

## Pengaruh Coretax Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Mengelola Pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur

Sherly Diah Artika Sari<sup>1\*</sup>, Sabilla Nanda Rossanti<sup>2</sup>, Choirunizha Rizkha Aulia<sup>3</sup>, Shofiyyatun Nisa<sup>4</sup>, Farrah Luthfi Annisa<sup>5</sup>

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[sherly.23094@mhs.unesa.ac.id](mailto:sherly.23094@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[sabilla.23080@mhs.unesa.ac.id](mailto:sabilla.23080@mhs.unesa.ac.id), <sup>3</sup>[choirunizha.23096@mhs.unesa.ac.id](mailto:choirunizha.23096@mhs.unesa.ac.id),  
<sup>4</sup>[shofiyyatun.23082@mhs.unesa.ac.id](mailto:shofiyyatun.23082@mhs.unesa.ac.id), <sup>5</sup>[farrah.23093@mhs.unesa.ac.id](mailto:farrah.23093@mhs.unesa.ac.id)

Email Penulis Korespondensi: <sup>1</sup>[sherly.23094@mhs.unesa.ac.id](mailto:sherly.23094@mhs.unesa.ac.id)

**Abstrak**— Implementasi sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan bagian dari reformasi digital untuk meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak Coretax terhadap kinerja pegawai di Kanwil DJP I Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi pustaka yang melibatkan beberapa tahapan utama yaitu, pencarian, seleksi, dan analisis kritis data yang mencakup reduksi data, kategorisasi, dan interpretasi data terhadap literatur yang relevan dalam mengidentifikasi pengaruh sistem Coretax terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam mengelola pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja dan pelayanan pajak. Ketepatan waktu pengolahan data SPT meningkat sebesar 28%, dan waktu layanan dipercepat dari lima hari menjadi dua hari. Indeks kepuasan wajib pajak juga meningkat dari 78,2 pada 2020 menjadi 85,6 pada 2023. Penyelesaian tugas pegawai mencapai 100% dengan total 449 kasus yang berhasil ditangani. Pegawai akan dapat lebih fokus pada fungsi edukasi dan analisis dibandingkan proses manual sebelumnya. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan pelatihan teknis (36,4%) dan infrastruktur jaringan (22,7%) masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur, serta sosialisasi sistem secara menyeluruh. Optimalisasi Coretax dinilai penting dalam membangun ekosistem perpajakan digital yang efektif, transparan, dan adaptif terhadap tuntutan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perpajakan.

**Kata Kunci:** Coretax, sistem perpajakan, digitalisasi, efektivitas.

**Abstract**— The implementation of the Coretax system by the Directorate General of Taxes (DJP) is part of the digital reform to improve the effectiveness of tax administration. This study aims to analyze the impact of Coretax on employee performance at the East Java Regional Office of DJP I. This study uses a qualitative descriptive approach through a literature study involving several main stages, namely, searching, selecting, and critical analysis of data that includes data reduction, categorization, and interpretation of data on relevant literature in identifying the effect of the Coretax system on the effectiveness of employee performance in managing taxes at the East Java Regional Office of DJP I. The results of the study indicate that Coretax has a positive effect on the effectiveness of work and tax services. The timeliness of SPT data processing increased by 28%, and service time was accelerated from five days to two days. The taxpayer satisfaction index also increased from 78.2 in 2020 to 85.6 in 2023. Completion of employee tasks reached 100% with a total of 449 cases successfully handled. Employees will be able to focus more on education and analysis functions compared to the previous manual process. However, challenges such as limited technical training (36.4%) and network infrastructure (22.7%) are still obstacles. Therefore, it is necessary to increase HR capacity, improve infrastructure, and socialize the system as a whole. Optimizing Coretax is considered important in building an effective, transparent, and adaptive digital tax ecosystem to the demands of public services. This research is expected to be a reference in supporting the success of digital transformation in the taxation sector.

