

KEMUDAHAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PENINGKATAN PENGAWASAN DALAM KONTEKS PENERAPAN CORETAX: PARADIGMA INTERPRETATIF

Yohanis Setiawan Rante Pasang¹, Fransiskus Randa², Paulus Tangke³

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Atma Jaya Makassar

Email korespondensi:

yohanis.setiawan@gmail.com^{1)*}



e-ISSN 2686-0058

p-ISSN 2715-7695

Article Information

Submitted

20 Februari 2026

Revision

03 Juni 2026

Published

30 Juli 2026

Keywords:

tax administration,
tax supervision,
Coretax, voluntary
compliance,
Interpretative
Phenomenological
Analysis (IPA)

Abstrak: Penelitian ini mengkaji penerapan Coretax dalam mempermudah administrasi dan meningkatkan pengawasan perpajakan dari perspektif wajib pajak, konsultan pajak, dan otoritas pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif dan metode Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) terhadap data wawancara informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax memiliki beberapa kendala awal, seperti integrasi data yang belum optimal, keterbatasan fungsi, gangguan teknis, kinerja sistem, serta proses yang masih membutuhkan keterlibatan manusia. Namun, Coretax memberikan manfaat berupa integrasi aplikasi dan data, penyederhanaan serta otomatisasi proses perpajakan, efisiensi waktu, kemudahan pemantauan melalui dasbor, fleksibilitas kerja, inovasi, dan standarisasi pengawasan. Secara keseluruhan, Coretax berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi dan efektivitas pengawasan serta mendukung kepatuhan pajak secara sukarela.

Abstract: This study examines the implementation of Coretax in facilitating tax administration and improving tax supervision from the perspectives of taxpayers, tax consultants, and tax authorities. Using a qualitative approach and an interpretive paradigm, the study analyzed interview data through Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). The findings reveal several initial challenges in Coretax implementation, including limited application and data integration, restricted functionality, technical issues, system performance concerns, and the continued need for human involvement in some processes. However, Coretax also provides significant benefits, including integrated applications and data, simplified and automated tax processes, improved time efficiency, dashboard-based monitoring, flexible working arrangements, innovation, and standardized supervisory procedures. Overall, Coretax has the potential to improve the efficiency of tax administration and the effectiveness of tax supervision while supporting voluntary tax compliance.



PENDAHULUAN

Aktivitas perpajakan yang mengharapkan kemudahan administrasi dan disisi lain meningkatnya pengawasan sudah sejak lama diharapkan oleh bukan hanya wajib pajak dan konsultan pajak, namun juga oleh fiskus. Beragam aplikasi perpajakan yang terpencar-pencar (terfragmentasi) dan rentan kesalahan, tidak dalam satu tampilan platform, menjadi salah satu hal yang menghambat harapan ini. Birokrasi yang berbelit-belit membuat niat wajib pajak jadi kendor dalam mengurus administratif perpajakan. Belum lagi aktivitas manual mondar-mandir ke kantor pajak yang menghabiskan cukup banyak energi dan waktu untuk menyelesaikan satu

aktivitas administratif saja kadang kala dirasa membosankan. Belum mendapatkan hasil, seringkali wajib pajak lebih memilih menunda ataupun mengurungkan niatnya untuk mengurus administratif perpajakannya. Kondisi-kondisi ini kerap kali bisa menyebabkan kepatuhan sukarela wajib pajak menjadi rendah, dikarenakan proses pengurusan, pembayaran dan pelaporan pajak dirasa memberatkan.

Sebelum hadirnya *coretax* di awal tahun 2025 ini, administrasi perpajakan di Indonesia dihiasi dengan berbagai hambatan yang secara fundamental memengaruhi persepsi dan perilaku wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan yang lama terdiri dari berbagai aplikasi yang tidak saling terintegrasi. Setiap jenis pajak dan proses administrasi memiliki aplikasi sendiri-sendiri. Hal ini membuat Wajib pajak mesti berpindah-pindah dari satu aplikasi ke aplikasi yang lain, memasukkan data yang sama berulang kali, dan menghadapi *interface/antarmuka* yang berbeda-beda. Dalam paradigma interpretatif, kondisi ini diinterpretasikan bahwa pajak itu rumit dan merepotkan. Wajib pajak tidak melihat aktivitas perpajakan merupakan kewajiban yang mudah dipenuhi, tetapi menjadi rangkaian hambatan birokrasi yang melelahkan dan membosankan.

Meskipun beberapa layanan perpajakan sudah ada yang digital, aksesibilitas dan literasi digital wajib pajak masih menjadi isu krusial. Sebut saja misalnya bagi kelompok wajib pajak, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), sering kali memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan teknis, perangkat, dan koneksi internet yang stabil. Paradigma interpretatif menekankan bahwa realitas sosial dibentuk oleh pemahaman individu. Bagi wajib pajak yang kurang terbiasa dengan teknologi, sistem digital yang canggih justru menjadi hambatan. Mereka merasa terasingkan dari proses perpajakan, yang sebelumnya mungkin lebih akrab dan familiar melalui interaksi langsung dengan petugas pajak. Kondisi ini menciptakan gap/kesenjangan antara tujuan modernisasi pemerintah dan kesiapan wajib pajak yang berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan sukarela.

Disisi lain, dalam hal peningkatan pengawasan, sistem perpajakan yang lama memiliki kelemahan signifikan dalam hal pengawasan. Data wajib pajak yang tersebar di berbagai sistem mempersulit petugas pajak untuk melakukan analisis yang komprehensif dan akurat. Kurangnya integrasi data lintas sektor dan instansi membuat celah bagi praktik penghindaran dan penggelapan pajak. Akibatnya, penerimaan pajak tidak optimal. Dalam paradigma interpretatif, *coretax* diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sistem pencatatan, melainkan juga sebagai sistem intelijen bisnis yang memungkinkan analisis data secara real-time. Dengan mengintegrasikan data dari berbagai sumber, termasuk data keuangan, transaksi, dan informasi dari instansi lain, melalui *coretax* memungkinkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengidentifikasi anomali dan pola yang mencurigakan, melakukan profiling wajib pajak yang lebih akurat, mengoptimalkan penargetan pemeriksaan pajak.

Integrasi data yang kuat merupakan kondisi yang ideal dalam konteks pengawasan. Tanpa integrasi data yang kuat DJP sulit melakukan analisis *big data* untuk mengidentifikasi pola-pola penghindaran pajak yang kompleks. Hal ini juga dapat membuat penargetan pemeriksaan pajak menjadi kurang efektif dan sering kali didasarkan pada informasi yang tidak lengkap. Pengawasan yang tidak berbasis risiko juga dapat menciptakan persepsi "tebang pilih" di kalangan wajib pajak, di mana wajib pajak merasa bahwa pemeriksaan pajak dilakukan secara acak atau bahkan tidak adil. Paradigma interpretatif menekankan bahwa persepsi ini dapat merusak legitimasi otoritas pajak dan menimbulkan resistensi dari wajib pajak.

Pengawasan manual yang rentan dan tidak transparan yang masih mengandalkan interaksi langsung antara petugas pajak dengan wajib pajak berpotensi memicu masalah integritas. Kurangnya rekam jejak digital yang jelas dalam setiap tahapan pengawasan membuat prosesnya menjadi kurang transparan dan rentan terhadap penyimpangan dan bahkan penyalahgunaan wewenang. Dalam paradigma interpretatif, kepercayaan publik pada otoritas pajak sangat penting. Ketika sistem tidak transparan dan rentan, maka narasi yang terbentuk di masyarakat adalah bahwa pajak merupakan area yang tidak adil dan koruptif.

Dalam paradigma interpretatif, *coretax* tidak sekedar berperan sebagai sistem pencatatan, tetapi juga sebagai sistem *intelligent* bisnis yang memungkinkan analisis data secara langsung. Menghimpun data dari sumber yang beragam, seperti informasi keuangan, transaksi, dan data dari lembaga lain, *coretax* memungkinkan DJP untuk menemukan anomali dan pola yang tidak biasa, menghasilkan pemetaan wajib pajak dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi, dan mengoptimalkan penentuan sasaran pemeriksaan. Situasi ini diharapkan menciptakan suasana dimana pengawasan bersifat lebih proaktif dan berorientasi pada risiko. Penerapan *coretax* juga didasarkan pada pemahaman bahwa masalah-masalah yang diuraikan di atas tidak dapat diselesaikan hanya dengan pendekatan teknis. *coretax* adalah upaya untuk menjembatani paradigma teknosentris (yang hanya fokus pada teknologi) dengan paradigma interpretatif (yang berfokus pada makna dan interaksi manusia).

