

Analisis Transisi Sistem Administrasi Perpajakan CORETAX Wajib Pajak Orang Pribadi

Martina Syntia Br Sinuraya^{1*}

¹Department of accounting, Universitas Terbuka, Jakarta

¹INDONESIA

Email: martinasyntia24@gmail.com

Abstrak: - Pemerintah Indonesia melakukan transformasi digital administrasi perpajakan melalui penerapan Core Tax Administration System atau Coretax sebagai upaya strategis untuk memperkuat efisiensi, transparansi, dan mutu layanan pajak. Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan Coretax pada 1 Januari 2025 sebagai langkah pembaruan sistem administrasi karena sistem sebelumnya tidak lagi mampu mengintegrasikan kebutuhan pengelolaan data yang masih terpisah sehingga implementasi awal sistem baru ini memunculkan sejumlah kendala teknis yang secara langsung dirasakan oleh wajib pajak seperti kesulitan mengakses akun, gangguan pada sistem server yang tidak stabil dan durasi sesi yang singkat serta kegagalan saat melakukan unggah data perpajakan yang kemudian berdampak pada terganggunya pemenuhan kewajiban formal Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik. Penelitian ini mengkaji pengaruh hambatan teknis pada tahap awal penerapan Coretax terhadap kepatuhan formal WPOP melalui penelusuran hubungan antara kualitas sistem dan perilaku pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakan digital. Kajian dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan desain studi literatur yang menelaah sumber terkait administrasi perpajakan digitalisasi layanan pajak dan implementasi Coretax selama lima tahun terakhir. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terbuka kepada sembilan WPOP yang dipilih secara purposive berdasarkan jenis pekerjaan serta intensitas penggunaan sistem pelaporan pajak. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik melalui reduksi data pengelompokkan tema dan penyusunan kesimpulan. Hasil analisis menunjukkan bahwa gangguan teknis pada sistem Coretax dapat menurunkan ketepatan waktu pelaporan dan meningkatkan beban kepatuhan WPOP. Kondisi tersebut turut berkaitan dengan literasi digital perpajakan, kualitas layanan bantuan DJP, stabilitas sistem serta kejelasan kebijakan selama transisi.

Kata kunci: - Coretax, Wajib Pajak Orang Pribadi, Kepatuhan Formal, Kendala Teknis, Administrasi Perpajakan.

Received: Dec 13, 2025. **Revised:** Jan 27, 2026. **Accepted:** Feb 08, 2026. **Published:** Feb 28, 2026.

1 Pendahuluan

Administrasi perpajakan memuat rangkaian proses mekanisme dan pemanfaatan teknologi yang pemerintah gunakan untuk mengatur pemungutan pajak sejak wajib pajak

melakukan pendaftaran menyampaikan laporan membayar pajak sampai pemerintah mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana dijelaskan oleh Direktorat Jenderal Pajak (2025). Kemajuan teknologi informasi mendorong pembaruan tata kelola perpajakan melalui penerapan sistem digital agar layanan pajak berjalan lebih mudah praktis dan tidak lagi bergantung pada prosedur manual. (Purnamasari, 2025) menjelaskan bahwa digitalisasi perpajakan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak karena pengelolaan administrasi dapat dilakukan secara lebih sederhana dan efektif.

Direktorat Jenderal Pajak mulai menerapkan CoreTax pada 1 Januari 2025 sebagai sistem baru yang menggantikan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak. Penggantian ini dilakukan karena SIDJP dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan administrasi perpajakan yang semakin kompleks dan masih berjalan secara terpisah sehingga dapat menghambat efisiensi pengelolaan pajak (Ramadhan & Wijaya, 2025). Coretax dikembangkan sebagai sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang mendukung pembaruan layanan pajak di Indonesia. Sistem ini menyatukan berbagai layanan perpajakan ke dalam satu platform yang saling terhubung secara real time agar proses administrasi dapat berjalan lebih cepat dan mudah digunakan oleh wajib pajak.