**Keywords:** Coretax, tax system, digitalization, effectiveness.

### 1. PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat dan bertugas dalam mengelola pendapatan negara melalui pajak, mengalami permasalahan pada pelaporan wajib pajak sebelum diterapkannya sistem digitalisasi. Permasalahan tersebut berpengaruh pada kinerja pegawai/staf Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dimana para pegawai/staff harus menyimpan,

memeriksa, dan melakukan penginputan data secara manual, sehingga hal tersebut akan rentan mengalami kesalahan dan juga kehilangan data. Proses yang masih dilakukan secara manual dapat mengacu pada peningkatan risiko kesalahan input data atau terjadi manipulasi laporan pajak. Selain itu, proses ini akan lebih banyak memakan waktu dan cenderung dapat mengurangi kualitas pelayanan dan motivasi kerja, apabila dibebani oleh proses pekerjaan secara manual.

Pada era revolusi industri 4.0. saat ini digitalisasi tidak hanya digunakan untuk sektor swasta, tetapi juga menjadi elemen utama dalam tata kelola pemerintahan. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital di instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu dengan adanya sistem Coretax. Coretax merupakan bentuk modernisasi sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Sistem ini dirancang sebagai platform teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung proses administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan, penagihan, hingga pengawasan. Kehadiran sistem Coretax diharapkan dapat meminimalkan kesalahan manual, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan akurasi dan transparansi dalam pengelolaan data perpajakan. Dengan adanya implementasi sistem Coretax ini meningkatkan otomatisasi dan digitalisasi serta seluruh layanan administrasi perpajakan di mana para wajib pajak bisa melakukan layanan mandiri dan pengisian secara otomatis layanan juga menjadi lebih akurat, cepat dan realtime.

Selain itu untuk pengawasan penegakkan dan pengadilan yang hukum nya lebih akurat dan adil. Adanya sistem Coretax ini sebagai *E-Government* sangat membantu permasalahan pajak yang ada di Indonesia, keberhasilan penerimaan ini didukung oleh kinerja ekonomi domestik yang stabil serta keberhasilan aktivitas pengawasan DJP. Namun, disisi lain sistem Coretax belum sepenuhnya memenuhi harapan pemerintah. Sejak pertama kali peluncuran, Coretax menghadapi berbagai kendala mulai dari kendala teknis hingga operasional.

Dalam upaya modernisasi administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengimplementasikan sistem Coretax sebagai bagian dari transformasi digital. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pajak melalui integrasi data dan otomasi proses. Beberapa penelitian sebelumnya menyoroti bahwa penerapan sistem Coretax dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak namun juga dihadapkan dalam berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan adaptasi terhadap perubahan digital.

Menurut data Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pada tahun 2020 terdapat 81.412 pegawai yang tersebar pada 34 Provinsi di seluruh wilayah Indonesia, dengan DJP menjadi Unit Eselon I Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki jumlah pegawai terbesar, yaitu sebanyak 45.948 pegawai [1]. Dari data tersebut menunjukkan bahwa kuantitas SDM Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang cukup besar, jika tanpa didukung kualitas yang baik, maka akan menjadi beban pembangunan suatu bangsa. SDM yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama penentu keberhasilan transformasi era 4IR. Implementasi Coretax pada DJP Surabaya salah satunya diterapkan di Kantor Wilayah DJP I Jawa Timur. Kanwil DJP I telah aktif mengedukasi wajib pajak mengenai sistem Coretax yang merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pada administrasi perpajakan. Sistem Coretax tersebut mengintegrasikan berbagai layanan yang ada di Kanwil DJP I Jawa Timur, seperti layanan pendaftaran, pelaporan SPT, dan pembayaran pajak, sehingga memudahkan wajib pajak dan meningkatkan kinerja pegawai DJP.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji dampak digitalisasi pada administrasi publik dan perpajakan. Misalnya, penelitian oleh Cindy dan Chelsya (2024) mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap Coretax System dan kendala penerapannya dalam meningkatkan efektivitas kepatuhan pajak, menyoroti masalah blank spots dan keamanan sistem. Di sisi lain, Butarbutar (2024) menyoroti tantangan yang dihadapi konsultan pajak terkait fitur prepopulated SPT pada Coretax, terutama dalam hal ketidaksesuaian data NIK. Penelitian Utama dan Yuliana (2025) lebih lanjut menunjukkan bahwa Coretax mampu meningkatkan efisiensi tugas pegawai dengan tingkat penyelesaian 100% dan mempermudah koordinasi realtime. Meskipun penelitian-penelitian ini telah memberikan wawasan berharga mengenai aspek-aspek spesifik Coretax, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang belum sepenuhnya terungkap. Penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada persepsi pengguna eksternal (wajib pajak, mahasiswa, konsultan) atau efisiensi tugas secara umum.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara spesifik sejauh mana implementasi sistem Coretax mempengaruhi kualitas, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan

