

Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau dari Relative Advantage (Studi Kasus PT XYZ)

We Maryam Batari Uleng¹, Lia Ekowati²

Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia

wamryamm256@gmail.com¹, lia.ekowati@akuntansi.pnj.ac.id²

Submitted: 17th May 2025 | **Edited:** 27th June 2025 | **Issued:** 01st July 2025

Cited on: Uleng, W. M. B., & Ekowati, L. (2025). Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau dari Relative Advantage (Studi Kasus PT XYZ). *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(3), 971-980.

ABSTRACT

The implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) by the Directorate General of Taxes in Indonesia represents a significant shift toward a more digital and integrated tax administration system. However, in practice, several challenges have emerged, especially from the perspective of taxpayers as system users. This study aims to analyze the perception of PT XYZ a state owned enterprise as a corporate taxpayer regarding the implementation of CTAS in terms of relative advantage. It also explores perceived weaknesses of the system and assesses the effectiveness of related dissemination efforts. A qualitative descriptive approach with a case study method was employed, involving in-depth interviews with experienced tax staff. The analysis used Miles and Huberman's interactive model to identify key patterns. Findings indicate that CTAS offers a relative advantage primarily in the area of work convenience, such as improved accessibility to tax documentation and integration of payment and reporting processes. However, benefits in terms of speed, prestige, economic value, and system usability were found to be limited or insignificant. Key challenges identified include frequent system errors, server instability during peak periods, and rigid ID billing procedures. Moreover, the lack of adequate training and early socialization further hindered smooth adaptation. These findings underline the importance of user-centered improvements to ensure the long-term success of digital tax reform initiatives.

Keywords: Core Tax Administration System, Relative Advantage, Taxpayer Perception, Digital Tax Reform

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dan memainkan peran vital dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional. Pajak membiayai berbagai sektor strategis, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga penyediaan layanan publik. Ristanti et al. (2022) menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib rakyat kepada negara yang diatur oleh undang-undang tanpa imbalan langsung, dan hasilnya digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Hal ini ditegaskan pula oleh Kharisma dan Furqon (2023) yang menyebutkan bahwa pajak merupakan penyumbang terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hingga akhir 2024, realisasi penerimaan pajak Indonesia telah mencapai Rp1.932,4 triliun atau 100,5% dari

target nasional (Kementerian Keuangan RI, 2025), menegaskan bahwa keberlanjutan pembangunan nasional sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak.

Untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan, pemerintah Indonesia terus melakukan reformasi, baik dalam aspek regulasi maupun teknologi. Helmi dan Kurniadi (2024) menekankan bahwa reformasi pajak merupakan strategi krusial dalam memperkuat ketahanan fiskal, terutama dalam menghadapi dinamika ekonomi global. Salah satu bentuk reformasi tersebut adalah Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang melahirkan sistem baru bernama Core Tax Administration System (CTAS), menggantikan sistem sebelumnya yaitu SIDJP. CTAS merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengelola proses administrasi mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Implementasi sistem ini secara resmi dimulai pada 1 Januari 2025 sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024.

Secara teoritis, CTAS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan perpajakan. Sistem ini juga ditujukan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data secara real-time (Joselin et al., 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa CTAS berkontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas administrasi dan pengawasan perpajakan (Rahmawati & Nurcahyani, 2025; Panjaitan & Yuna, 2024). Namun, implementasinya tidak terlepas dari tantangan, baik teknis maupun non-teknis. Kendala teknis yang banyak dilaporkan meliputi ketidakstabilan server, kesulitan akses sistem, serta kesenjangan antara modul pelatihan dengan kenyataan di lapangan (Purnomo et al., 2025; Utantoro, 2025). Selain itu, keterbatasan kapasitas sistem dalam menangani beban tinggi dan ketidaksesuaian software dengan karakteristik perpajakan nasional juga menjadi perhatian (Winardi, 2025).