Dalam kaitannya dengan kemudahan administrasi perpajakan, *coretax* dirancang sebagai platform tunggal yang mengintegrasikan semua layanan perpajakan. Tujuannya adalah untuk mengubah persepsi wajib pajak dari "pajak itu rumit" menjadi "pajak itu mudah". Dengan proses yang lebih intuitif dan data yang otomatis terisi, *coretax* berupaya membangun kembali kepercayaan wajib pajak bahwa proses kepatuhan bisa dilakukan dengan efisien. *Coretax* berusaha menciptakan makna baru bagi wajib pajak, bahwa teknologi adalah alat untuk mempermudah, bukan mempersulit. Secara keseluruhan, latar belakang masalah kemudahan administrasi dan peningkatan pengawasan dalam penerapan *coretax*, dari perspektif interpretatif, adalah tentang pergeseran hubungan sosial. Hal ini merupakan proses transisi dari sistem yang didominasi oleh birokrasi, ketidakpercayaan, dan pengawasan reaktif menuju sistem yang berharap didasari oleh kemudahan, transparansi, dan hubungan yang kooperatif antara negara dan warganya. Namun, tantangan terbesarnya adalah bagaimana memastikan bahwa persepsi positif ini benar-benar terinternalisasi oleh seluruh wajib pajak dan petugas pajak, serta bagaimana *coretax* dapat terus beradaptasi dengan dinamika sosial yang terus berubah.

Penelitian ini membahas bagaimana penerapan *coretax* sungguh dapat memberikan kemudahan administrasi perpajakan dan pengawasan? Bagaimana beragam pemangku kepentingan mengalami, memaknai dan merespons transformasi digital perpajakan melalui *coretax*? Bagaimana *coretax* memberikan perubahan perilaku bagi fiskus, konsultan pajak dan wajib pajak dan apa saja faktor – faktor utama yang mempengaruhi perubahan perilaku wajib pajak dan pengawasan fiskus kepada wajib pajak akibat penerapan *coretax*?

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana penerapan *coretax* dapat memberi kemudahan administrasi perpajakan dan pengawasan. Memaknai penerapan *coretax* bagi beragam pemangku kepentingan (wajib pajak, konsultan pajak dan fiskus) dan mengidentifikasi faktor-faktor utama perubahan perilaku terkait penerapan *coretax* dan

menguraikan faktor-faktor utama yang mempengaruhi perubahan perilaku wajib pajak dan pengawasan fiskus kepada wajib pajak akibat penerapan *coretax*.

TINJAUAN LITERATUR

Stewardship Theory

Teori tanggung jawab menjelaskan dan menggambarkan bagaimana setiap orang bertanggung jawab, percaya diri, dan jujur untuk kepentingan bersama dan kesejahteraan masyarakat. *Stewardship Theory* pada dasarnya menjunjung tinggi nilai kebersamaan, kerjasama ini akan memungkinkan tujuan organisasi tercapai (Donaldson & Davis, 1991). Menurut *Stewardship Theory*, *self serving* dan pro organisasi adalah dua opsi yang tersedia. Cenderung melakukan sesuatu untuk kepentingan diri sendiri dikenal sebagai perilaku *self-centered*. Walaupun mereka memiliki kepentingan yang berbeda, *Stewardship Theory* pada teori ini cenderung mengalihkan perilaku *self-serving* untuk berperilaku sesuai dengan teori. Dalam kasus di mana *steward* dan *principal* memiliki kepentingan yang berbeda, *steward* akan selalu mengutamakan keharmonisan. Karena itu, teori tanggung jawab mengatakan bahwa perilaku kooperatif memiliki manfaat yang lebih besar dan dianggap rasional. Teori tanggung jawab ini telah banyak digunakan dalam organisasi pemerintahan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan kerangka kerja yang digunakan secara luas untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan atau penolakan suatu *system* informasi. *TAM* pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen. Sevendy, Tandy, Suhardjo, Renaldo, Nicholas, Remy, et.al. (2023) menyebutkan bahwa adopsi sistem informasi dianggap tinggi manakala pengguna menganggapnya berguna dan mudah untuk digunakan. *TAM* mengidentifikasi tiga faktor utama yang membentuk pemanfaatan sistem, yaitu kegunaan yang dirasakan (*perceive usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan niat untuk menggunakan (*intention to use*). Model *TAM* menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan pengguna terhadap manfaat dan kemudahan teknologi, sikap pengguna terhadap teknologi, niat perilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan teknologi, penggunaan aktual teknologi.

Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behaviour)

Teori perilaku terencana atau *Theory of Planned Behaviour* adalah kerangka teoretis yang digunakan dalam menjelaskan perilaku manusia (Ajzen, I 1991). Teori ini merupakan pengembangan dari teori perilaku beralasan atau *The Theory of Reasoned Action*. Teori ini menunjukkan bahwa individu memiliki kontrol penuh atas perilaku mereka dan pilihan-pilihan yang mereka ambil hanya sesuai dengan keinginan atau niat dari individu tersebut. Seiring berjalannya waktu, perilaku dari individu itu akan ditentukan oleh sikap terhadap perilaku dan norma subjektif yang berlaku (Saad, 2011).

Tiga komponen utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk berperilaku yang terdapat dalam konteks Teori Perilaku Terencana antara lain: (i) sikap terhadap perilaku (*Attitude toward the behaviour*). Sikap ini menjelaskan sejauh mana seseorang mengevaluasi suatu perilaku secara positif atau negatif. (ii) Norma Subjektif (*Subjective Norms*), mengacu pada tekanan

sosial atau pengaruh dari orang-orang disekitar individu. (iii) Kontrol Perilaku yang Dirasakan (*Perceived Behaviour Control*) komponen ini mencerminkan sejauh mana individu merasa mampu untuk melakukan sesuatu tindakan berdasarkan sumber daya dan peluang yang tersedia.

Coretax (Pembaharuan Sistem Inti Administrasi Perpajakan)

Coretax (Pembaharuan Sistem Inti Administrasi Perpajakan) merupakan langkah strategis DJP untuk melakukan reformasi perpajakan di Indonesia yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 tahun 2018. Urgensi reformasi perpajakan ini semakin menggema manakala dikaitkan dengan permintaan pemadanan NIK menjadi NPWP. Terdapat paling tidak empat alasan mengapa reformasi perpajakan ini penting dilakukan oleh DJP. Pertama, telah terjadi perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi sangat pesat. Kedua, target penerimaan pajak tiap tahun meningkat. Ketiga, dibutuhkan aturan pendukung perkembangan transaksi ekonomi perdagangan. Keempat, kepatuhan wajib pajak perlu untuk ditingkatkan.

Penerapan *coretax* (pembaharuan sistem inti administrasi perpajakan) bertujuan mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang mudah, andal, terintegrasi, akurat dan pasti. dalam rangka mengoptimalisasi pelayanan dan pengawasan sebagai bagian dari reformasi perpajakan.

Apa, Bagaimana dan Mengapa Coretax

Coretax adalah sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang mengusung kemudahan bagi pengguna. Pengembangan *coretax* merupakan bagian dari Proyek Pembaharuan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 tahun 2018. Tujuan utama dari pengembangan *coretax* ini adalah memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini, yaitu mulai dari proses registrasi wajib pajak, pengelolaan Surat Pemberitahuan baik masa maupun tahunan, *tax payer account management*, pembayaran, dan layanan perpajakan.

Coretax pertama kali diterapkan di Indonesia pada 1 Januari 2025. Pada saat awal penerapannya, seringkali disertai dengan siaran pers yang berubah atau di-update. Keterangan tertulis dari DJP terus bergulir seiring dengan waktu ketika *coretax* pertama kali diterapkan. Berikut ini kronologisnya sebagaimana disalin dari laman www.pajak.go.id/reformdjp/coretax, (i) Keterangan tertulis petunjuk teknis pembuatan faktur pajak dalam rangka pelaksanaan PMK Nomor 131 tahun 2024, (ii) keterangan tertulis implementasi *coretax* DJP, (iii) keterangan tertulis pembaharuan informasi pasca-implementasi *coretax* DJP, (iv) keterangan tertulis pembaharuan informasi terkini implementasi *coretax* DJP, (v) keterangan tertulis penerbitan faktur pajak, (vi) keterangan tertulis pembaharuan informasi terkini penerbitan faktur pajak, (vii) keterangan tertulis pengkreditan pajak masukan pasca-implementasi *coretax*, (viii) keterangan tertulis pembaharuan informasi terkini penerbitan faktur pajak, (ix) keterangan tertulis kebijakan penghapusan sanksi administrasi sehubungan dengan implementasi *coretax* DJP, (x) keterangan tertulis perkembangan informasi terkini *coretax* DJP, (xi) keterangan tertulis perkembangan informasi terkini *coretax* DJP.