komunikasi pegawai dalam mengelola administrasi perpajakan di Kantor Wilayah DJP I Jawa Timur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat digunakan acuan untuk menyusun rekomendasi strategis yang dapat membantu DJP Kota Surabaya dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan melalui pemanfaatan maksimal sistem Coretax.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif yang berfokus pada studi pustaka untuk menganalisis pengaruh sistem Coretax terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam pengelolaan pajak, khususnya di Kanwil DJP I Jawa Timur. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan gambaran komprehensif dan mendalam mengenai implementasi Coretax, termasuk pengalaman dan tantangan yang dihadapi, melalui eksplorasi literatur yang relevan. Keunggulan studi literatur yaitu memperkuat proses analisis dan interpretasi data dengan menyediakan kerangka referensi yang memungkinkan perbandingan temuan dengan penelitian sebelumnya. Dengan demikian, kehadiran studi literatur tidak hanya meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil, tetapi juga menempatkan penelitian dalam konteks akademik yang lebih luas [2].

Tahapan penelitian ini melibatkan tiga tahapan utama yaitu pencarian, seleksi, dan analisis kritis terhadap literatur. Pada tahap pencarian, data dikumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan sistem Coretax, digitalisasi administrasi perpajakan, dan efektivitas kinerja pegawai. Sumber-sumber ini mencakup artikel jurnal ilmiah, laporan resmi dari pemerintah (misalnya dari Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan), serta artikel media massa dari portal daring terkemuka seperti CNBC Indonesia, Pajak.go.id, dan Biro SDM Kemenkeu. Penggunaan berbagai sumber ini bertujuan untuk memastikan kelengkapan data dan triangulasi informasi guna memperkuat validitas temuan.

Fase seleksi data melibatkan proses penyaringan yang ketat untuk memastikan relevansi dan kualitas sumber. Kriteria seleksi mencakup kebaruan informasi, serta relevansi konten dengan tujuan penelitian. Setelah data terkumpul dan terseleksi, terakhir yaitu tahap analisis kritis dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik. Prosedur analisis ini terbagi menjadi tiga langkah yaitu reduksi data, kategorisasi, dan interpretasi data [3].

Reduksi data merupakan langkah awal yang esensial dalam analisis kualitatif, di mana peneliti menyaring, memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data "mentah" yang diperoleh dari studi literatur. Tujuan dari reduksi data ini adalah untuk membuat data lebih ringkas, mudah diatur, dan terfokus pada masalah utama penelitian, yaitu pengaruh Coretax terhadap efektivitas kinerja pegawai. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah kategorisasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data yang sudah direduksi ke dalam kategori-kategori atau tema-tema yang koheren. Hal ini dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola-pola yang berulang, hubungan antardata, dan struktur yang mendasari informasi yang telah dikumpulkan.

Langkah terakhir adalah interpretasi data, peneliti mulai "membaca di antara baris" data yang telah disaring dan diidentifikasi polanya. Fokus utama interpretasi dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana digitalisasi sistem Coretax mempengaruhi kualitas, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi pegawai dalam mengelola administrasi perpajakan.