Mengingat sistem ini ditujukan untuk seluruh lapisan wajib pajak, maka evaluasi terhadap persepsi pengguna menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi CTAS. Salah satu pendekatan yang relevan adalah melalui kerangka teori *relative advantage*. Suharyati et al. (2023) menyatakan bahwa *relative advantage* mencerminkan sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih unggul dibandingkan sistem sebelumnya berdasarkan persepsi pengguna, mencakup aspek kemudahan, kecepatan, kenyamanan, nilai ekonomi, dan prestise.

Penelitian ini difokuskan pada PT XYZ, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelatihan, konsultasi, dan layanan informasi, serta merupakan wajib pajak badan dan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Sejak diberlakukannya CTAS, PT XYZ menghadapi berbagai kendala seperti kesulitan akses sistem, error dalam pembuatan faktur, dan kegagalan proses pelaporan yang berdampak pada arus kas perusahaan. Kondisi ini memperkuat urgensi untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap sistem baru ini secara lebih objektif.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi PT XYZ terhadap implementasi CTAS dengan menggunakan teori *relative advantage*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pemerintah, khususnya DJP, dalam melakukan perbaikan dan optimalisasi sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi.

LANDASAN TEORI

CTAS sebagai Inovasi Sistem Perpajakan

Penerapan sistem informasi yang terintegrasi dalam administrasi perpajakan merupakan elemen kunci dalam mendukung reformasi perpajakan di era digital. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan *Core Tax Administration System* (CTAS) sebagai sistem baru yang menggantikan *Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak* (SIDJP). CTAS dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pelayanan serta pengawasan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a).

Menurut Suganda et al. (2025), CTAS merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan seluruh proses perpajakan—mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga penagihan—ke dalam satu platform digital yang terpusat. Sistem ini tidak hanya ditujukan untuk memudahkan wajib pajak, tetapi juga mendukung pengambilan kebijakan berbasis data oleh otoritas pajak.

Perbedaan Teknis antara CTAS dan SIDJP

CTAS merepresentasikan perubahan paradigma dari sistem manual dan parsial menuju sistem otomatis dan terintegrasi. Cindy dan Chelsya (2024) menjelaskan bahwa melalui CTAS, pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih sederhana, terstandarisasi, dan dapat dilakukan secara *real-time*. Sistem ini juga terhubung dengan berbagai instansi pemerintah lainnya untuk memvalidasi data secara otomatis, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi potensi manipulasi data.

Studi oleh Dimetheo et al. (2023) menunjukkan bahwa CTAS memiliki keunggulan teknis dibandingkan SIDJP, antara lain pada aspek kecepatan respons, keamanan data, dan dukungan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) serta *Compliance Risk Management* (CRM). Teknologi ini membantu DJP dalam mendeteksi potensi ketidakpatuhan wajib pajak dan mendukung kolaborasi internasional melalui interoperabilitas dengan sistem perpajakan global.

CTAS dalam Perspektif Layanan kepada Wajib Pajak

Pada aspek layanan, CTAS memperkenalkan berbagai fitur yang mendukung efisiensi dan kenyamanan bagi wajib pajak. Misalnya, integrasi antara Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk wajib pajak orang pribadi, serta sistem registrasi digital yang dilengkapi dengan *face recognition* (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Selain itu, cabang usaha kini diintegrasikan ke dalam NPWP pusat melalui Nomor Identitas Tempat Kegiatan Usaha (TKU), sehingga menyederhanakan administrasi perpajakan.

CTAS juga memperbarui prosedur pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memperkenalkan format XBRL, yang dapat dibaca dan diproses langsung oleh sistem. Perubahan ini berdampak pada percepatan proses validasi dan analisis data perpajakan (Joselin et al., 2024). Proses pelaporan, pembayaran, dan pemindahbukuan kini dapat dilakukan dalam satu platform, serta memungkinkan pembuatan kode billing secara simultan untuk beberapa jenis pajak.

CTAS sebagai Bagian dari Reformasi Perpajakan

CTAS merupakan bagian dari strategi besar reformasi perpajakan Indonesia yang bertujuan memperkuat tax ratio dan meningkatkan kepatuhan sukarela. Selain itu, sistem ini diharapkan mampu membangun budaya administrasi perpajakan yang terbuka, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Panjaitan & Yuna, 2024). Namun, efektivitas CTAS tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga

oleh kesiapan pengguna, termasuk infrastruktur, sumber daya manusia, serta proses sosialisasi dan pelatihan (Purnomo et al., 2025).