Pengembangan *coretax* tidak bisa lepas dari perkembangan *big data analytics* yang sangat erat kaitannya dengan teknologi informasi. *Big data analytics* merupakan ide peningkatan produktivitas dan efisiensi yang menggantikan tugas rutin pekerja, sehingga dapat lebih fokus pada aktivitas kreatif dan bernilai tambah tinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan paradigma interpretif. Penelitian pendekatan kualitatif adalah satu model penelitian humanis yang menempatkan manusia sebagai subjek utama dalam peristiwa sosial atau budaya. Penelitian interpretif berusaha menjelaskan hubungan antara Tindakan dan makna. Paradigma interpretif (Nurhayati 2015) menyebutkan bahwa Interpretif berasal dari tradisi ilmu sosial, khususnya sosiologi dan antropologi, yang diawali oleh kelompok ahli sosiologi dari “mazhab Chicago” pada tahun 1920-1930. Sejak saat itu, paradigma interpretif berkembang pesat. Dunia dipandang sebagai sesuatu yang tidak tertata dan tidak terpola secara objektif (Nurhayati 2015). Sehingga diperlukan pendekatan khusus untuk memahami setiap gejala yang muncul.

Penelitian kualitatif dengan menggunakan metode kualitatif yaitu: pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Alasan penggunaan metode kualitatif karena (i) penyesuaian metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak; (ii) penelitian kualitatif menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; (iii) metode kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat, Lokasi kerja wajib pajak (baik secara offline maupun online), kampus para akademisi dan kantor konsultan pajak yang dipilih dan memenuhi kriteria partisipan.

Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara subjektif berdasarkan kriteria kompetensi dan kebutuhan penelitian. Kriteria kompetensi dari sisi fiskus yang dimaksud antara lain merupakan penyuluh dan *account representative* yang aktif dan bersedia untuk diwawancarai/telah ditugaskan untuk menjadi informan oleh atasannya. Sementara kriteria informan dari kelompok konsultan pajak merupakan konsultan pajak aktif yang tergabung dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia Cabang Makassar. Lalu wajib pajak, dipilih berdasarkan purposif dengan kriteria tertentu yaitu dipilih dari wajib pajak yang bersedia diwawancarai dan sudah sering menggunakan *coretax* dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Adapun informan pada penelitian ini adalah masing-masing staf dari bagian pelayanan dan pengawasan di setiap kantor pelayanan pajak yang menjadi lokasi penelitian. Berikut ini rincian informan dalam penelitian ini:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Nama Informan	Jabatan Informan
1	Fiskus	F1	Penyuluh Pajak Terampil KPP Madya Makassar
2	Fiskus	F2	<i>Account representative</i> KPP Madya Makassar
3	Fiskus	F3	Penyuluh Pajak Terampil KPP Pratama Makassar Utara
4	Fiskus	F4	<i>Account representative</i> KPP Pratama Makassar Utara
5	Fiskus	F5	Asisten Penyuluh Pajak Terampil KPP Pratama Makassar Selatan
6	Fiskus	F6	<i>Account representative</i> KPP Pratama Makassar Selatan
7	Fiskus	F7	Asisten Penyuluh Pajak Terampil KPP Pratama Makassar Barat
8	Fiskus	F8	<i>Account representative</i> KPP Pratama Makassar Barat
9	Konsultan Pajak	KP1	Konsultan Pajak
10	Konsultan Pajak	KP2	Konsultan Pajak
11	Konsultan Pajak	KP3	Konsultan Pajak
12	Konsultan Pajak	KP4	Konsultan Pajak
13	Wajib Pajak	WP1	Staf Pajak
14	Wajib Pajak	WP2	Staf Pajak

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan para informan. Data dari Penelitian kualitatif, *interpretative phenomenological analysis (IPA)* terutama adalah transkrip wawancara yang disusun sedemikian rupa untuk dapat dianalisis. Transkrip wawancara tersebut dihimpun dengan memperhatikan kriteria tertentu dari informan sebagaimana yang disebut dalam metode penelitian sementara data sekunder diperoleh dari menganalisa dokumen-dokumen terkait dengan fokus penelitian ini yaitu untuk memahami dan mencari makna pengalaman hidup dari para pihak terkait penerapan *coretax*.

Metode Pengumpulan Data

Data penelitian akan dikumpulkan melalui berbagai metode. Dalam menghimpun data wawancara peneliti menyiapkan panduan wawancara yang mencerminkan sikap tanpa

penilaian - epoche (bracketing/upaya mengurung/nonjudgemental attitude). Peneliti juga membangun rapport (kepercayaan) dengan partisipan. Selain itu peneliti berharap akan dengan penuh perhatian selama wawancara. Kegiatan pengumpulan data dilakukan antara lain:

- Wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti pejabat DJP, konsultan pajak, dan perwakilan wajib pajak dalam rangka memahami perspektif dan pengalaman mereka terkait penerapan *coretax*.
- Analisis dokumen, seperti peraturan perpajakan, laporan resmi DJP, dan pemberitaan media.
- Observasi partisipan dalam kegiatan yang terkait dengan pembaharuan sistem inti administrasi perpajakan.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data dalam konteks interpretative phenomenological analysis (IPA) adalah analisis terhadap transkrip dengan menerapkan tiga (3) pilar yaitu: (1) fenomena yang berstandar pada epoche, (2) interpretasi yang berstandar pada pemahaman setiap pernyataan partisipan tanpa melepaskannya dari seluruh transkrip, dan (3) idiografi yang memperhatikan keunikan partisipan.

Dalam IPA tahap-tahap analisis data meliputi:

1. Membaca transkrip berkali-kali
2. Membuat catatan - catatan awal (initial noting) pada transkrip dengan memberikan komentar eksploratoris
3. Memunculkan tema emergen
4. Memunculkan tema superordinat masing-masing peserta
5. Memunculkan tema superordinat antarpartisipan
6. Mendeskripsikan tema – tema superordinat antarpartisipan yang ditemukan. Untuk menentukan tema superordinat dapat menggunakan:
 - a. Analisis tematik: mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari data yang dikumpulkan
 - b. Analisis konten: menganalisis isi dokumen dan wawancara
 - c. Analisis naratif: menganalisis cerita dan pengalaman yang diceritakan oleh responden.

Triangulasi Data

Teknik memeriksa keabsahan data penelitian adalah menggunakan triangulasi. Triangulasi data menurut Denzin dalam Moleong (2004:330):

- a. Triangulasi sumber data
Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.
- b. Triangulasi metode
Triangulasi ini menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi penyidikan

Triangulasi ini dengan cara memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Misal dengan membandingkan hasil pekerjaan seorang analis dengan analis lainnya.

d. Triangulasi teori

Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan banding.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Gambaran Umum Informan

Para informan yang peneliti pilih untuk menghimpun interpretasi mereka terhadap penerapan *coretax*, dapat dikelompokkan menjadi fiskus, konsultan pajak, dan wajib pajak. Untuk kelompok fiskus, masing-masing berlatar belakang sebagai penyuluh dan *account representative* di kantor pelayanan pajak (baik Kantor Pelayanan Pajak Madya maupun Kantor Pelayanan Pajak Pratama) yang ada di kota Makassar. Terdapat empat (4) orang penyuluh dan empat (4) orang *account representative*, masing-masing satu orang penyuluh dan satu orang *account representative* dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, satu orang penyuluh dan satu *account representative* dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, satu orang penyuluh dan satu orang *account representative* dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dan satu orang penyuluh dan satu orang *account representative* dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Sementara untuk konsultan pajak, peneliti memilih konsultan pajak yang berpraktik di kota Makassar yang tergabung ke dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia cabang Makassar. Informan selanjutnya adalah satu orang wajib pajak (staf pajak) dari kota Pangkep dan satu orang informan lagi wajib pajak (staf pajak) dari kota Surabaya yang peneliti wawancara melalui telepon.

Pendapat Informan Mengenai Kekurangan/Kelemahan dan Kelebihan/Kekuatan Coretax

Dalam kurun waktu kurang lebih tiga bulan (Juni sampai dengan Agustus 2025) peneliti telah berusaha menghimpun informasi dan perspektif dari berbagai kelompok informan terkait kemudahan administrasi perpajakan dan peningkatan pengawasan dalam konteks penerapan *coretax*. Peneliti menemukan beragam kekurangan maupun kelebihan *coretax* dari semua kelompok informan. Kekurangan dan kelebihan *coretax* disajikan berikut dibawah ini berdasarkan poin of view masing-masing dari fiskus, konsultan pajak, dan wajib pajak.