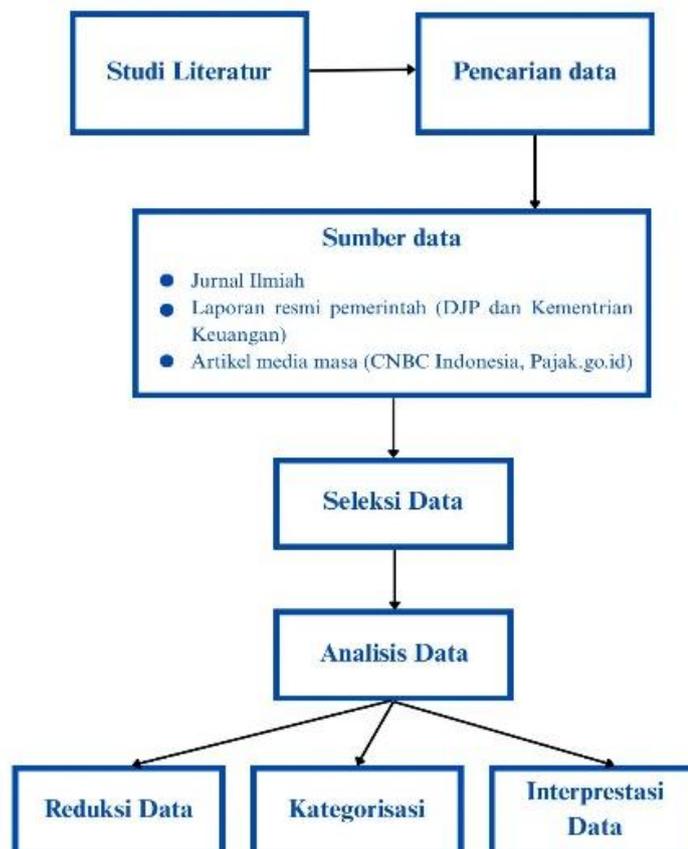
Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder yang berasal dari:

**Tabel 1.** Data Penelitian

Sumber	Data yang diperoleh
Laporan Internal DJP (2023)	Data peningkatan ketepatan waktu pengolahan SPT sebesar 28% dan percepatan waktu pemrosesan laporan pajak dari rata-rata 5 hari menjadi 2 hari setelah implementasi Coretax.
Kementerian Keuangan (2020 & 2023)	Data jumlah pegawai Kementerian Keuangan Republik Indonesia (81.412 total pegawai, 45.948 pegawai DJP pada 2020), serta peningkatan indeks kepuasan wajib pajak terhadap layanan DJP dari 78,2 (2020) menjadi 85,6 (2023).

Badan Kebijakan Fiskal (2022)	Hasil survei nasional yang menunjukkan 36,4% responden pegawai DJP menyatakan kurangnya pelatihan teknis mendalam sebagai kendala utama, dan 22,7% menyebut keterbatasan infrastruktur jaringan.
Penelitian oleh Cindy & Chelsya (2024) tentang “Economics and Digital Business Review Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia.”	Data survei terhadap 102 mahasiswa S1 mengenai sumber informasi Coretax (Website Pajak.go.id: 13,7%, Berita/Media Online: 49%, Website Kemenkeu.go.id: 1%, Sosialisasi Perguruan Tinggi: 36,3%). Data ini juga mencakup persepsi kendala penerapan Coretax dari mahasiswa: 49% setuju masalah blank spots, 23,5% setuju sikap wajib pajak nakal, 27,5% setuju sistem teknologi kurang canggih/aman, dan 5,9% menunjukkan petugas pajak tidak kredibel/reliabel.
Penelitian oleh Utama & Yuliana (2025) tentang “Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak.”	Hasil wawancara yang menunjukkan peningkatan efisiensi tugas pegawai dengan tingkat penyelesaian 100% (449 kasus diselesaikan dari 49 kasus yang diajukan per akhir April 2025), serta penerimaan 151 ribu Surat Pemberitahuan Pajak melalui Coretax.