Sebagaimana disampaikan oleh Menteri Keuangan, keberhasilan reformasi perpajakan tidak cukup hanya melalui teknologi, tetapi juga melalui perubahan pola pikir dan perilaku administrasi yang inklusif dan adaptif. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji persepsi pengguna khususnya wajib pajak badan terhadap implementasi sistem ini sebagai bentuk evaluasi atas keberhasilan inovasi pajak digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai persepsi wajib pajak terhadap implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS), khususnya ditinjau dari aspek *relative advantage*. Metode kualitatif bersifat eksploratif dan memungkinkan peneliti menggali pengalaman subjektif serta interpretasi sosial yang kompleks dari pengguna sistem perpajakan (Creswell & Poth, 2018). Studi kasus pada penelitian ini difokuskan pada PT XYZ sebagai objek tunggal yang secara langsung terdampak oleh kebijakan penggunaan CTAS. Pemilihan studi kasus tunggal dimaksudkan untuk menghasilkan analisis yang kontekstual, holistik, dan mendalam terhadap fenomena yang sedang berlangsung (Yin, 2019).

Subjek penelitian adalah staf pajak PT XYZ yang secara aktif menggunakan sistem CTAS sejak awal implementasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: memiliki latar belakang pendidikan formal di bidang perpajakan minimal D4, bekerja di divisi perpajakan minimal lima tahun, serta memiliki pengalaman langsung dalam mengoperasikan CTAS untuk keperluan pelaporan, pembayaran, dan administrasi perpajakan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh tiga informan utama. Jumlah ini dianggap memadai untuk studi kasus kualitatif, mengingat fokus penelitian adalah eksplorasi mendalam terhadap persepsi dan pengalaman (Guest et al., 2020).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam yang bersifat semi-terstruktur. Panduan wawancara dikembangkan berdasarkan indikator-indikator dalam teori *relative advantage*, yaitu nilai ekonomi, kemudahan, kenyamanan sistem, kecepatan, dan nilai prestise (Rogers, 2003; Suharyati et al., 2023). Selain itu, peneliti juga menggali informasi mengenai persepsi atas kelemahan CTAS dan kualitas sosialisasi yang diterima. Wawancara dilakukan secara langsung dan didokumentasikan melalui rekaman audio dan catatan lapangan. Untuk memperkuat validitas data, peneliti menggunakan teknik *member checking*, yaitu dengan meminta para informan meninjau kembali hasil transkrip agar memastikan akurasi informasi yang diberikan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti memilah data sesuai dengan fokus penelitian, menyederhanakan, serta mengorganisasikannya agar dapat dianalisis secara tematik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik yang mengikuti struktur indikator *relative advantage*. Sementara pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti melakukan verifikasi temuan dengan membandingkan antar narasumber dan data sekunder yang relevan.

Untuk menjaga kredibilitas dan keabsahan hasil, penelitian ini juga menerapkan teknik triangulasi sumber dengan menggabungkan data primer (wawancara) dan data sekunder berupa dokumentasi internal perusahaan, jurnal ilmiah, dan regulasi terbaru

terkait CTAS. Keterbatasan utama dalam penelitian ini adalah ruang lingkup yang hanya mencakup satu perusahaan dan tiga informan, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke seluruh populasi wajib pajak. Namun, pendekatan studi kasus memungkinkan kedalaman analisis yang dapat menjadi kontribusi berharga untuk pengembangan kebijakan perpajakan yang berbasis pada perspektif pengguna. Selain itu, keterbatasan teknis seperti waktu akses sistem CTAS dan kerahasiaan informasi perpajakan juga menjadi tantangan dalam pengumpulan data.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang ada, maka pertanyaan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Menganalisis persepsi PT XYZ terhadap *implementasi Core Tax Administration System* ditinjau dari *relative advantage*; Mendeskripsikan persepsi PT XYZ mengenai kelemahan *Core Tax Administration System*; dan Mendeskripsikan persepsi PT XYZ mengenai pencerdasan dan sosialisasi yang diterima terkait penggunaan *Core Tax Administration System*.