Kekurangan Coretax dari Poin of View Fiskus, Konsultan Pajak dan Wajib Pajak

Dari wawancara peneliti dengan para informan, peneliti menemukan berbagai keluhan dan kekurangan/kelemahan *coretax*. Kekurangan/kelemahan *coretax* tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- **Integrasi Aplikasi dan Data**

Penerapan *coretax* diharapkan mengintegrasikan seluruh jenis pajak baik pembayaran, pelaporan dan monitoring buku besarnya dalam satu tampilan web based. Namun,

meskipun *coretax* bertujuan untuk mengintegrasikan data, keterbatasan fitur pengawasan yang hanya baru mencakup beberapa jenis pajak saja menyiratkan bahwa belum semua data atau alur kerja terintegrasi sepenuhnya, demikian disampaikan oleh F5, Penyuluh dari KPP Pratama Makassar Selatan:

“.....Kalau untuk *coretax* yang digunakan untuk yang internal ya yang digunakan pegawai bukan kewajiban perubahannya itu cukup banyak juga ya dibanding yang sebelumnya nah salah satunya itu seperti tadi saya bilang ada simplifikasi jadi sebelumnya juga pegawai kita menggunakan berbagai macam aplikasi untuk memproses permohonan wajib pajak nah dengan adanya *coretax* semuanya dikabulkan juga dan tetap aplikasi ya disimplifikasi juga. Lalu yang ke-2 itu adanya integrasi data jadi karena aplikasinya sekarang cuman 1 jadi memudahkan untuk integrasi data....”

Integrasi data yang belum tuntas juga disinggung dan diiyakan saat wawancara dengan F1, Penyuluh KPP Madya Makassar. Dia mengatakan: “Iya, semua bisa lihat semua bisa cek misalnya di satu aplikasi jadi kalau dulu kan mungkin terpecah pecar, mungkin pengawasan tidak sesuai aplikasinya banyak dari sendiri kalau sekarang semua jadi satu, satu kesatuan terus masing-masing terintegrasi.”.

Hal senada juga diteguhkan oleh pernyataan F8, Account Representatif KPP Pratama Makassar Barat: Oh 2025? Iya, untuk 2025. Jadi sejauh ini kami sudah bisa terbitkan STP dari *coretax*, sudah bisa terbitkan imbauan, tapi tahun berjalan yang kayak PPH Pasal 25 yang belum di stor, PPN, PPH final, baru seperti itu terus untuk kegiatan KPDL yang pengumpulan data itu sudah harus memenuhi *coretax*..”.

Ketiga orang fiskus pada kantor pelayanan pajak berbeda di Makassar senada menyampaikan bahwa masih terdapat kekurangan, Data pengawasan untuk tahun pajak sebelum 2025 (yaitu 2024 ke bawah) masih menggunakan aplikasi lama dan belum terintegrasi ke dalam *coretax*.

Bukan hanya dari fiskus yang menyampaikan perihal integrasi aplikasi dan data. Konsultan pajak pun menyampaikan hal senada. Seperti misalnya yang disampaikan oleh konsultan pajak KP2. Dia mengatakan:

“Iya, Pak justru sudah sekian yang berhasil membuat faktur ini apa untuk membuat faktur di *coretax* awalnya yang bermasalah itu hanya masalah jaringan dan server, belakangan yang muncul bukan lagi masalah jaringan bukan lagi masalah server, masalah sinkronisasi data jaringan sudah bagus server juga bagus, data terpapar akhirnya data tertarik tapi return nya gak benar nilainya, enggak bisa diinginin enggak bisa diambil, karena migrasi datanya sinkronisasi migrasi datanya tidak pas bukan karena server lagi Pak contoh yang paling sederhana faktur pajak yang tidak muncul di *coretax* bukan karena server Pak tapi sinkronisasi data migrasi data dan aplikasi lama ke *coretax* itu harus dipercepat....”

Kelemahan dari sisi integrasi dan data pun dialami oleh wajib pajak. KP1, wajib pajak, salah satu staf pajak dari Pangkep menyebutkan:

“Lebih nyaman yang terpisah-pisah seperti e-faktur. Ya, mungkin karena *coretax* ini masih baru tapi saya rasa DJP itu kan mau mempermudah cara kerja WP dari segi perpajakannya, pasti lama-kelamaan itu pasti *coretax* akan lebih mudah karena sudah tergabung semua di situ. Kalo dulu kan terpisah-pisah seperti e faktur PPN itu memang saya lebih suka e-faktur PPN karena gampang mencari. Faktur yang biasa kita mau cari

dibanding *coretax*, karena aplikasi yang dulu e-faktur kan tidak memakai jaringan dibanding *coretax*, karena *coretax* biasanya terkendala kalau kita mau mencari ketika jaringan lagi bermasalah sementara bahan ini yang kita mau cari dibutuhkan segera itu kan terhambat, masih loading-loading.”

Hal ini menyiratkan bahwa saat ini, data dari periode sebelumnya belum sepenuhnya terintegrasi. Kurangnya integrasi data ini dapat menghambat analisis komprehensif dan proses kerja yang efisien.

- **Keterbatasan Fungsionalitas**

Fungsionalitas fitur-fitur *coretax* terus menjadi isu baik disaat penerapan awal-awal tahun 2025 ini, maupun sampai saat peneliti melakukan wawancara dengan para informan. Berikut ini penuturan dari penyuluh KPP Madya Makassar, F1 terkait fitur yang tersedia belum mencakup semua jenis pengawasan pajak secara komprehensif:

“Untuk fiturnya sebenarnya untuk sampai sekarang sudah cukup, cuman untuk fitur-fitur lain tergantung dia masuknya di kategori mana, misalnya kategori pembayaran mungkin ada tambahan mungkin biling kode bilingnya...”

Hal ini menyiratkan bahwa sistem masih dalam tahap pengembangan. Keterbatasan fitur ini dapat menghambat efisiensi petugas pajak dalam melakukan pengawasan secara menyeluruh dan terotomatisasi.

Keterbatasan fungsionalitas juga disuarakan kembali oleh F8, *Account representative* di KPP Pratama Makassar Barat:

“....Oh, tergantung wajib pajaknya. Ada yang wajib pajaknya prinsipal tinggi, ada yang rendah ada yang menengah. Yang risiko tinggi itu biasanya yang konstruksi-konstruksi, tambal, terus pajak yang sudah sering mengeluarkan faktur jadi, yang dimaksud dengan resiko tinggi itu dia sudah bisa menerbitkan faktur, bisa juga dia terbitkan faktur yang salah atau faktur cacat gitu. Tapi kalo yang rendah biasanya itu yang wajib pajak-pajak UMKM itu risiko tinggi, jadi kami bisa mulai cek, oh fakturnya sudah benar ndak..Itu dimonitor harian mingguan bulanan Pak.... Kalau saya biasa mingguan bisa tergantung kebutuhan, pekerjaan juga..... Kalau untuk *coretax*, tahun berjalan real time. Tapi kalau untuk approach masih menggunakan approweb, itu masih data sampai tahun 2020 masih digunakan....”

- **Kendala Teknis**

Kendala teknis dialami juga oleh para fiskus ketika mengakses *coretax*. Misalnya F4 – *Account representative* KPP Pratama KPP Pratama Makassar Utara, F6 – *Account representative* KPP Pratama Makassar Selatan, dan F7 – Penyuluh dari KPP Pratama Makassar Barat secara berturut-turut menyatakan sebagai berikut:

F4 – *Account representative* KPP Pratama KPP Pratama Makassar Utara: “Kalau sejauh berjalan sampai dengan di pertengahan tahun ini kalau dari tiap-tiap pengawasan mungkin mewakili AR, kita masih lebih memudahkan tahun yang sebelumnya yang aplikasi sebelumnya karena aplikasi ini kan masih dalam masa perkembangan masih ada banyak apa data-data yang masih tersangkut belum bisa kita biasanya untuk meminta data izin ke kan kepala kantor dulu ndak. Bisa langsung kalau dulu kan kita ngecek aja langsung bisa langsung kelihatan semua di di aplikasi di. Approweb, aplikasi yang digunakan di

bidang pengawasan kalau sekarang memang semuanya kita perlihatkannya di *coretax* ini secara kemudahan sih ya kalau mau jujur masih lebih muda yang sebelumnya masih jauh lebih mudah yang sebelumnya untuk saat ini kondisi sekarang karena kan posisi sekarang untuk perbaikan ini masih-masih divendor, belum murni diserahkan ke belum murni diserahkan ke KPP DJP jadi kalau ada permasalahan. Kan kami ada-ada link untuk mengusulkan. Oh, ini permasalahannya seperti ini. Tapi kalau yang dulu kalau kita ada permasalahan yang jawab kan memang orang IT nya dari kantor pusat, jadi mereka langsung-langsung ini kalau sekarang kan kalau menurut informasi kan karena tiap ada permasalahan tidak bisa langsung dari kantor pusat yang itu harus dikirim dulu ke vendor anti vendor yang benahi bisa selesai jadi ada beberapa jeda. Waktu yang lumayan lama jadi kaca kami belum bisa jawab kan karena harus nunggu apa dari vendor....”