Urgensi penerapan Coretax berkaitan erat dengan kondisi penerimaan pajak Indonesia yang masih menghadapi berbagai hambatan. Direktorat Jenderal Pajak mencatat bahwa target penerimaan pajak tahun 2025 belum berhasil dicapai karena beberapa jenis pajak utama menunjukkan penurunan kinerja. Realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp1.917,92 triliun atau setara dengan 87,61% dari target APBN 2025 yang ditetapkan sebesar Rp2.189,3 triliun. Penurunan tersebut tampak pada penerimaan PPN dan PPNBM, setoran PPh serta PPh Migas yang melemah dibandingkan tahun sebelumnya (DDTCNews, 2026).

Pelaksanaan Coretax pada tahap awal masih menunjukkan sejumlah hambatan teknis yang memengaruhi pengalaman wajib pajak dalam menggunakan layanan digital perpajakan. DJP mencatat sedikitnya 22 kendala teknis muncul ketika wajib pajak mengakses berbagai fitur dalam sistem CoreTax (MUC Consulting, 2025). Ketidakstabilan server dan akses sistem yang kerap mengalami kendala dapat mengganggu kelancaran Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melakukan pelaporan pajak. Penggunaan istilah teknis yang belum sepenuhnya dipahami juga membuat pengguna memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan kewajiban formalnya sehingga kenyamanan layanan menurun dan kepatuhan pajak ikut terdampak. Gangguan yang terjadi secara berulang dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak dan

pada akhirnya berisiko menurunkan tingkat kepatuhan perpajakan secara umum (Widiastuti et al., 2026).

Beberapa penelitian telah mengkaji dampak gangguan teknis pada Coretax sebagaimana ditunjukkan oleh (Widiastuti et al., 2026). Akan tetapi pembahasan yang secara khusus menyoroti pengaruh kendala teknis Coretax terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya masih belum banyak ditemukan. Penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memusatkan kajian pada proses pelaporan pajak sebagai bagian dari penerapan digitalisasi administrasi perpajakan.

2 Landasan Teori

2.1. Digitalisasi Administrasi Perpajakan dan Coretax

Pemerintah menempatkan digitalisasi administrasi perpajakan sebagai bagian dari modernisasi fiskal untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak, memperluas basis penerimaan dan mengurangi biaya kepatuhan wajib pajak. Coretax hadir sebagai sistem utama yang menyatukan administrasi perpajakan agar proses kerja menjadi lebih sederhana, transparan dan cepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sistem ini juga membantu penyelesaian layanan pajak seperti sengketa, keberatan dan pengurangan pajak secara lebih tertib dan terarah (Abigail & Wijaya, 2025). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Coretax mampu memperkuat integrasi data dan meningkatkan efisiensi proses administrasi. Namun pelaksanaannya masih menghadapi hambatan pada kesiapan infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia dan kepercayaan wajib pajak terhadap penggunaan sistem digital.

2.2. Kualitas Sistem, Pengalaman Pengguna dan Kepatuhan Pajak

Kajian administrasi publik dan sistem informasi menjelaskan bahwa kualitas sistem yang mencakup reliabilitas, kemudahan penggunaan dan ketersediaan layanan dapat memengaruhi kepuasan serta perilaku pengguna dalam memanfaatkan layanan digital perpajakan. Penelitian tentang digitalisasi pajak menunjukkan bahwa proses administrasi yang lebih efisien setelah penerapan sistem baru mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong kepatuhan yang lebih kuat (Artavia & et al., 2026). Hambatan teknis yang terus muncul pada masa transisi dapat melemahkan kepercayaan pengguna dan menurunkan kepatuhan formal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman dan pandangan Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai kendala teknis Coretax serta dampaknya terhadap kepatuhan formal. Rancangan penelitian memakai studi literatur yang diperkuat dengan data primer melalui kuesioner terbuka. Peneliti menelaah artikel jurnal, buku dan laporan resmi yang relevan dengan administrasi perpajakan dan digitalisasi layanan pajak serta penerapan Coretax di Indonesia selama lima tahun terakhir. Data primer diperoleh dari sembilan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui pertanyaan terbuka yang memberi ruang bagi responden untuk menjelaskan pengalaman mereka secara lebih luas. Pemilihan responden dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan bidang pekerjaan dan tingkat keterlibatan dalam penggunaan sistem pelaporan pajak. Sebagian besar responden bekerja sebagai staff pajak, staff akuntansi dan karyawan swasta yang berhubungan langsung dengan administrasi perpajakan perusahaan. Subjek penelitian mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan Coretax terutama dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan tahun 2025.

