Harapan peneliti adalah otoritas perpajakan mampu memulihkan kepercayaan Masyarakat, salah satunya adalah dengan memperbaiki system Coretax. Masyarakat tidak mudah terpengaruh berita buruk tentang otoritas perpajakan, dan pemerintah dengan bijak menggunakan uang pajak dari masyarakat untuk kepentingan berbangsa dan bernegara. "Pajak Kuat Indonesia Maju, Pajak Kita Untuk Kita". Penelitian ini hanya terbatas pada efisiensi kinerja pegawai sebagai dampak dari awal implementasi pembaharuan sistem informasi perpajakan yang seiring waktu nantinya akan mengalami perbaikan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menambah variabel lainnya seperti kompetensi, beban kerja, dan kualitas layanan.

DAFTAR REFERENSI

Afrianda, R. E., & Yuliana, L. (2025). Evaluation Situation Source Power Humans Understand Powers And Challenges. *Multidisipliner Knowledge*, *3*(1), Article 1.

Alfian, R., Yuliana, L., Perkasa, D. H., & Putra, M. F. R. (2025). Hyper-Personalization For Customer Innovativeness, Customer Involvement and Adoption Intention. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, *9*(1), Article 1. https://doi.org/10.31294/widyacipta.v9i1.22881

Athaullah, F. A., Yuliana, L., Kurniawan, A. A., Muftikhali, Q. E., Pranata, D., Manalu, C. F. D., Maulana, F. M., Novyta, N., Masnia, M., Putra, M. F. R., & Alfian, R. (2025). IMPLEMENTASI DESIGN THINKING DALAM PENGEMBANGAN SISTEM E-KOPERASI DI SMK KOSGORO BOGOR. *SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.36728/scsej.v3i1.68

Bali, K., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh Periodisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. *MASMAN Master Manajemen*, *2*(4), Article 4. https://doi.org/10.59603/masman.v2i4.569

Bhalla, S., & Kansal, P. (2025). Do we need harsh punishment? The effect of coercive power in collaborative consumption services. *Journal of Services Marketing*, *39*(2), 112–137. https://doi.org/10.1108/JSM-02-2024-0093

Bouchra, A., Lhoussaine, A., & Badr, B. (2025). *Modeling and Profiling Taxpayer Behavior and Compliance*. IGI Global.

Chakraborty, T. (2025). *Empire of Labor: How the East India Company Colonized Hired Work*. Univ of California Press.

Ega, T. N., Febrian, W. D., & Yuliana, L. (2025). Implementation of Off The Job Training in Asisi Senior High School Environment. *Multidisipliner Knowledge*, *3*(1), 1-10.

Firdaus, A. Y. A., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh Reputasi Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Minum NU Berkah. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 2(6), 84-98.

Fitria, R., & Yuliana, L. (2025). Analisis Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intentions pada Karyawan PT. Spesial Gold. *MASMAN Master Manajemen*, *3*(2), 01-10.

Habibie, A., & Yuliana, L. (2025). PENGEMBANGAN DIGITAL MARKETING MELALUI MEDIA SOSIAL PADA UMKM HAWARY KOST. *SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.36728/scsej.v3i1.78

Hanif, S., Warraich, N. F., & Ashiq, M. (2025). Everyday life information-seeking ethos of teens: A scoping review. *Information Discovery and Delivery*, *ahead-of-print*(ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/IDD-06-2024-0084

Humaira, A., Yuliana, L., Putri, A. N., Muftikhali, Q. E., Suhisman, N. C., Delia, R. D. I., Clara, V., Novyta, N., Putra, M. F. R., & Alfian, R. (2025). SOSIALISASI PENGGUNAAN WADAH SEKALI PAKAI DENGAN MATERIAL ALAMI. *SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.36728/scsej.v3i1.67

In, C. S., Londhe, N. S., Bhatt, N., & Kitsing, M. (2025). *Information Systems for Intelligent Systems: Proceedings of ISBM 2024, Volume 2*. Springer Nature.

Jasmine, C. P. A., Yuliana, L., Amanta, N. A.-Z., Muftikhali, Q. E., Luthfiyah, L., Rahmatika, A., Yosya, S. B., & Novyta, N. (2025). INOVASI CASING SMARTPHONE DENGAN TEKNOLOGI NFC. *SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.36728/scsej.v3i1.64

Juliani, S., & Yuliana, L. (2025). Analysis Of Job Training Case Study Of Gibbs Technology Company. *Multidisipliner Knowledge*, *3*(1), 86-93.

Kafiyan, V. S., Yuliana, L., Sena, A. N., Muftikhali, Q. E., Sabani, Q. R., Ardani, R. A., Willyansyah, W., & Novyta, N. (2025). INOVASI TONG SAMPAH ESTETIK

DALAM UPAYA MENDUKUNG SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS. *SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.36728/scsej.v3i1.65

Kamaliyah, L. R., Yuliana, L., Sativa, S. O., Muftikhali, Q. E., Rahmi, R. N., Khoirudzaki, S., Safira, E., Masnia, M., Novyta, N., & Rizky, M. (2025). Pemanfaatan Limbah Plastik Berbasis Eco-Brick Di Lingkungan SD Negeri 01 Menteng. *Jurnal Pengabdian Cendekia*, *1*(2), Article 2. https://doi.org/10.71417/jpc.v1i2.9

Khaskheli, M. B., & Zhao, Y. (2025). The Sustainability of Economic and Business Practices Through Legal Cooperation in the Era of the Hainan Free Trade Port and Southeast Asian Nations. *Sustainability*, *17*(5), Article 5. https://doi.org/10.3390/su17052050

Kurniaty, D., Subagio, A., Yuliana, L., Ridwan, S., & Fairuz, H. (2023, September). Factors influencing the young entrepreneurs to implement green entrepreneurship. In *20th International Symposium on Management (INSYMA 2023)* (pp. 526-534). Atlantis Press.