Dalam pembahasan penelitian ini, akan disajikan data hasil wawancara yang telah direduksi. Data akan dianalisis agar kesimpulan persepsi PT XYZ terhadap *Coretax Administration System* ditinjau dari *relative advantage* dapat ditarik. Selain itu, pada pembahasan ini juga akan dilakukan analisis persepsi PT XYZ mengenai kelemahan dan pencerdasan yang diterima mengenai *Coretax Administration System*.

Persepsi PT XYZ Terhadap Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau dari Relative Advantage

Inovasi yang dilakukan DJP dalam hal ini yaitu melakukan pembaruan pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia bertujuan untuk mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan di Indonesia dan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. DJP melakukan pembaruan sistem yang awalnya SIDJP menjadi CTAS. Tentu inovasi dan pembaruan yang dilakukan pemerintah harus memiliki *relative advantage* atau keuntungan lebih dibandingkan dengan sistem yang telah ada sebelumnya, dalam hal ini adalah SIDJP. Untuk mengukur sejauh mana CTAS memiliki keuntungan relatif dibandingkan dengan SIDJP, tingkat keuntungannya diukur melalui nilai ekonomi, kenyamanan penggunaan sistem, nilai prestise, kecepatan sistem, dan kemudahan bekerja menggunakan CTAS.

Nilai Ekonomi

Relative advantage dari hadirnya CTAS dapat diukur dari nilai atau manfaat ekonomi yang diberikan sistem ini. CTAS sebagai sistem yang digunakan oleh seluruh wajib pajak di Indonesia tentunya harus mampu memberikan nilai ekonomi lebih, baik untuk pemerintah ataupun masyarakat. PT XYZ menilai bahwa hadirnya CTAS akan membawa dampak positif terhadap nilai ekonomi Indonesia jika dilihat dalam jangka waktu yang panjang. Meskipun diawal penggunaan CTAS penerimaan negara turun akibat banyak kendala dengan penggunaan sistem, namun PT XYZ positif bahwa CTAS akan berdampak baik terhadap perekonomian Indonesia. Hal tersebut dapat terjadi karena PT XYZ menilai bahwa implementasi CTAS berdampak positif terhadap efisiensi dan transparansi penerimaan pajak di Indonesia, sehingga hal tersebut yang akan berdampak langsung pada penerimaan negara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AW, penurunan pendapatan akibat implementasi CTAS terjadi pada bulan Februari dan Maret. Kendala dalam menerbitkan faktur pajak terjadi pada masa awal implementasi CTAS. Pada bulan Januari,

perusahaan hampir tidak dapat menerbitkan faktur pajak. Hal tersebut dikarenakan *website* CTAS yang sangat sulit untuk diakses, kinerja *website* yang sangat lambat, dan *website* yang kerap mengalami *error*. Kemudian yang menjadi penghambat lainnya adalah penggunaan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) Nilai Lain. Pembuatan faktur pajak pada tidak terdapat opsi PPN dengan tarif 11% hanya ada opsi PPN dengan tarif 12%. Sedangkan menurut PMK No. 131 Tahun 2024 PPN tarif 12% hanya diperuntukkan untuk barang yang tergolong mewah. Kemudian dalam pembuatan faktur pajak perusahaan menggunakan DPP Nilai Lain yaitu:

Hal tersebut menyebabkan DPP pada *invoice* dan faktur pajak menjadi berbeda. DPP pada *invoice* hanya menggunakan nilai kontrak. Kemudian pada masa awal penerapan CTAS PT XYZ harus melakukan penyesuaian pada format *invoice* perusahaan. Bapak AW juga menjelaskan bahwa ada kejadian, *customer* menolak dan meminta *invoice* untuk direvisi dikarenakan DPP anatra *invoice* dan faktur pajak berbeda. PT XYZ menilai bahwa DPP nilai lain pada CTAS tidak diperlukan dan sebaiknya terdapat opsi PPN dengan tarif 11%.