### Alur Metodologi Penelitian



Gambar 1. Diagram Metodologi Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem yang mulai diadopsi sejak awal reformasi perpajakan ini, tidak hanya menjadi alat untuk digitalisasi proses administrasi, tetapi juga menjadi instrumen peningkatan efisiensi kerja dan pelayanan kepada wajib pajak. Data internal DJP menunjukkan bahwa sejak implementasi Coretax, terjadi peningkatan ketepatan waktu dalam pengolahan data SPT sebesar 28% pada tahun pertama penerapan [4]. Peningkatan ini juga berdampak pada percepatan layanan, di mana waktu pemrosesan laporan pajak yang semula memakan rata-rata 5 hari kerja, kini dapat diselesaikan dalam waktu 2 hari saja. Selain peningkatan efisiensi kerja, Coretax juga mempengaruhi dimensi kualitas pelayanan. Sistem Coretax yang ada di Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan suatu inovasi pelayanan publik dalam mengelola administrasi pajak. Coretax merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018.



**Gambar 2.** Tampilan fitur dari sistem Coretax Administration System (Coretax).

Aplikasi Cortex yang digunakan Direktorat Jendral Pajak memiliki berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan proses pelayanan perpajakan. Terdapat berbagai fitur yang disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi melalui Coretax, berikut merupakan tampilan aplikasi coretaxnya:

- Registrasi: Proses pendaftaran NPWP bisa dilakukan secara online lewat e-Registration.
- Pengelolaan SPT: Wajib Pajak dapat melaporkan SPT Tahunan dan Masa dengan lebih mudah melalui e-Filing.
- TAM (Tax Amount Management): TAM adalah fitur yang memungkinkan Wajib Pajak mengelola akun pajaknya dengan lebih praktis.
- Pembayaran: Coretax memudahkan pembuatan ID Billing dan proses pembayaran pajak yang terintegrasi dengan sistem perbankan serta mitra pembayaran lainnya.

Berdasarkan survei tahunan kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan, indeks kepuasan wajib pajak terhadap layanan DJP mengalami peningkatan dari 78,2 pada tahun 2020 menjadi 85,6 pada tahun 2023 [4]. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam aspek komunikasi, transparansi, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan pegawai DJP, khususnya setelah digitalisasi proses berjalan optimal melalui Coretax. Pegawai DJP yang sebelumnya dibebani oleh proses input dan verifikasi manual, kini lebih fokus pada analisis dan edukasi terhadap wajib pajak.

Namun demikian, dalam proses implementasinya, Coretax tidak terlepas dari tantangan struktural dan teknis. Survei nasional yang dilakukan oleh Badan Kebijakan Fiskal pada tahun 2022 mengungkapkan bahwa sebanyak 36,4% responden pegawai DJP menyatakan bahwa kendala utama dalam pemanfaatan Coretax adalah kurangnya pelatihan teknis yang mendalam, sementara 22,7% lainnya menyebutkan keterbatasan infrastruktur jaringan sebagai hambatan. Adapun beberapa permasalahan yang terjadi dapat dikategorikan sebagai berikut:

- Waktu  
Waktu dalam hal ini yaitu lamanya sistem yang dioperasikan sering kali tidak stabil, terutama pada saat jam-jam sibuk. Hal ini disebabkan oleh beban server yang tinggi serta infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di seluruh unit kerja.
- Teknis  
Teknis yang dimaksud yaitu mencakup gangguan sistem seperti kesalahan login, kesalahan verifikasi, server down, atau integrasi data yang tidak lancar [5].

c. Kompetensi Pegawai

Ketepatan pegawai dalam menginput data, mengelola data administrasi dalam bentuk digital.

d. Stakeholder

Keterlibatan stakeholder eksternal seperti konsultan pajak, pelaku usaha, dan masyarakat wajib pajak juga menjadi tantangan dalam pengoperasian Coretax.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistemnya telah tersedia dan memiliki desain terintegrasi, kesiapan sumber daya manusia serta sarana penunjangnya masih menjadi hambatan signifikan dalam proses digitalisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Rohida, “adaptasi teknologi di era Revolusi Industri 4.0 tidak hanya menuntut perubahan alat, tetapi juga perubahan pola pikir dan kompetensi sumber daya manusianya”[6].

