



Implementasi Sistem Coretax: Studi pada Klien KJA AW&L

Ferina Octaviana Sari Oding¹, Diah Hari Suryaningrum^{2*}

¹Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: 22013010299@student.upnjatim.ac.id², diah.suryaningrum.ak@upnjatim.ac.id²

Korespondensi: diah.suryaningrum.ak@upnjatim.ac.id

Abstract. *The implementation of Coretax on taxpayers (clients) is able to provide an overview of how this application works and affects the taxpayer's compliance. This research aims to analyze the impact of Coretax application implementation on taxpayer compliance in AW&L Accounting Service Office (KJA) clients. The approach used in this research is descriptive qualitative. Collection of research data through literature studies, interviews and direct observations. Research results show that Coretax is able to simplify the tax reporting process through automation features, data integration, and comprehensive usage guidelines. The implementation of Coretax has a positive impact on taxpayer compliance. The obstacles found in the implementation of Coretax include low technology literacy, the need to provide additional education and training in the use of Coretax, and there are technical problems in the Coretax access system due to poor optimal signals. The improvement of the Coretax system by the Directorate General of Taxes is always updated in order to improve the tax administration system in Indonesia.*

Keywords: *Coretax, tax administration, public accounting firm, system implementation, tax compliance.*

Abstrak. Implementasi Coretax pada wajib pajak (klien) mampu memberikan gambaran bagaimana aplikasi ini bekerja dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi aplikasi Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien Kantor Jasa Akuntan (KJA) AW&L. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif deskriptif. Pengumpulan data penelitian melalui studi literatur, wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax mampu menyederhanakan proses pelaporan pajak melalui fitur otomatisasi, integrasi data, dan panduan penggunaan yang dibentuk secara komprehensif. Adapun implementasi Coretax ini berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun kendala yang ditemukan dalam implementasi Coretax diantaranya masih rendahnya literasi teknologi, perlunya pengadaan edukasi dan pelatihan tambahan penggunaan Coretax, serta terdapat masalah teknis pada sistem akses Coretax akibat sinyal yang kurang optimal. Perbaikan sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak selalu diperbarui agar dapat meningkatkan sistem administrasi perpajakan di Indonesia.

Kata kunci: Coretax, administrasi perpajakan, KJA, implementasi sistem, kepatuhan pajak.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang perpajakan. Di Indonesia, sistem administrasi perpajakan mengalami transformasi besar melalui digitalisasi layanan perpajakan guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi. Salah satu inovasi strategis yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem Coretax, yang merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Sistem ini

dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses perpajakan mulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, hingga pemeriksaan dan penagihan dalam satu platform digital yang terpadu.

Implementasi Coretax menjadi sangat penting untuk mewujudkan sistem perpajakan yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Tujuan utama dari sistem ini adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela melalui kemudahan akses, otomatisasi data, serta fitur-fitur pelaporan yang lebih terstruktur dan komprehensif. Namun demikian, implementasi teknologi baru tidak lepas dari berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital, kendala teknis pada sistem, dan keterbatasan infrastruktur, khususnya di wilayah dengan jaringan internet yang tidak stabil. Hal ini menjadi perhatian penting dalam konteks keberhasilan transformasi administrasi perpajakan.

Dalam konteks tersebut, peran Kantor Jasa Akuntan (KJA) menjadi sangat signifikan sebagai mitra strategis wajib pajak, khususnya dalam proses adaptasi terhadap sistem perpajakan digital. KJA tidak hanya membantu dalam pelaporan dan pemenuhan kewajiban perpajakan, tetapi juga memberikan pendampingan teknis dan edukatif kepada kliennya. Salah satu KJA yang aktif dalam mendampingi klien dalam penggunaan Coretax adalah KJA AW&L yang berlokasi di Sidoarjo. Melalui keterlibatan langsung dalam pendampingan implementasi Coretax, KJA AW&L menjadi representasi penting untuk mengkaji sejauh mana sistem ini berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak serta apa saja kendala yang dihadapi dalam praktiknya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana implementasi sistem Coretax diterapkan pada klien KJA AW&L, tantangan yang dihadapi selama proses implementasi, serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi literatur, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pemahaman praktis dan akademis mengenai efektivitas Coretax dalam konteks perpajakan digital di Indonesia. Temuan ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi DJP maupun KJA dalam menyempurnakan sistem dan strategi pendampingan terhadap wajib pajak dalam era digitalisasi perpajakan.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Laudon, K. C., & Laudon, J. P., 2020). Dalam konteks perpajakan, sistem informasi berperan penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi proses administrasi pajak. Sistem administrasi perpajakan adalah perangkat prosedur dan teknologi yang digunakan untuk mendukung pencatatan, pelaporan, dan pembayaran kewajiban perpajakan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan di Indonesia terus-menerus mengalami perkembangan. Pemerintah melakukan upaya untuk membangun sistem perpajakan agar lebih terorganisir dan sesuai dengan kebutuhan negara. Indonesia mengalami perubahan sistem perpajakan dari bentuk konvensional hingga mengalami digitalisasi. Sistem digitalisasi dinilai mampu menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan seluruh proses perpajakan. Transformasi digital dalam hal ini ditandai dengan kehadiran aplikasi Coretax yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Utama, K. C., & Yuliana, L., 2025).

Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan menggunakan teknologi. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan membayar pajak, dimulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan pajak beserta penagihannya dalam satu saluran yang lebih efisien (Utama, K. C., & Yuliana, L., 2025). Coretax dikembangkan dengan berbagai fitur modern yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan. Layanan yang tersedia dalam aplikasi ini mencakup registrasi pajak, pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT), manajemen akun wajib pajak, proses pembayaran, serta layanan perpajakan lainnya, dengan fokus utama untuk mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela (Korat, C., & Munandar, A., 2025). Sebelum adanya Coretax, pemerintah telah melakukan upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak digital melalui e-Filling, e-Billing, web e-faktur dan lainnya (Korat, C., & Munandar, A., 2025). Keseluruhan aplikasi tersebut kemudian diintegrasikan menjadi sistem Coretax. Coretax diharapkan dapat memastikan dan mendukung transformasi perpajakan agar lebih kredibel dan akuntan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Coretax merupakan sistem administrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan mempermudah layanan perpajakan bagi para pengguna (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Sistem ini menjadi bagian integral dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun

2018. PSIAP sendiri adalah inisiatif transformasi proses bisnis di bidang administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi berbasis perangkat lunak siap pakai (Commercial Off-the-Shelf/COTS), yang juga mencakup restrukturisasi dan optimalisasi basis data perpajakan. Tujuan dari pembangunan Coretax yaitu guna memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya dianggap terlalu terpecah karena terlalu banyak saluran layanan yang terpisah. Coretax dikembangkan untuk solusi terpadu yang mengintegrasikan semua proses bisnis inti perpajakan dimulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran, hingga pemeriksaan dan penagihan ke dalam satu platform sistem yang terkoordinasi secara menyeluruh.

Kantor Jasa Akuntan (KJA) adalah lembaga profesional yang menyediakan layanan akuntansi bagi publik, termasuk memandu wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan. Kantor Jasa Akuntan (KJA) seperti KJA AW&L di Kota Sidoarjo menjadi mitra yang membantu pelaporan dan pengelolaan pajak. KJA berperan untuk memastikan bahwa wajib pajak (klien) mematuhi aturan perpajakan terbaru yang terintegrasi dalam Coretax. Digitalisasi ini akan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akurasi sistem perpajakan (Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R, 2025). Dengan demikian, implementasi Coretax terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada klien KJA tersebut menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan.

Beberapa wawancara yang telah dilakukan kepada staf KJA AW&L seperti, sejak kapan staf KJA atau klien menggunakan sistem Coretax dalam pelaporan pajak?; Apakah sering mengalami kendala teknis saat menggunakan Coretax? Jika ya, apa saja?; Apakah sistem ini membantu dalam mempermudah pelaporan pajak?; Apa dampak yang terjadi setelah adanya sistem Coretax ini?

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara dan observasi langsung pada staff KJA AW&L yang telah menggunakan aplikasi Coretax. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, kendala, dan dampak yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax dalam pelaporan perpajakan mereka. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan hasil literatur,

wawancara dan observasi, seperti kemudahan penggunaan sistem, kendala teknis wajib pajak dan staf dalam mengakses Coretax.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini ditemukan hasil:

Implementasi CoreTax pada klien KJA Arif, Wahyudi, & Lukman memberikan hasil positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Seorang akuntan dan konsultan pajak berperan penting dalam membantu pengguna Coretax mengelola administrasi pajak mereka (Erstiawan, 2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas klien KJA AWL mulai menggunakan Coretax sejak awal 2024 ketika sistem ini diwajibkan untuk pelaporan PPh dan PPN. Sebagian besar responden menyatakan kemudahan dalam akses awal, terutama dalam integrasi data NPWP dan pelaporan SPT. Serta diakui bahwa Coretax memberikan kemudahan dalam proses pelaporan pajak, terutama dalam hal aksesibilitas yang tidak lagi bergantung pada kehadiran fisik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sebagian besar responden juga menyatakan bahwa antarmuka Coretax cukup intuitif dan mendukung kebutuhan dasar pelaporan pajak. Fitur seperti auto-fill data, pengingat masa pelaporan, dan dashboard yang menampilkan status pelaporan dianggap sangat membantu, terutama oleh wajib pajak yang sebelumnya hanya mengandalkan metode manual. Adanya fitur ini berperan untuk mengurangi potensi kesalahan penulisan (typo) dalam pelaporan. Pelaporan SPT melalui portal wajib pajak Coretax dilengkapi dengan sejumlah fitur terbaru, seperti perhitungan otomatis Pajak Penghasilan (PPh), pelaporan formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (SPOP PBB), pengisian otomatis untuk kompensasi atas kelebihan pembayaran pajak, serta integrasi data yang mendukung proses pemotongan PPh secara lebih efisien (Korat, C., & Munandar, A., 2025).