Nilai Prestise

Hadirnya CTAS memberikan nilai prestise bagi PT XYZ namun tidak signifikan. Nilai prestise yang dirasakan oleh PT XYZ dari implementasi CTAS adalah status sosial yang lebih baik di mata *customer*. PT XYZ menilai bahwa dengan hadirnya CTAS perusahaan dapat meningkatkan nilai sosial khususnya profesionalisme ke *customer*. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1b) PER-24/PJ/2021 mengatur bahwa pihak pemotong wajib memberikan bukti potong yang telah dibuat kepada pihak yang dipotong penghasilannya. Namun, PT XYZ belum sepenuhnya patuh terhadap aturan tersebut. Ketika membuat bukti potong, PT XYZ tidak langsung mengirimkan bukti potong kepada pihak yang dipotong. PT XYZ lebih sering mengirimkan bukti potong ketika pihak yang dipotong dalam hal ini *customer* meminta bukti potong ke PT XYZ. Hadirnya menu dokumen saya PT XYZ merasa tidak perlu untuk mengirimkan bukti potong. Namun walaupun demikian, berdasarkan PER-11/PJ/2025 pasal 15 (b) menyatakan bahwa pemotong pajak wajib menyerahkan bukti pemotongan kepada pihak yang dipotong. Sehingga keuntungan relatif dari persepsi PT XYZ tidak signifikan.

Kenyamanan Penggunaan Sistem

Hadirnya CTAS sebagai inovasi sistem administrasi perpajakan Indonesia tentu harus memberikan nilai kenyamanan lebih dalam penggunaannya agar inovasi dapat diterima dengan baik oleh pengguna dalam hal ini wajib pajak. Dari aspek kenyamanan penggunaan sistem, PT XYZ lebih nyaman menggunakan sistem sebelumnya yaitu SIDJP dan menilai bahwa CTAS tidak memiliki keuntungan relatif atau nilai lebih dari sisi kenyamanan penggunaan sistem. Namun berbeda jika keuntungan relatif dari sisi pemerintah. PT XYZ beranggapan bahwa CTAS membawa keuntungan untuk pemerintah, yaitu dengan hadirnya CTAS pemerintah dapat melihat langsung transaksi antara wajib pajak atau transaksi tender dengan pemerintah, sehingga hadirnya CTAS lebih efisien untuk pemerintah.

Hadirnya CTAS tidak memberikan nilai kenyamanan lebih dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Dimulai dari proses input data yang kerap mengalami *error*. Kemudian penilaian secara tampilan sistem, tampilan laman DJP online lebih baik dibandingkan dengan CTAS. Faktor lainnya yang membuat sistem sebelumnya lebih nyaman dibandingkan dengan CTAS adalah proses penarikan atau ekspor data. Penarikan data e-Bupot dengan format *excel* pada DJP online dinilai lebih mudah. Sama

halnya dengan proses penarikan data faktur pajak keluaran dan faktur pajak masukan pada E-Faktur, dinilai lebih nyaman dibandingkan dengan CTAS. Hal tersebut dikarenakan tampilan data dengan format *excel* pada sistem sebelumnya lebih terstruktur dan rapih serta proses penarikan data yang lebih mudah pada sistem sebelumnya.

Kecepatan

Dinilai dari aspek kecepatan, CTAS memiliki keunggulan relatif namun tidak signifikan. Penilaian PT XYZ dari aspek kecepatan CTAS dibangkin dengan SIDJP terbagi menjadi dua perspektif. Pertama, proses input data pada CTAS lebih cepat dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan fitur skema import yang memudahkan pengguna untuk mengimport data *excel* ke CTAS. Hadirnya skema import ini membuat proses input data lebih cepat. Proses import data pada CTAS menggunakan format XML. Proses import data dimulai dari menyiapkan file *excel*, kemudian file *excel* akan di export menjadi file berbentuk XML mengikuti *template* format yang disediakan CTAS.