F6 – *Account representative* KPP Pratama Makassar Selatan: “Ya, bisanya Pak kayak faktur. Kadang-kadang ini juga karena memang 1 aplikasi digabung dengan potput segala macem, ya. Gimana beratnya bandwich ya?...”

F7 – Penyuluh dari KPP Pratama Makassar Barat: “sepanjang idenya masih seperti yang dulu digelontorkan sih Pak, memang ini memudahkan wajib pajak dalam artian 1 yang tadinya banyak aplikasi di instal-instal, jadi ketika ada WP yang bingung coba kita buka *coretax* nya jadi cuma 1, bukan belum aplikasi apa lagi itu kayak dulu kan ada di SPT 21 yang SPT 4 itu dan sebagainya bagian-bagian kayak gitu kan, jadi cukup di *coretax* kita tinggal pelajari menunya, kalau soalnya sebenarnya masih di situ sampai pimpinan-pimpinan berikutnya niatnya cuma memperbaiki-memperbaiki ya saya optimis sih Pak”

Kendala teknis *coretax* juga dialami oleh konsultan pajak sebagaimana dikatakan oleh sebagai berikut: Pertama, Konsultan pajak mengakui terdapat kesulitan teknis (berupa error dan lag) pada awal-awal penerapan *coretax* ini. Pada awal implementasi, sistem ini sering mengalami "error". Wajib pajak mengeluhkan kesulitan saat login dan membuat faktur, meskipun keluhan ini sudah mulai berkurang. Pada masa awal, server juga mengalami lagging, namun telah ditingkatkan. Akses ke sistem kadang masih susah dan loading-nya lama. Kedua, konsultan pajak juga mengakui terdapat permasalahan perlakuan data khusus, yaitu misal terdapat masalah dalam sistem terkait transaksi pengembalian (retur) dari periode sebelum *coretax*. Sistem membaca DPP (Dasar Pengenaan Pajak) sebagai "DPP nilai lain," yang menyebabkan selisih nilai saat melakukan retur 100%.

Beragam penuturan di atas, dari sisi wajib pajak mengakui terdapat kesulitan teknis (berupa error dan lag) pada awal-awal penerapan *coretax* ini. Pada awal implementasi, sistem ini sering mengalami "error". Wajib pajak mengeluhkan kesulitan saat login dan membuat faktur, meskipun keluhan ini sudah mulai berkurang. Pada masa awal, server juga mengalami lagging, namun telah ditingkatkan. Akses ke sistem kadang masih susah dan loading-nya lama. Wajib pajak juga merasa sistem ini membingungkan dan masih sering error. Wajib pajak seperti bendahara harus mengimpor data satu per satu, yang memakan waktu dan melelahkan. Ketiga, Umpan Balik Pengguna. Terdapat menu pengaduan untuk WP, di mana keluhan dan harapan mereka bisa disampaikan. Adanya menu pengaduan secara tersirat menunjukkan bahwa sistem tidak sempurna dan perlu perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan dari pengguna. Keberadaan menu ini mengindikasikan bahwa ada isu yang perlu ditangani.

- **Kinerja Sistem**

Kelemahan *coretax* yang teridentifikasi saat wawancara diakui baik oleh fiskus, konsultan pajak, maupun wajib pajak. Menurut fiskus, F2, salah seorang AR KPP Madya Makassar, Awalnya, petugas pengawas tidak bisa melihat faktur yang dibuat oleh Wajib Pajak, meskipun fitur ini kemudian ditambahkan. Tampilan informasi faktur tidak detail, tidak mencantumkan harga satuan atau kuantitas. Petugas harus menggunakan cara manual seperti memindai (scan) kode QR untuk melihat rincian faktur.

Masih menurut F2, wajib pajak sering mengalami kesulitan saat login atau membuat faktur, meskipun keluhan ini mulai berkurang. Bahkan ada kekhawatiran bahwa kinerja sistem akan melambat jika semua data dari tahun-tahun sebelumnya diintegrasikan ke dalam *coretax*. Pengguna (petugas pajak dan Wajib Pajak) masih dalam tahap belajar menggunakan aplikasi, terutama di awal penerapan. Diperlukan waktu adaptasi yang cukup, di mana tim pengawas baru mengetahui detail aplikasi secara pasti setelah aplikasi tersebut berjalan.

Selanjutnya terkait kinerja sistem juga disampaikan oleh F3 Batari Deceng, penyuluh KPP Pratama Makassar Utara: Ada keluhan dari Wajib Pajak (WP) terkait error yang sering terjadi pada sistem *coretax*. Meskipun keluhan ini wajar dalam masa transisi, adanya "error" menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya stabil atau memiliki bug yang perlu diperbaiki.

Hal yang lain juga disampaikan oleh F5, penyuluh KPP Pratama Makassar Selatan: Kecepatan akses *coretax* pada awalnya bervariasi dan sempat mengalami perlambatan (lag). Adanya perlambatan pada awal implementasi menunjukkan bahwa sistem belum memiliki kapasitas server yang memadai untuk menangani beban kerja tinggi. Dia juga mengatakan Awalnya, ada masalah error yang langsung ditangani oleh tim IT internal DJP sebelum kasus tersebut diteruskan ke level pengguna. Keterlibatan tim IT yang proaktif dalam menangani error secara tersirat menunjukkan bahwa masalah teknis pada sistem memang sering terjadi pada masa-masa awal. Kualitas layanan & umpan balik menandakan terus dilakukannya upaya pencegahan dan penanggulangan masalah oleh DJP menyiratkan bahwa sistem ini masih dalam tahap perbaikan berkelanjutan. Meskipun sudah membaik, hal ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dari sisi teknis.

- **Pengawasan**

Terdapat menu-menu pengawasan yang kurang familiar. Hal ini disampaikan oleh F4, AR KPP Pratama Makassar Utara. Banyak menu belum sepenuhnya dipahami dan masih dalam pembelajaran. Hal ini tentu menurunkan efektivitas dan efisiensi pengawasan awal. F4 juga mengatakan Pengawasan terbatas untuk data tahun berjalan. *Coretax* baru aktif untuk pengawasan tahun 2025, sementara tahun sebelumnya masih menggunakan aplikasi lama. Pengawasan data historis terbatas, potensi kehilangan insight penting. Selanjutnya dia juga mengatakan kurangnya mekanisme audit dan pengawasan otomatis. Pengawasan masih dilakukan manual, belum mendukung usulan audit langsung dari *coretax*. Kondisi ini tentu menjadikan pengawasan kurang proaktif dan belum optimal. Koordinasi antar unit pengawasan belum terintegrasi penuh. Koordinasi masih dilakukan melalui aplikasi pendukung diluar *coretax*. Pengawasan masih terfragmentasi dan tidak menyeluruh. Sistem juga masih Sistem belum optimal dalam pengawasan PBB.

F6, AR KPP Pratama Makassar Selatan juga kembali menuturkan bahwa Data lama sulit diakses, mempengaruhi pengawasan. Fitur kurang lengkap atau terbatas. Menu dan fitur masih terbatas, misalnya terkait data tahun sebelumnya dan beberapa fungsi belum ada/notifikasi belum ada. *Coretax* belum mendukung pengawasan optimal dan deteksi dini pelanggaran. Achieving dasar prioritas pengawasan belum tercapai. *Coretax* belum mampu menghasilkan daftar prioritas pengawasan yang otomatis. Hal ini Memperberat kerja pengawas dalam menentukan fokus pengawasan. Data real time lambat dan sinkronisasi belum sempurna.

- **Sumber Daya Manusia**

Menurut F1, penyuluh KPP Madya Makassar, adanya evaluasi triwulan dan PIC (Person in Charge) yang bertanggung jawab untuk setiap wajib pajak menunjukkan bahwa sistem ini masih memerlukan pengawasan dan dukungan ekstra. Ini menyiratkan bahwa sistem tidak sepenuhnya intuitif atau bebas masalah bagi pengguna.

Bahkan F4, AR KPP Pratama Makassar Utara menyebutkan Masa pembelajaran yang dipaksakan. Petugas harus cepat belajar penggunaan *Coretax* yang baru. Kendala SDM ini Memerlukan waktu adaptasi yang signifikan sehingga proses kerja terhambat di awal. Masih perlu perizinan atau birokrasi dalam akses data. Beberapa data harus minta izin ke kepala kantor sebelum diakses. Belum ada perubahan signifikan jumlah AR. Jumlah AR masih sama, belum ada reorganisasi untuk adaptasi *coretax*. Beban kerja dan pengawasan belum terdistribusi ulang optimal.