Namun, kendala yang sering dihadapi adalah teknis, seperti akses sistem yang lambat saat jam sibuk, dan beberapa kasus gagal unggah dokumen. Beberapa pengguna juga merasa belum sepenuhnya memahami alur sistem secara menyeluruh, terutama terkait fitur integrasi pembayaran dan pelaporan elektronik. Serta sistem sering kali mengalami error ketika diakses mendekati batas waktu pelaporan bulanan. Hal ini berkaitan dengan tingginya trafik pengguna yang menyebabkan server Coretax menjadi tidak stabil. Selain itu, beberapa fitur seperti unggah dokumen dan integrasi dengan aplikasi e-Billing dinilai belum optimal. Salah satu responden menyebutkan bahwa mereka harus mencoba login hingga lima kali untuk berhasil masuk ke sistem, dan beberapa dokumen harus diunggah ulang karena tidak terbaca. Pengguna

Coretax di wilayah dengan infrastruktur dan jaringan yang stabil cenderung mendapatkan pengalaman akses Coretax lebih lancar dan minim gangguan. Sebaliknya, pengguna di daerah yang terpencil dan sinyal lemah akan mengalami hambatan dalam pelaporan pajak karena akses internet yang kurang mumpuni. Gangguan sinyal ini berpengaruh negatif terhadap kepada kepatuhan wajib pajak. Kegagalan dalam mengakses Coretax akan menimbulkan keterlambatan pelaporan serta pembayaran pajak secara online, dan hal tersebut berdampak pada pemberian sanksi atau denda keterlambatan (Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F., 2024). Kendala lainnya adalah minimnya panduan teknis yang mudah dipahami. Petunjuk dalam sistem masih menggunakan istilah teknis perpajakan yang sulit dimengerti oleh pengguna awam. Beberapa staf junior atau baru menggunakan Coretax mengaku lebih mengandalkan video tutorial dari pihak ketiga atau berkonsultasi dengan staf senior KJA untuk memahami cara pelaporan menggunakan Cortax. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan edukatif dan antarmuka yang lebih ramah pengguna dari pihak DJP.

Dari sisi dampak, pengguna merasa sistem ini membantu dalam efisiensi waktu dan mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor pajak. Meski demikian, pendampingan dari pihak KJA dan sosialisasi sistem oleh DJP dinilai masih perlu ditingkatkan. Meskipun menghadapi tantangan, sebagian besar pengguna mengakui bahwa sistem Coretax telah mendorong mereka untuk lebih tertib dan tepat waktu dalam melaporkan pajak. Dengan fitur pengingat otomatis dan validasi sistem, risiko kesalahan input data dapat diminimalisasi. Selain itu, proses pelaporan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja meningkatkan efisiensi kerja, terutama bagi wajib pajak yang memiliki mobilitas tinggi.

Dalam konteks dukungan kelembagaan, peran Kantor Jasa Akuntan (KJA) sangat vital dalam menjembatani pengguna dengan sistem perpajakan digital ini. KJA AWL secara aktif memberikan pelatihan, mendampingi proses input data, serta membantu dalam hal troubleshooting ketika klien mengalami kendala teknis. Pendampingan ini terbukti penting, terutama pada tahap awal implementasi, dan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan adaptasi pengguna terhadap Coretax.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kehadiran CoreTax sebagai sistem digital perpajakan Indonesia merupakan inovasi penting yang membantu para wajib pajak KJA AW&L dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Sistem Coretax mampu mempercepat dan memudahkan pelaporan pajak, meminimalisir waktu, meningkatkan akurasi dan transparansi data. Namun dampak positif implementasi Coretax ini harus didukung dengan pelatihan dan peningkatan literasi digital bagi pengguna, dan perbaikan infrastruktur daerah terpencil sehingga sistem ini dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh para pengguna Coretax.

DAFTAR REFERENSI

- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Transformasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax)*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia .
- Erstiawan, M. S. (2025). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia: Analisis Content Media Martinus Sony adanya Coretax antara pemerintah. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(April). <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/gemilang/article/download/1969/1857>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). *Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia*, 8(1), 17-30. <http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/article/view/453/157>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). i *Management Information System: Managing the Digital Firm. 16th ed.* Pearson Education.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). i *Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia* (ss. 3(2), 114-118).
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). TRANSFORMASI SISTEM PERPAJAKAN DI ERA DIGITAL : TANTANGAN, INOVASI, DAN KEBIJAKAN. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 340-348. <https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.648>
- Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). *Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak Universita Terbuka , Indonesia Universitas Paramadina , Indonesia Undang-Undang*. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/download/813/912>