Perspektif kedua adalah dari sisi kecepatan *website*. Kecepatan sistem sebelumnya jauh lebih baik dibandingkan dengan CTAS. Dalam menggunakan CTAS PT XYZ sering mengalami *loading* berkepanjangan dan terkadang sulit untuk mengakses *website*. Kedua hal tersebut memperlambat proses perpajakan dan berpengaruh terhadap kecepatan kerja. Bahkan, tidak jarang staf perpajakan PT XYZ harus bekerja di malam hari, karena kecepatan *website* CTAS lebih baik ketika dimalam hari ataupun diluar jam kerja. PT XYZ menilai bahwa sejatinya terdapat banyak fitur yang sebenarnya bisa mempermudah proses perpajakan dan bisa mempercepat proses kerja, namun fitur – fitur tidak bisa dimanfaatkan secara maksimal karena lambatnya kinerja *website* CTAS.

“Lebih cepat sistem sebelumnya untuk sekarang yah. Kalau untuk nanti nanti sih belum tau, karena coretax masih pembenaran untuk diawal awal, untuk sekarang agak lambat. Sebenarnya fungsi coretax ini bagus, cuma sistemnya suka loading lama. Kadang juga malam hari atau tengah malem baru bisa menginput, harapannya sih kedepannya bisa lebih lancar.” (Peryataan Bapak AW pada saat wawancara).

Kemudahan

Dalam wawancara yang dilakukan, narasumber menjelaskan bahwa CTAS memiliki keunggulan relatif atau nilai lebih dari aspek kemudahan bekerja. Salah satu kemudahan utama adalah hadirnya fitur dokumen saya. Fitur dokumen saya berfungsi untuk menarik bukti potong secara mandiri. Melalui fitur ini, PT XYZ dapat melihat dan menyimpan bukti potong secara mandiri tanpa perlu lagi meminta bukti potong ke pemberi kerja. Berbeda dengan sistem sebelumnya yang tidak memiliki fitur dokumen saya. Dengan sistem sebelumnya, perusahaan masih harus meminta bukti potong ke vendor secara mandiri melalui *email* ataupun *whatsapp*. Hadirnya fitur tersebut sangat memudahkan PT XYZ dalam mengumpulkan dan mengarsip bukti potong tanpa harus collecting bukti potong ke vendor.

“Kemudahannya kaya yang tadi sih. Pertama di bukti potong, sekarang bukti potong dapat diperoleh sendiri tanpa perlu minta ke vendor melalui menu dokumen saya tadi. Kalau di DJP Online tidak ada menu dokumen saya, jadi harus tetap minta ke cutomer bukti potongnya, kita harus collecting/ngumpulin, gabisa liat di DJP online” (Penyataan Bapak AW pada saat wawancara).

Kemudahan lain yang membawa nilai lebih dari aspek kemudahan bekerja dari hadirnya CTAS adalah transparansi penerbitan faktur pajak lawan transaksi kepada

perusahaan. Melalui CTAS faktur pajak keluaran yang diterbitkan lawan transaksi atau pemberi pekerjaan dapat segera diterima jika faktur pajak berhasil diterbitkan. Ketika faktur pajak keluaran berhasil diterbitkan oleh pemberi pekerjaan atau penjual, maka dokumen yang diterbitkan dapat langsung dilihat dan diakses oleh PT XYZ dalam hal ini pembeli melalui menu E-Faktur dan sub-menu pajak masukan.

Keuntungan relatif lainnya yang dinilai signifikan oleh PT XYZ dari aspek kemudahan adalah integrasi antara proses penyetoran dan pelaporan pajak. Hadirnya CTAS, pembayaran dan pelaporan bisa dilakukan diwaktu yang bersamaan. Ketika melakukan penyetoran pajak dan menekan tombol bayar dan lapor maka akan langsung ter-direct ke pembuatan ID billing, setelah itu menunggu proses pembayaran ke kas negara, dan ketika pembayaran berhasil maka secara otomatis pelaporan juga sudah dilakukan. Sehingga ketika telah melakukan penyetoran pajak, perusahaan tidak perlu melakukan lapor pajak karena, dengan dilakukannya penyetoran pajak, pajak akan otomatis dilaporkan.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi wajib pajak terhadap implementasi CTAS menunjukkan bahwa keunggulan relatif sistem ini masih terbatas pada aspek kemudahan bekerja, sementara aspek lain seperti kenyamanan penggunaan dan kecepatan sistem belum dirasakan optimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan sistem dan pengalaman pengguna di lapangan. Temuan ini sejalan dengan hasil kajian Wala dan Tesalonika (2024), yang menyatakan bahwa meskipun implementasi CoreTax secara sistemik telah meningkatkan efisiensi operasional hingga 85% dan menurunkan biaya administrasi sebesar 42%, sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia yang berdampak pada optimalisasi fungsi sistem.