Lima, R., Cunha, V. B. de C., & Nascimento, T. C. (2024). Brazilian entrepreneurs' tax morale from an institutional perspective: Evidence from the telecommunications sector. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, *17*(3), 546–572. https://doi.org/10.1108/JEEE-01-2024-0018

Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2024). *PERATURAN MENTER! KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 81 TAHUN 2024 TENTANG KETENTUAN PERPAJAKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN SISTEM INTI ADMINISTRASI PERPAJAKAN*.

Mihret, Y. C., Takele, M. M., & Mintesinot, S. M. (2025). Advancements in Agriculture 4.0 and the Needs for Introduction and Adoption in Ethiopia: A Review. *Advances in Agriculture*, *2025*(1), 8828400. https://doi.org/10.1155/aia/8828400

Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007 TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 1983 TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA PERPAJAKAN*.

Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2O2I TENTANG HARMONISASI PERATURAN PERPAJAKAN*.

Presiden Republik Indonesia. (2018). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 40 TAHUN 2018 TENTANG PEMBARUAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN*.

Omri, H., Omri, A., & Abbassi, A. (2025). Entrepreneurship and Human Well-Being: A Study of Standard of Living and Quality of Life in Developing Countries. *Social Indicators Research*, *177*(1), 313–344. https://doi.org/10.1007/s11205-025-03516-x

Ortax, R. (2025, February 10). *Banyak Kendala, DJP Akan Jalankan Coretax dan Aplikasi Lama Secara Bersamaan*. Ortax. https://ortax.org/tax-highlights/banyak-kendala-djp-akan-jalankan-coretax-dan-aplikasi-lama-secara-bersamaan

Poetry, K., Ardiani, N. R., & Yuliana, L. (2025). Brand Credibility and Brand Reputation on Brand Performance. *Journal of Applied Business Administration*, *9*(1), Article 1. https://doi.org/10.30871/jaba.9078

Putra, M. F. R., Yuliana, L., Perkasa, D. H., & Alfian, R. (2025). Meningkatkan Penjualan Bisnis Umkm Dengan Manajemen Sosial Media. *SUBSERVE: Community Service and Empowerment Journal*, 3(1), Article 1.

Rafdi, A., Irawan, B., & Yuliana, L. (2024). Analysis of Brand Credibility to Brand Reputation in Indomie Case Study. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 9(3), 324-338.

Ramadhanu, N. A., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pelayanan Digital Smart Branch pada Bank Mandiri Wahid Hasyim Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Epsilon: Journal of Management (EJoM)*, *3*(1), 01-16.

Rudyansjah, T., & and Pamungkas, C. (2025). Autonomy and Dependence: Leadership, historicity, and state domination in eastern Indonesia. *Indonesia and the Malay World*, *0*(0), 1–20. https://doi.org/10.1080/13639811.2025.2472572

Sabilla, E. F. N., & Yuliana, L. (2025). Pengaruh Brand Awareness dan Brand Reputation terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Wardah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani*, *7*(1), 29-43.

Saksono, A. S., & Yuliana, L. (2024). An analysis of the Bango Soy Sauce Brand's Reputation and Performance. *Jurnal Ekonomi*, 13(01), 2093-2103.

Salsabila, R. Z., Yuliana, L., & Diandra, D. (2025). Pengaruh Brand Familiarity Dan Perceived Quality Terhadap Brand Credibility (Studi Kasus Merek Skintific). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani*, *7*(1), 44-57.

Sugiono, B. P., Yuliana, L., Larasati, N., & Febrian, W. D. (2025). Predicting Impulsive Buying Influenced by Hedonic Motivation and Socialization Motivation. *Jurnal Perspektif*, *23*(1), Article 1. https://doi.org/10.31294/jp.v23i1.24879

Takih, T., & Yuliana, L. (2025). Implementation Of Orientation Activities For Village Heads and Staff In Bogor District. *Multidisipliner Knowledge*, *3*(1), 24-33.

Tarisca, K., Yuliana, L., & Perkasa, D. H. (2024). The Influence of Perceived Quality on Brand Credibility. *Multidisipliner Knowledge*, *2*(1), 23-32.

Tiwari, S. P., Kostenko, O., & Yekhanurov, Y. (2025). *UNDERSTANDING TECHNOLOGY IN THE CONTEXT OF NATIONAL DEVELOPMENT: CRITICAL REFLECTIONS*. SciFormat Publishing Inc.

Wang, Y. (2025). Street-level bureaucracy meets Big Data: The moral economy of taxation in China in the digital age. *Big Data & Society*, *12*(1), 20539517251321751. https://doi.org/10.1177/20539517251321751

Yakup, H., & Yuliana, L. (2025). Peran Traditional Markets dan Street Food Vendor Terhadap Pariwisata Kota Bukittinggi. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, *3*(2), 83-95.

Yuliana, L., Apriyana, N., Fauzan, R., Larasati, N., Alhazami, L., & Sutopo, I. E. B. (2023). Analisis Minat Pembelian Produk Preloved Sebagai Upaya Peduli Lingkungan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, *21*(1), 14-27.

Yuliana, L., Azmy, A., Nurwardana, J. R., Perkasa, D. H., Alfian, R., Aisah, N., & Putra, M. F. R. (2025). The Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intention among Indonesia-China Integrated Industrial Employees. *Journal of Applied Business Administration*, *9*(1), 1-12.

Zahrah, L., & Yuliana, L. (2025). Dampak Stres Terhadap Kinerja Karyawan pada Sektor F&B dan Keuangan. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, *3*(2), 261-269.