Dalam mengimplementasikan aplikasi Coretax ada beberapa tantangan yang dihadapi. Yang pertama yaitu kendala literasi digital dan sosialisasi, meskipun Kota Surabaya merupakan kota yang sangat maju akan teknologi namun perlu adanya perhatian terhadap masyarakat terutama wajib pajak dan petugas pajak. Para wajib pajak dan petugas pajak perlu diberi pelatihan agar dapat mengoperasikan sistem Coretax dengan efektif. Selain diadakannya pelatihan, masyarakat atau wajib pajak juga perlu diberikan sosialisasi yang intensif melalui berbagai media online dan juga offline seperti pengadaan seminar, workshop, dan kelas pajak serta panduan online yang mudah diakses. Yang kedua yaitu terkait keamanan dan perlindungan data, dalam penerapan aplikasi Coretax mengalami tantangan karena data pajak bersifat sensitif dan rentan terhadap ancaman kebocoran atau penyalahgunaan data. Sehingga perlu diperkuat keamanan dengan menggunakan enkripsi data yang kuat, autentikasi ganda (two-factor authentication), serta pemantauan sistem secara real-time untuk mengatasi mendeteksi potensi ancaman yang akan muncul dan yang muncul.

Dalam konteks Coretax, persepsi pegawai terhadap kemudahan sistem sangat menentukan dalam efektivitas implementasinya, Isma menegaskan bahwa “tingkat keberhasilan digitalisasi dalam sektor publik ditentukan oleh kombinasi antara teknologi yang handal dan kapasitas SDM yang memadai”[6]. Sistem Coretax membantu proses pemantauan dan pengelolaan administrasi perpajakan secara menyeluruh di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan struktur sistem yang terintegrasi dan berbasis digital, CoreTax memudahkan proses monitoring serta evaluasi internal terhadap kinerja pegawai dalam pengelolaan data pajak. Implementasi sistem Coretax menjadi langkah strategis dalam membangun ekosistem perpajakan digital yang modern di Kota Surabaya, serta memperkuat kapasitas kelembagaan dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cindy menunjukkan bahwa 47,1% dari 102 responden yang berasal dari mahasiswa S1 mengetahui informasi mengenai Coretax System [7]. Dari penelitian tersebut juga menjelaskan sumber informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagai berikut:

**Table 2.** Sumber Informasi Coretax System

Sumber Informasi	Presentase
Website <a href="http://Pajak.go.id">Pajak.go.id</a> (DJP Online)	13,7%
Berita/Media Online	49%
Website Kemenkeu.go.id	1%
Sosialisasi dari Perguruan Tinggi/Universitas	36,3%

Selain itu, dalam penelitian tersebut juga menunjukkan pendapat mahasiswa mengenai kendala dalam penerapan Coretax dalam meningkatkan efektivitas Kepatuhan Pajak, adapun hasilnya sebagai berikut:

- a. 49% mahasiswa setuju bahwa permasalahan yang sering terjadi yaitu terkait area-area di Indonesia masih ada yang blank spots (tidak ada sinyal seluler) sehingga sulit mengakses layanan pajak.
- b. 23,5% mahasiswa setuju bahwa dalam penerapan Coretax terdapat kendala dalam sikap wajib pajak nakal yang masih melakukan penipuan pajak.
- c. Sebanyak 27,5% mahasiswa menyatakan bahwa sistem teknologi di Indonesia masih kurang canggih dan aman.
- d. 5,9% menunjukkan bahwa masih adanya petugas pajak yang tidak kredibel dan tidak reliabel [7].