Persepsi PT XYZ mengenai kelemahan *Coretax Administration System*

Berdasarkan hasil wawancara, PT XYZ mengalami beberapa kendala saat menggunakan CTAS, namun kendala yang paling signifikan adalah gangguan sistem dan server CTAS yang sering mengalami *down*. PT XYZ menilai, bahwa saat ini kelemahan utama CTAS terletak pada server yang masih tidak stabil. Pada saat awal implementasi, yaitu pada bulan Januari dan Februari kendala ini dialami setiap hari, sehingga sangat menghambat proses perpajakan. Namun, saat ini gangguan sistem dan server *down* terjadi pada masa-masa pelaporan pajak. Misalnya, ketika masa penyetoran dan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh), gangguan sistem biasanya terjadi pada tanggal-tanggal belasan setiap bulan. Sementara pada masa penyetoran dan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), gangguan cenderung terjadi menjelang akhir bulan. Pada periode tersebut, PT XYZ kerap mengalami gangguan atau bahkan tidak dapat mengakses *website* CTAS sama sekali. Pengguna kesulitan masuk ke sistem CTAS karena saat akan *login*, sistem tiba-tiba keluar secara otomatis dan memaksa pengguna untuk *login* ulang secara berulang-ulang. Kendala tersebut selain menghambat proses penyetoran dan pelaporan pajak juga menghambat proses perpajakan lainnya seperti pembuatan faktur pajak.

Kelemahan CTAS lainnya menurut persepsi PT XYZ adalah terkait ID Billing. ID Billing adalah kode billing atau kode identifikasi atas suatu pembayaran pajak yang akan dilakukan. Hal baru mengenai ID Billing setelah implementasi CTAS adalah setelah ID Billing diterbitkan, status SPT akan menjadi SPT menunggu pembayaran. Jika terdapat kesalahan pada data pajak yang akan dibayarkan dan dilaporkan, maka SPT dengan status menunggu pembayaran tidak dapat diubah, sehingga wajib pajak harus menunggu masa kadaluarsa ID Billing yaitu selama tujuh hari ataupun membayar

pajak dengan ID Billing yang telah diterbitkan kemudian melakukan pembetulan SPT. Hal ini sangat berbeda dengan sistem yang digunakan sebelumnya. Pada SIDJP pembuatan ID Billing dilakukan pada menu e-filling tidak terintegrasi dengan penyiapan bukti potong dan pelaporan SPT, sehingga ID Billing dapat dibuat diawal dengan nominal yang sesuai dengan data perhitungan perusahaan tanpa perlu mengunggah seluruh bukti potong. Jika terdapat kesalahan pada nominal pajak yang harus dibayarkan, ID Billing pada SIDJP bisa langsung dibuat kembali tanpa perlu menunggu masa kedaluwarsa. Sedangkan pada CTAS pembuatan ID Billing tidak fleksibel hal ini dapat mengakibatkan telat setor dan lapor pajak, dan pembetulan SPT.