Kuesioner dalam penelitian ini memuat pertanyaan yang diarahkan untuk menggali pengalaman awal responden saat menggunakan Coretax, penilaian terhadap kemudahan tampilan dan fitur, hambatan teknis yang muncul, serta pengaruh gangguan tersebut terhadap motivasi untuk melaporkan pajak tepat waktu. Data jawaban responden diolah menggunakan analisis tematik melalui pengelompokan informasi ke dalam beberapa tema utama. Tahap analisis dilakukan dengan penyusutan data, penyusunan kategori dan perumusan kesimpulan yang dibandingkan dengan temuan penelitian terdahulu untuk memperkuat keabsahan interpretasi. Jumlah sampel yang terbatas dan dipilih secara purposif membuat penelitian ini lebih menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dikaji daripada menghasilkan generalisasi statistik.

3 Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Kendala Teknis Coretax

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami kendala teknis saat menggunakan Coretax pada masa awal penerapan sistem. Responden mengaku paling sering kesulitan masuk ke akun meskipun telah mengisi data secara benar serta menghadapi proses autentikasi yang berjalan lambat sesi penggunaan yang mudah terputus dan kegagalan sistem

ketika mengunggah data perpajakan. R1 (2026) menunjukkan bahwa penggunaan Coretax pada tahap awal masih menimbulkan kesulitan bagi pengguna karena sistem sering mengalami gangguan teknis dan error saat proses layanan berlangsung. Akses Coretax dinilai lebih stabil pada malam hingga dini hari ketika jumlah pengguna yang masuk ke sistem tidak terlalu tinggi. Hasil kuesioner ikut memperlihatkan bahwa stabilitas sistem menurun ketika masa pelaporan SPT Tahunan 2025 semakin dekat dengan batas akhir. Kondisi ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan digital sangat bergantung pada kapasitas infrastruktur dan keandalan layanan terutama saat jumlah pengguna meningkat dalam waktu bersamaan (MUC Consulting, 2026).

3.2 Dampak Kendala Teknis terhadap Aktivitas dan Motivasi Kepatuhan

Data penelitian menunjukkan bahwa hambatan teknis pada Coretax memberi dampak langsung terhadap pelaksanaan aktivitas perpajakan responden. Kesulitan mengakses sistem dan gangguan layanan membuat proses pelaporan pajak tidak berjalan lancar sehingga pengguna harus menunda pekerjaan sampai Coretax kembali stabil. Kondisi ini memperbesar risiko keterlambatan penyampaian SPT dan menurunkan produktivitas karena waktu yang seharusnya digunakan untuk menyelesaikan administrasi perpajakan justru banyak tersita untuk mengatasi kendala operasional selama proses pemenuhan kewajiban pajak.

Hambatan teknis turut menekan kondisi psikologis wajib pajak karena gangguan sistem mendorong munculnya rasa frustrasi kecemasan dan kekhawatiran terhadap sanksi administratif saat pelaporan terlambat bukan akibat kelalaian pribadi melainkan karena layanan tidak berjalan secara stabil. Beberapa responden menyatakan bahwa dorongan untuk melaporkan pajak tepat waktu dapat melemah ketika penggunaan Coretax sering disertai error dan akses yang tidak pasti. Mereka tetap memahami kewajiban normatif untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan namun pengalaman digital yang kurang stabil dapat memengaruhi kesiapan dan kenyamanan dalam menjalankan kewajiban tersebut. Temuan ini sejalan dengan literatur yang menjelaskan bahwa kualitas sistem dan pengalaman pengguna pada platform perpajakan digital berpengaruh terhadap persepsi keadilan prosedural serta kecenderungan wajib pajak untuk patuh secara sukarela (LISA AMELIA HERMAN et al., 2023).