Konsultan pajak juga membicarakan hal senada terkait Sumber Daya Manusia. KP11 dan KP12 mengatakan terdapat perbedaan harapan vs realita. Ada janji bahwa masalah akan terselesaikan pada bulan Juli 2025, namun sistem masih mengalami kendala. Terdapat ketidaksesuaian antara target waktu penyelesaian masalah dengan realitas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan sistem lebih kompleks dari yang diperkirakan. Kondisi ini membuat sikap pengguna yaitu Konsultan pajak dan bahkan petugas pajak menolak atau keberatan dengan regulasi dan sistem baru. Resistensi ini menyiratkan bahwa implementasi *coretax* membawa tantangan yang signifikan, baik dari segi teknis maupun adaptasi. Penolakan ini menunjukkan bahwa sistem tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan atau ekspektasi pengguna.

Kelebihan *Coretax* dari *Point of View* Fiskus, Konsultan Pajak dan Wajib Pajak

- **Integrasi Aplikasi dan Data**

Selain kelemahan-kelemahan *coretax*, peneliti juga mendapatkan kelebihan-kelebihan *coretax* dari wawancara dengan para informan. Pertama, Baik fiskus maupun konsultan pajak berpendapat bahwa *coretax* mengintegrasikan aplikasi dan data yaitu menggabungkan data dari berbagai aplikasi yang sebelumnya terpisah (seperti SIDJP, Portal, e-nova, dan DMS) menjadi satu platform terpusat. Hal ini menyederhanakan alur kerja dan memudahkan pengawasan serta pelaporan. Fiskus, konsultan pajak dan wajib pajak sama-sama berpendapat bahwa *coretax* sebenarnya menyederhanakan alur kerja perpajakan, membuatnya lebih mudah dan terarah. Selain itu, *coretax* juga memungkinkan Penerbitan Surat Otomatis. Surat-surat pemberitahuan, seperti Surat Pemberitahuan Permintaan Klarifikasi dan Surat Permintaan Keterangan Data (SP2DK) dan Surat

Ketetapan Pajak (SKP), diterbitkan secara otomatis oleh sistem dan langsung diterima oleh WP. Fiskus juga menyampaikan bahwa proses kerja menjadi lebih cepat. Waktu yang dibutuhkan untuk surat pemberitahuan pajak sampai ke wajib pajak sangat cepat, bahkan dalam hitungan menit atau jam. *Coretax* ini sangat memudahkan dari sisi edukasi dan pemrosesan permohonan. Hal ini dapat menyiratkan bahwa kemudahan yang dirasakan terutama ada pada aspek administratif dan penyuluhan. Kemungkinan fitur-fitur lain, seperti pengawasan yang lebih mendalam atau analitik, masih dalam pengembangan atau belum sepenuhnya optimal.

- **Penyederhanaan Proses**

Kemudahan layanan perpajakan bagi wajib pajak meliputi pendaftaran, taxpayer portal, penyiapan dan pelaporan SPT, pembayaran, riwayat transaksi dan layanan dan edukasi perpajakan. Sistem ini menyederhanakan alur kerja perpajakan, membuatnya lebih mudah dan terarah. Surat-surat pemberitahuan, seperti Surat Pemberitahuan Permintaan Klarifikasi dan Surat Permintaan Keterangan Data (SP2DK) dan Surat Ketetapan Pajak (SKP), diterbitkan secara otomatis oleh sistem dan langsung diterima oleh WP.

- **Efisiensi**

Baik fiskus, konsultan pajak, maupun wajib pajak sama-sama mengakui bahwa walaupun terdapat kelemahan-kelemahan *coretax* saat ini, juga terdapat efisiensi yang dijanjikan. Misal seperti yang dikatakan oleh F2 Penyuluh KPP Pratama Makassar Selatan, Proses Lebih Cepat. Waktu yang dibutuhkan untuk surat pemberitahuan pajak sampai ke wajib pajak sangat cepat, bahkan dalam hitungan menit atau jam. Dia juga mengatakan bahwa Verifikasi Data Lebih Mudah. Adanya dasbor yang menampilkan faktur yang sudah digunakan wajib pajak memudahkan proses verifikasi data tanpa harus membuka banyak aplikasi.

F4, AR dari KPP Pratama Makassar Utara dan F7, Penyuluh dari KPP Pratama Makassar Barat sama-sama mengatakan bahwa penggunaan NIK menjadi NPWP mempermudah registrasi dan pembayaran pajak untuk WP yang tidak memiliki NPWP, cukup dengan menggunakan NIK.

Konsultan pajak KP2 juga sependapat. Dia mengatakan terdapat transparansi proses. Proses administrasi perpajakan menjadi lebih transparan dan terbuka, yang membantu meningkatkan kepercayaan publik.

Wajib pajak, WP2 mengatakan Petunjuk dan tampilan di dalam sistem *coretax* cukup mudah dipahami oleh wajib pajak, terutama jika mengikuti panduan yang ada.

- **Inovasi**

Implementasi *coretax* diakui oleh fiskus, konsultan pajak dan wajib pajak merupakan suatu inovasi. Fleksibilitas kerja merupakan salah satu nya. Hal ini disampaikan oleh wajib pajak, WP2, Wajib pajak dapat menyelesaikan kewajiban perpajakan di mana saja, tidak harus di kantor. Dia juga mengatakan bahwa besar kemungkinan akan ada inovasi ke depan berupa *coretax* Mobile Apps. *Coretax* memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi aplikasi seluler (mobile apps) di masa depan, yang akan semakin memudahkan WP.

Selanjutnya menurut F8, *coretax* juga bisa membantu pencegahan fraud. Alur di *coretax* sudah sesuai dengan aturan perpajakan, sehingga tidak ada lagi celah bagi wajib pajak atau fiskus untuk memanipulasi data atau transaksi, yang sebelumnya memungkinkan adanya bypass. Selanjutnya Menurut konsultan pajak KP1, *coretax* juga Mengurangi Interaksi Tatap Muka yaitu mengurangi interaksi tatap muka antara wajib pajak dan petugas pajak.

- **Standardisasi Pengawasan**

F2, penyuluh KPP Pratama Makassar Selatan menyebutkan bahwa implementasi *coretax* memungkinkan Standardisasi Kertas Kerja. Format kertas kerja pengawasan sudah terstandardisasi di dalam *coretax*, menghilangkan perbedaan format yang sebelumnya dibuat oleh setiap *Account representative* (AR). Selain itu, baik fiskus maupun wajib pajak berpendapat bahwa *coretax* dirancang untuk meningkatkan kepatuhan sukarela karena memiliki alur dan aturan yang tidak bisa dilanggar. Sistem ini juga membantu bendahara untuk lapor sebelum setor, yang sebelumnya tidak ada.

Analisa Hasil Penelitian Berdasarkan Paradigma Interpretatif

Pengalaman positif yang dirasakan wajib pajak terhadap kemudahan administrasi perpajakan secara langsung akan diinterpretasikan sebagai faktor dominan yang mendorong kepatuhan dan pemanfaatan sistem *coretax*/penggunaan layanan perpajakan digital. Menurut peneliti, terdapat tiga (3) poin utama interpretasi pengalaman terhadap kemudahan administrasi perpajakan. Pertama, kemudahan administrasi perpajakan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah proses administrasi, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengalaman kemudahan administrasi perpajakan juga diinterpretasikan sebagai berkurangnya waktu, biaya dan usaha yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Kecenderungan birokrasi yang panjang dan ribet justru menjadi titik balik ketidakpatuhan. Ketika proses disederhanakan, wajib pajak akan semakin merasakan tidak terbebani dan lebih bersedia untuk patuh menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Kemudahan administrasi perpajakan di era *coretax* ini didukung dengan transparansi yaitu setiap tahapan dari proses dapat dipantau sendiri oleh wajib pajak. Perasaan dan pengalaman nyata dalam mengakses sistem *coretax* secara mudah dan sistemnya adil semakin memotivasi wajib pajak secara sukarela untuk patuh.

Kedua, pengalaman kemudahan administrasi perpajakan yang dialami juga berbanding lurus dengan intensitas penggunaan sistem *coretax*. Semakin mudah dan menyenangkan dirasakan, semakin sering intensitas user menggunakan sistem *coretax*. Minat dan kebiasaan akan terbentuk dengan sendirinya seiring dengan pengalaman ini. Pengalaman yang menyenangkan dan bebas masalah saat menggunakan sistem digital/*coretax* ini terus memicu minat untuk pengguna yang berkelanjutan, selain memang juga merupakan kebutuhan sehari-hari terutama bagi pelaku usaha. *User interface* yang intuitif dan kecepatan proses akan membentuk kebiasaan digital. Ketiga, indikator-indikator kemudahan administrasi perpajakan yang peneliti dapat identifikasi setidaknya meliputi kemudahan dalam mengisi dokumen, kemudahan dalam melakukan pembayaran, kemudahan dalam pelaporan, dan kejelasan dan ketersediaannya petunjuk teknis perpajakan.