Persepsi PT XYZ mengenai Pencerdasan dan Sosialisasi yang Diterima Terkait Penggunaan Core Tax Administration System

Mengatasi minimnya sosialisasi dan perbedaan antara modul dengan realitanya, staf perpajakan PT XYZ berinisiatif untuk mencari tahu lebih lanjut dengan mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan berusaha mencari informasi dari berbagai sumber yang tersedia. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas, PT XYZ menghubungi *help desk* KPP Madya Jakarta Selatan serta meminta penjelasan dari pihak *Human Resources* (HR) di KPP. Perbedaan antara teori dan implementasi ini membuat tim dari PT XYZ harus membawa laptop langsung ke KPP untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut secara langsung. Bahkan, pada masa-masa awal penerapan, pihak KPP pun mengalami kebingungan dan mengakui bahwa informasi dari kantor pusat belum sepenuhnya jelas dan lengkap. Salah satu petugas juga mengakui masih belum paham mengenai CTAS sepenuhnya karena arahan dari pusat yang belum sepenuhnya matang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak PT XYZ terhadap implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) ditinjau dari perspektif *relative advantage* menunjukkan hasil yang bervariasi. Di antara lima indikator utama kemudahan, kecepatan, kenyamanan, nilai ekonomi, dan nilai prestise hanya aspek kemudahan bekerja yang dirasakan memiliki keunggulan relatif yang signifikan. Kemudahan tersebut terutama terkait fitur seperti “dokumen saya”, integrasi pelaporan dan pembayaran, serta transparansi dalam penerbitan faktur pajak lawan transaksi. Sementara itu, aspek lain seperti kenyamanan sistem, kecepatan akses, nilai ekonomi, dan nilai prestise dinilai belum memberikan manfaat yang optimal.

Kelemahan utama CTAS yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah gangguan sistem yang masih sering terjadi, terutama saat periode pelaporan pajak, serta keterbatasan fleksibilitas dalam penerbitan ID Billing. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi kerja dan kepatuhan waktu pelaporan pajak oleh perusahaan. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi yang memadai dari otoritas pajak turut menghambat proses adaptasi awal, sehingga menambah beban administratif bagi wajib pajak korporat.

Secara teoretis, temuan ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan suatu inovasi teknologi dalam administrasi publik tidak hanya bergantung pada keunggulan teknis, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, keberlanjutan reformasi perpajakan digital di Indonesia membutuhkan pendekatan yang lebih partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Evaluasi secara berkala terhadap pengalaman pengguna, serta penyempurnaan fitur dan infrastruktur sistem,

menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas CTAS dan mencapai tujuan reformasi fiskal secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dimetho, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, 3(1), 10–25.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). *Implementasi Coretax Bagi Wajib Pajak*.
- Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2020). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Helmi, A., & Kurniadi, F. (2024). Reformasi Fiskal dan Tantangan Pajak Digital di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Fiskal*, 5(1), 12–24.
- Joselin, V. A., Setiawan, T., & Riswandari, E. (2024). Indonesia Core Tax System: Road Map to Implementation 2024. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 8(6), 46–56.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). *Kinerja Pendapatan Negara Tahun 2024 Tumbuh Positif*.
- Kharisma, A., & Furqon, M. (2023). Pajak sebagai Pilar Penerimaan Negara. *Jurnal Ekonomi Publik*, 7(2), 88–97.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *JEBMASS*, 3(2), 114–118.
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax System dalam Upaya Reformasi Administrasi Perpajakan, Apa Urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1), 1–8.
- Ristanti, D., Nugroho, P., & Mustika, I. (2022). Pajak dan Kesejahteraan Negara: Tinjauan Konseptual. *Jurnal Kebijakan Ekonomi*, 9(1), 32–41.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Suganda, Y., Hamdani, F., & Azizah, M. (2025). Transformasi Digital dalam Administrasi Perpajakan: Studi Kasus CTAS. *Jurnal Sistem Informasi dan Administrasi Pajak*, 6(1), 23–34.
- Suharyati, A., Permana, R., & Astuti, S. (2023). Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Inovasi Sistem Perpajakan Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 133–144.
- Utantoro, A. (2025, February 17). Tidak Siap, Penerapan Coretax Sarat Masalah. *MediaIndonesia.com*.
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax: Analisis Hukum dan Akuntansi. *Jurnal Kebijakan dan Informasi Sistem*, 2(4), 149–157.
- Winardi, R. D. (2025). Evaluasi Teknis Core Tax Administration System: Tantangan dan Peluang. *Simposium Nasional Sistem Informasi Perpajakan*, 2(1), 21–30.
- Yin, R. K. (2019). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.