3.3. Persepsi terhadap Kemudahan Pelaporan dan Transisi Sistem

Meskipun responden melaporkan berbagai hambatan teknis, sebagian besar tetap menilai Coretax memberi kemudahan karena layanan perpajakan terhubung dalam satu platform sehingga pengguna tidak perlu lagi berpindah ke beberapa aplikasi terpisah. Integrasi tersebut

dipandang mampu memperlancar proses pelaporan dan membantu pelacakan informasi perpajakan apabila sistem berjalan secara stabil. Beberapa responden juga melihat tampilan antarmuka dan fitur Coretax sudah cukup modern serta relatif mudah digunakan. Namun alur navigasi masih membutuhkan penyesuaian karena belum sepenuhnya intuitif bagi pengguna baru terutama pada masa transisi dari sistem sebelumnya.

Pada tahap awal masa transisi membuat pemenuhan kewajiban formal terasa lebih sulit karena wajib pajak perlu menyesuaikan diri dengan prosedur baru serta memahami istilah dan karakteristik Coretax yang berbeda dari sistem sebelumnya. Sebagian responden tetap meyakini bahwa kewajiban resmi akan lebih mudah dipenuhi setelah pengguna terbiasa dan sistem berjalan lebih stabil dibandingkan layanan terdahulu. Literasi digital dan pengalaman menggunakan aplikasi perpajakan sebelumnya menjadi faktor penting karena responden yang sudah akrab dengan layanan digital cenderung lebih cepat beradaptasi dan memandang perubahan sistem sebagai tantangan sementara.

3.4. Potensi Coretax terhadap Kepatuhan Formal Jangka Panjang

Sebagian besar responden menilai penerapan Coretax memiliki peluang untuk memperkuat kepatuhan pajak dalam jangka Panjang melalui integrasi data yang lebih tertata, akses layanan yang lebih sederhana dan transparansi akun wajib pajak yang semakin baik. Penggunaan NIK sebagai identitas perpajakan dipandang dapat membantu DJP memperkuat pengawasan atas pemenuhan kewajiban pajak serta menekan ruang terjadinya penghindaran administratif. Penyatuan berbagai layanan perpajakan dalam satu sistem dan kemampuan pemantauan transaksi yang lebih luas juga dinilai mampu meningkatkan ketepatan serta kualitas data perpajakan.

Kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital tetap menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan Coretax. Gangguan teknis yang terus berulang dan pengalaman pengguna yang belum memuaskan dapat melemahkan keyakinan wajib pajak terhadap kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan administrasi perpajakan yang stabil dan andal. Kondisi tersebut berisiko memengaruhi kepatuhan karena pengguna dapat merasa ragu untuk mengandalkan sistem dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Coretax perlu didukung oleh komitmen yang kuat dalam menjaga kestabilan layanan dan memperbesar kapasitas infrastruktur server agar mampu memberi kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan formal.

3.5. Persepsi Antara Manfaat Integrasi dan Kendala Implementasi

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa responden tetap melihat Coretax sebagai sistem yang menawarkan berbagai manfaat secara konseptual terutama dalam penyatuan layanan, kemudahan akses dan keterbukaan data perpajakan. Satu platform yang digunakan untuk berbagai kebutuhan administrasi pajak serta integrasi dengan NIK dinilai dapat memperkuat proses pengawasan dan membantu wajib pajak memenuhi kewajiban jangka panjang secara lebih tertata (Abigail & Wijaya, 2025).

Responden belum merasakan manfaat Coretax secara penuh karena implementasinya masih terganggu oleh kestabilan sistem dan kebutuhan adaptasi pengguna yang cukup kompleks. Pengalaman teknis yang belum memadai mendorong penilaian bahwa layanan akan lebih mudah digunakan ketika sistem bekerja secara konsisten dan pengguna memahami tahapan pemakaiannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi digital perpajakan tidak hanya menuntut pembaruan teknologi tetapi juga membutuhkan kesiapan sosial melalui pengelolaan perubahan yang tepat.