Dari empat belas (14) informan yang peneliti wawancara, baik pihak fiskus, konsultan pajak, maupun wajib pajak menginterpretasikan bahwa kemudahan administrasi perpajakan dalam konteks implementasi *coretax* masih belum benar-benar mudah di tahap awal implementasi *coretax*. Pada tiga sampai dengan empat bulan pertama, yaitu Januari sampai dengan April 2025 masing-masing informan tersebut menguraikan kekurangan maupun kekuatan serta harapannya terhadap sistem *coretax* ini. Mereka berharap kemudahan administrasi yang diusung *system coretax* ini sungguh bukan sebatas janji namun juga dapat dialami langsung.

Dalam kaitannya dengan konteks kemudahan administrasi perpajakan pengalaman yang disebutkan oleh para informan dan wajib pajak pada umumnya dapat meliputi enam (6) bagian utama dalam layanan perpajakan bagi wajib pajak. Pertama yaitu pendaftaran yang menjadi lebih mudah, dapat dilakukan di semua kantor pelayanan pajak (*borderless*) melalui berbagai saluran (*multichannel*) dan tervalidasi dengan sumber data (*single source of truth*). Kedua, terdapat *tax payer portal* yaitu aplikasi *online* terintegrasi dengan mengedepankan *user experiences* untuk memberikan kemudahan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak. Ketiga, penyiapan SPT menjadi lebih mudah dengan didukung integrasi proses. Keempat, pembayaran menjadi lebih mudah dengan adanya multi akun kode billing (satu kode billing untuk SPT Unifikasi atau lebih dari satu ketentuan). Kelima, tersedianya profile wajib pajak yang komprehensif yang didukung dengan *system* akuntansi yang sesuai regulasi. Keenam, terdapatnya kemudahan interaksi wajib pajak dan DJP melalui perluasan kanal yang terintegrasi, serta penyediaan edukasi tersegmentasi berdasarkan kebutuhan wajib pajak.

Pembahasan Temuan dan Kaitannya dengan Teori

Dalam kaitannya dengan *stewardship theory* implementasi *coretax* terletak pada upaya untuk memahami makna, motivasi, dan konteks perilaku individu di balik adopsi teknologi perpajakan. Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan para informan, peneliti mendapatkan kesan motivasi mengapa fiskus memilih untuk menerima atau menolak sistem baru *coretax* ini. Kesan motivasi tersebut antara lain fiskus digerakkan oleh faktor-faktor *non financial* dan dedikasi untuk bertindak demi kepentingan terbaik organisasi. Demi tugas dan loyalitas fiskus dalam wawancara-wawancara juga memberikan kesan bahwa mereka melihat *coretax* sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun tak bisa dipungkiri juga bahwa di awal-awal implementasi *coretax*, kadang pula dianggap sebagai beban kerja. Lebih lanjut dari itu, fiskus menyadari nilai-nilai pribadi, komitmen etika dan identitas profesional yang mempengaruhi niat menggunakan *coretax*. Nilai-nilai pribadi seperti tidak mudah putus asa, keinginan tahu mendalam dari suatu hal yang baru, menjunjung tinggi prinsip *service excellence*.

Technology acceptance model (TAM) membahas lebih banyak mengenai pengadopsian teknologi ditentukan oleh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease for use*). Dalam kaitannya dengan implementasi *coretax*, pada saat peneliti menginventarisasi wawancara, peneliti tidak hanya mengukur tingkat kegunaan atau kemudahan baik dari fiskus maupun dari konsultan pajak dan wajib pajak tetapi juga menggali bagaimana mereka memaknai kegunaan *coretax*. Bagi fiskus bisa saja memaknai *coretax* berguna bukan karena meningkatkan kecepatan kerjanya, tetapi lebih karena *coretax* mampu mengurangi risiko kesalahan yang dapat merusak reputasi. Bagi

konsultan pajak dan wajib pajak, dalam wawancara juga peneliti membahas pengalaman harian, tantangan dan persepsi intuitif mereka dalam berinteraksi dengan antarmuka (*interface*) *coretax*. Interaksi keseharian dengan bergelut beragam interface dan memberikan pengalaman bahwa sistem *coretax* lama kelamaan menjadi lebih mudah.

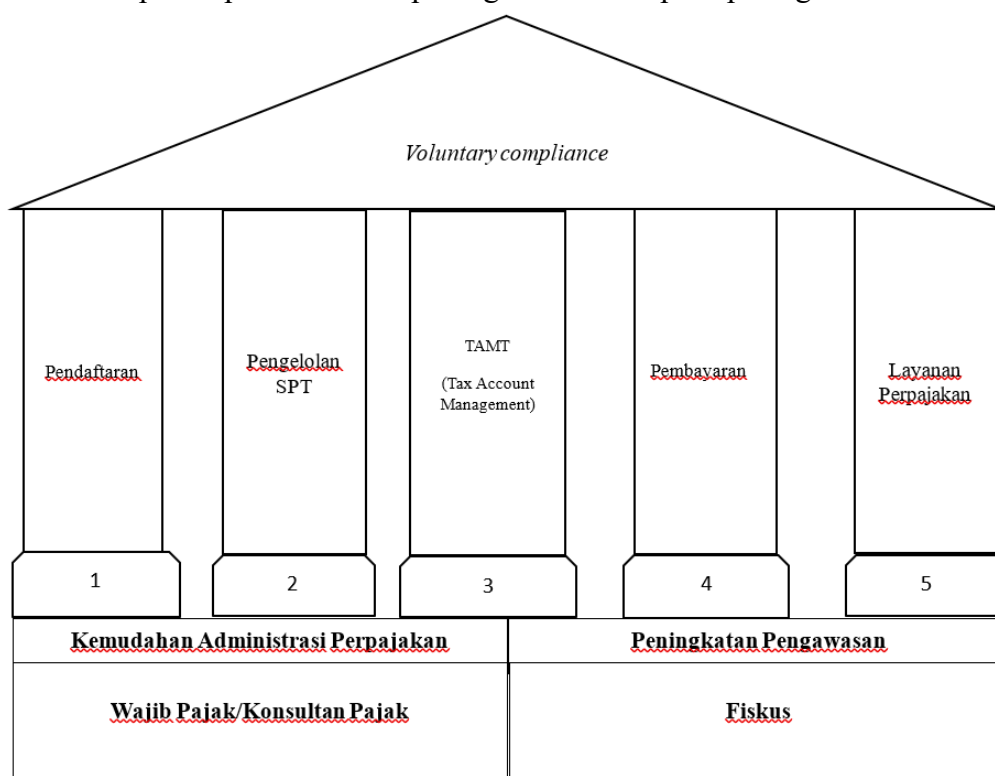
Lalu dibahas pula dalam teori perilaku terencana bahwa perilaku dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) norma subjektif (*subjective form*) dan control perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Dalam konteks paradigma interpretative dan implementasi *coretax*, teori ini berfokus pada konstruksi sosial dan konteks norma. Sikap positif atau negatif terhadap *coretax* senantiasa berkembang melalui interaksi dan pengalaman. Norma subjektif lebih kepada bagaimana tekanan dari atasan, rekan kerja dan budaya organisasi memaknai penggunaan *coretax* sebagai perilaku yang diharapkan (*normative*). *Coretax* bukan sekedar alat, tetapi simbol kepatuhan organisasional. Pemaknaan terhadap ketersediaan sumber daya (pelatihan dan *support system*) yang memungkinkan para user menggunakan *coretax* secara efektif. Budaya kerja pada lingkungan masing-masing *user coretax* yang dibangun, interaksi sosial ketika menghadapi kendala-kendala, dan rasa memiliki diyakini yang membentuk niat perilaku terhadap *coretax*.

Coretax menjanjikan kemudahan administrasi dan peningkatan efisiensi. Namun pada kenyataannya saat diimplementasikan menghadapi beragam kendala. Bukan hanya bagi fiskus, namun kendala juga dialami oleh konsultan pajak dan wajib pajak. Dalam teori *technology acceptance model*, disebutkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan meningkatkan adopsi. Dalam konteks penerapan *coretax* teori ini malah bertolak belakang di awal-awal penerapan *coretax*. Menurut peneliti justru terdapat disonansi, yaitu ketidaksesuaian yang justru menciptakan situasi tertekan dan tidak nyaman. Hal ini nyata seperti kesulitan akses sistem *coretax*, kesalahan *login*, kegagalan dalam penerbitan faktur pajak, dan *downtime* sistem yang cukup sering bukan hanya di weekend, namun juga di weekday. DJP memang mengakui bahwa salah satu penyebab gangguan adalah tingginya volume akses pada *system* sehingga beban yang sangat berat pada infrastruktur *server coretax*. Kadang-kadang juga akses internet menjadi isu khususnya bagi wajib pajak di daerah-daerah pelosok. Hal ini tentu menjadi perhatian khusus terutama bagi DJP dalam rangka memeratakan keadilan dan kemudahan administrasi perpajakan dikarenakan kendala akses internet ini tentu berdampak secara langsung pada potensi keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak.

Meskipun *coretax* menjanjikan peningkatan pengawasan hal ini juga menimbulkan beberapa tantangan dan implikasi misal keamanan dan perlindungan data. Dengan terpusatnya data sensitif wajib pajak, DJP harus lebih memastikan sistem *coretax* dilengkapi dengan protokol keamanan yang tinggi untuk menghindari kebocoran data. Selain itu, sumber daya manusia DJP lebih dituntut untuk meningkatkan kemampuan mengoperasikan dan menganalisa data serta menindaklanjuti temuan pengawasan dari sistem *coretax*. Pada akhirnya tujuan dari *coretax* dalam kaitannya dengan pengawasan adalah meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Jika pengawasan terlalu intensif tanpa diimbangi pelayanan yang mudah dan edukatif justru dapat menimbulkan resistensi dari wajib pajak.

Model Rekonstruksi Penerapan *Coretax*

Berdasarkan interpretasi yang dibahas sebelumnya, maka peneliti berusaha untuk mengkonstruksi kembali model penerapan *coretax* yang ideal. Konstruksi penerapan *coretax* yang ideal menurut peneliti tidak bisa lepas dari tujuan utama dari reformasi perpajakan. Harapan dari reformasi perpajakan memberikan kemudahan dikeseluruhan proses layanan perpajakan mulai dari pendaftaran, taxpayer portal, penyiapan dan pelaporan SPT, pembayaran, riwayat transaksi, dan layanan serta edukasi perpajakan. Berdasarkan hal-hal tersebut, model rekonstruksi penerapan *coretax* dapat digambarkan seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 1 Model Rekonstruksi Implementasi *Coretax*

Model rekonstruksi implementasi *coretax* diilustrasikan seperti rumah pada gambar di atas, yaitu wajib pajak/konsultan pajak dan fiskus menjadi pondasinya. Masing-masing wajib pajak/konsultan pajak dengan kemudahan administrasi perpajakan dan fiskus melalui peningkatan pengawasan menopang lima (5) proses bisnis dalam konteks *coretax* yang menjadikan terciptanya atap *voluntary compliance*.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan temuan yang didapatkan selama penelitian, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *coretax* sungguh dapat memberikan kemudahan administrasi perpajakan dan pengawasan walaupun pada awal implementasi masih terdapat kendala-kendala teknis dan baik fiskus maupun konsultan pajak serta wajib pajak masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi di tahun 2025 ini.
2. Beragam pendapat dari tiap pemangku kepentingan yang mengalami, memaknai dan merespons transformasi digital perpajakan melalui *coretax*. Dapat disimpulkan bahwa

coretax bagi fiskus dianggap sebagai sistem baru yang menyederhanakan dan mengintegrasikan banyak aplikasi terpisah-pisah menjadi satu. Meskipun proses pembelajaran terkesan dipaksakan dan harus dilakukan dengan cepat (otodidak), sistem ini diharapkan dapat mempermudah pekerjaan di masa depan. Bagi konsultan pajak pengalaman di awal implementasi mengecewakan karena sistem belum berjalan maksimal. Masalah teknis, jaringan lambat, dan data yang tidak sinkron sering terjadi, menyebabkan pekerjaan menjadi lebih rumit dan intensitas interaksi dengan klien justru meningkat. Sementara bagi wajib pajak merasakan sistem ini membuat administrasi lebih rumit saat ini, meskipun mereka memahami bahwa tujuannya adalah mempermudah di masa depan. Manfaat positif yang dirasakan adalah kemudahan bekerja dari mana saja karena sistem yang berbasis web.

3. Kesimpulan terkait pengawasan dan Peran Fiskus disebutkan bahwa *coretax* bertindak sebagai alat bantu pengawasan, bukan pengganti peran fiskus. Pengawasan kini dilakukan secara tim (supervisor, ketua tim, anggota), bukan "*one-man show*" oleh seorang *Account representative*. Interaksi fisik dengan Wajib Pajak berkurang karena dokumen seperti Surat Permintaan Keterangan Data (SP2DK) dan Surat Tagihan Pajak (STP) dapat diakses langsung oleh wajib pajak dari sistem. Lalu bagi konsultan pajak ada harapan besar bahwa *coretax* dapat mengurangi interaksi tatap muka dan membuat proses pemeriksaan lebih objektif di masa depan. Bagi wajib pajak disimpulkan bahwa pengawasan pajak menjadi lebih ketat karena semua data terkumpul dan diawasi oleh DJP dan Interaksi langsung dengan petugas pajak berkurang karena sebagian besar pekerjaan dapat dilakukan secara mandiri.
4. *Coretax* memberikan perubahan perilaku melalui dinamika pemberdayaan sumber daya manusia di DJP dan kesiapan wajib pajak dalam beradaptasi dengan kebiasaan baru yang terkait dengan teknologi. Bagi fiskus, kualitas sumber daya manusia di DJP dianggap memadai karena semua pegawai harus beradaptasi, meskipun kecepatan dan porsinya berbeda antar-generasi. Namun, dari segi kuantitas, jumlah tenaga penyuluh tidak sebanding dengan jumlah WP yang harus diedukasi. Sementara bagi konsultan pajak, perubahan perilaku tergantung pada tingkat kesiapan masing-masing klien. Perusahaan besar cenderung lebih siap, sedangkan perusahaan kecil sangat bergantung pada konsultan pajak. dilain sisi, wajib pajak cenderung beradaptasi dengan metode *trial and error* dan mengandalkan media sosial (*YouTube*, *grup WhatsApp*, *telegram*, *Instagram*, dan *Tiktok*) sebagai sumber edukasi utama, bukan sepenuhnya dari sosialisasi formal yang diadakan oleh DJP. Mereka merasa metode praktik langsung lebih efektif daripada hanya membaca panduan. Secara keseluruhan, disimpulkan bahwa *voluntary compliance* diharapkan meningkat ketika sistem *coretax* ini telah berjalan dengan baik dan lancar.

Keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu pertama, ruang lingkup partisipan terbatas hanya beberapa orang pada level pelaksana baik dari penyuluh maupun dari *account representative* dari sisi *fiskus*. Kedua, wilayah penelitian terbatas hanya di kota Makassar. Ketiga, partisipan dari sisi wajib pajak belum mengcover beragam sektor usaha. Keempat paradigma yang digunakan terbatas pada interpretasi sehingga pertanyaan-pertanyaan untuk menggali pengalaman seperti jenis deskriptif, naratif, structural, kontras, evaluative, sirkuler dan komparatif tidak secara optimal diterapkan semua. Kelima, keterbatasan akses informasi untuk

mengkonfirmasi hal-hal kendala teknis *coretax* yang disebabkan pengelolaan *coretax* masih dipihak ketigakan pengembangannya.

Berdasarkan pembahasan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti menyarankan untuk melibatkan pihak pengambil keputusan atau pimpinan dari fiskus di tiap kantor pelayanan pajak sebagai partisipan penelitian. Peneliti juga mengusulkan untuk memperluas wilayah partisipan penelitian yang memungkinkan *point of view* yang berbeda terhadap penerapan *coretax*. Penelitian per cluster sektor usaha juga bisa menjadi pilihan penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan paradigma fenomenologis deskriptif serta memperdalam cakupan penggalian pengalaman partisipan dalam menggunakan *coretax*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behaviour: Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Davis, F.D. 1986. A Technology acceptance model for empirically testing new-end user information system: Theory and Result.
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory: *Australia Journal of Management*, 16(June 1991),
- Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). CRMBI: Langkah Awal Menuju Data Driven Organization
- Dit P2 Humas & IKPI, 2024, Materi Edukasi Probis *Coretax*
- DJP, 2023, Reformasi Administrasi Pajak dari Masa ke masa,
- Fishben, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research, Reading, MA: Addison-Wasley.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2020). Rencana Strategis Kementerian Keuangan 2020-2024
- Nurhayati (2015), Melukiskan Akuntansi Dengan Kuas Interpretif, Bisnis, Vol 3, No. 1, Juni 2015,
- Peraturan Presiden No 40 tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025-2029
- Sevendy, Tandy., Suhardjo., Renaldo, Nicholas., Remy, Adrian., Meyer, Kaspar (2023). *Internet Understanding Moderates the Influences of Technology Acceptance Model and Digital Taxation on Taxpayer Compliance. Interconnection: An Economic Perspective Horizon*, 2023: 1(3), 163-170 | <http://firstcierapublisher.com> Online ISSN: 2988-6562 Print ISSN: 2988-6554
- Tim Manajemen Perubahan Reformasi Perpajakan DJP, 2023, Update Reformasi Perpajakan,