4 Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa perubahan administrasi perpajakan melalui Coretax menghadirkan dua masalah utama bagi pengguna yaitu hambatan teknis dalam layanan digital dan kebutuhan adaptasi terhadap sistem baru. Responden mengalami hambatan teknis berupa layanan yang belum stabil akses berjalan lambat dan kegagalan masuk akun. Masalah tersebut berpotensi mengganggu pemenuhan kewajiban formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahap awal penggunaan karena stabilitas dan performa Coretax belum berjalan secara optimal. Perubahan pada tampilan antarmuka dan tahapan operasional juga membuat pengguna perlu beradaptasi lebih cepat sehingga sebagian wajib pajak merasa kesulitan dan mengalami kebingungan karena sebelumnya telah terbiasa memakai sistem lama.

Hambatan teknis pada Coretax berpotensi menurunkan ketepatan waktu pelaporan pajak dan meningkatkan beban kepatuhan yang terlihat dari bertambahnya waktu pengerjaan dan tekanan psikologis yang dirasakan wajib pajak. Responden tetap menunjukkan dorongan yang cukup kuat untuk menjalankan kewajiban perpajakan sehingga pengaruh yang paling terlihat lebih mengarah pada berkurangnya kenyamanan dan efisiensi saat menggunakan sistem bukan pada perubahan keputusan untuk patuh atau tidak patuh.

Coretax berpeluang besar meningkatkan kepatuhan formal WPOP dalam jangka panjang

melalui integrasi layanan transparansi data dan kemudahan akses bagi pengguna. Peluang tersebut akan berjalan lebih efektif jika Direktorat Jenderal Pajak mampu memperkuat kestabilan layanan dan kapasitas teknis sistem secara berkelanjutan. Otoritas pajak juga perlu menyederhanakan tampilan juga alur penggunaan yang jelas. Sosialisasi dan pelatihan juga perlu diperluas agar wajib pajak mampu memahami perubahan sistem dengan lebih baik dan dapat menggunakan Coretax secara mandiri.

Daftar Pustaka:

- Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). Implementasi Sistem Coretax dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(5), 1–7. <https://doi.org/10.61292/shkr.278>
- Artavia, A., & et al. (2026). *Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital*. 10, 728–739. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044>
- LISA AMELIA HERMAN, DITA MARETHA RISSI, & SYAFIRA RAMADHEA JR. (2023). Persepsi Kepatuhan Perpajakan yang Dipengaruhi oleh Keadilan Prosedural, Keadilan Distributif, dan Keadilan Retributif. *Jurnal Akuntansi Kompetif*. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v6i1.1279>
- Purnamasari, N. (2025). Peran Coretax System dalam Mendorong. *Journal Akuntansi Manajerial ISSN (E)*, 10(01), 113–117. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/JAM/index>
- Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, 4(4), 303–315. <https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v4i4.1644>
- Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Al-hadad, Z. L., Vanni, K. M., Islam, U., & Walisongo, N. (2026). DAMPAK GANGGUAN (ERROR) SISTEM CORETAX TERHADAP. 6(3), 597–605. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/japa/article/view/66888>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Coretax. <https://pajak.go.id/coretax>

DDTCNews. (2026). *DJP Ungkap 8 Penyebab Target Penerimaan Pajak 2025 Tidak Tercapai*.

<https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1818785/djp-ungkap-8-penyebab-target-penerimaan-pajak-2025-tidak-tercapai>

MUC Consulting. (2025). *Teridentifikasi DJP, Inilah 22 Kendala Coretax yang Dikeluhkan*

WP.<https://muc.co.id/id/article/teridentifikasi-djp-inilah-22-kendala-coretax-yang-dikeluhkan-wp>

MUC Consulting. (2026). *Sebuah Catatan Tentang Relaksasi di Ujung Waktu*.

<https://muc.co.id/id/expert-insight/sebuah-catatan-tentang-relaksasi-spt-di-ujung-waktu>