Sistem prepopulated SPT yang menjadi salah satu fitur inti Coretax system turut menarik perhatian para konsultan pajak karena dianggap dapat mempermudah pekerjaan terkhusus dalam hal penerbitan bukti potong. Prepopulated SPT tentu dapat meminimalisir kesalahan pada data harta dan bukti potong walaupun wajib pajak tetap dihimbau untuk mengecek kembali kebenaran data karena tidak menutup kemungkinan masih terdapat kesalahan pada data yang dihasilkan DJP. Ada beberapa kendala yang dialami oleh para konsultan. Salah satunya Kendala yang dirasakan konsultan pajak adalah saat terdapat klien yang memiliki dua KTP dan adanya ketidaksesuaian data dengan dukcapil sehingga belum bisa melakukan pepadanan NIK secara 100% pada klien konsultan pajak tersebut [8].

Implementasi Coretax berpengaruh terhadap kepatuhan pajak seperti peningkatan transformasi yaitu dilakukan dengan menganalisis big data informasi sehingga mampu mengetahui ketidaksesuaian data secara otomatis. Yang kedua yaitu terkait kemudahan akses kepada para wajib pajak sekalipun wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dasar tentang perpajakan baik mulai administrasi, pembayaran serta pelaporan. Yang ketiga yaitu penghindaran pajak yaitu aplikasi Coretax memberi pengawasan serta meminimalisir penghindaran pajak lewat analisis informasi berbasis big informasi. Yang keempat yaitu efektivitas penerimaan negara, aplikasi Coretax meningkatkan efisiensi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dengan memaksimalkan proses administrasi perpajakan.

Adapun penelitian menurut Utama dan Yuliana, menunjukkan bahwa adanya Sistem Coretax membawa perubahan yang signifikan seperti berikut: Melalui hasil wawancaranya, penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya sistem Coretax membuat pegawai lebih mudah dan cepat dalam menyelesaikan tugasnya dengan tingkat penyelesaian 100%, tercatat 449 kasus pada akhir bulan April tahun 2025 telah diselesaikan dari 49 kasus yang diajukan [9]. Tidak hanya itu sistem Coretax juga membantu mempermudah koordinasi antar pegawai di seluruh Indonesia secara real time. Selain itu akhir april tercatat ada 151 ribu Surat pemberitahuan pajak yang diterima melalui kanal Coretax.

Secara umum, hasil penelitian ini menegaskan bahwa Coretax memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas kinerja pegawai di Kanwil DJP I Jawa Timur. Namun, pengaruh tersebut belum maksimal dikarenakan sejumlah kendala yang bersifat teknis dan struktural. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi peningkatan kapasitas melalui pelatihan intensif, perbaikan infrastruktur, dan sosialisasi berkelanjutan kepada pengguna internal. Kajian ini penting karena efektivitas kinerja pegawai pajak sangat erat kaitannya dengan keberhasilan negara dalam mengelola penerimaan domestik. Apabila sistem Coretax dioptimalkan, bukan tidak mungkin target penerimaan pajak dapat tercapai lebih efisien, dengan pelayanan publik yang semakin transparan dan responsif.

#### **4. KESIMPULAN**

Salah satu langkah penting dalam reformasi perpajakan adalah penerapan sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem ini telah meningkatkan indeks kepuasan wajib pajak dan mempercepat pemrosesan data SPT, Coretax menawarkan berbagai fitur seperti e-Registration, e-Filing, TAM, dan integrasi pembayaran pajak, yang secara langsung mendukung digitalisasi dan kemudahan akses layanan. Namun, tantangan struktural dan teknis seperti pelatihan yang terbatas, infrastruktur jaringan, literasi digital, dan keamanan data juga muncul saat menerapkan Coretax. Meskipun sudah terbukti mampu meningkatkan kinerja pegawai dan koordinasi internal, kendala tersebut menjadi hambatan untuk mengoptimalkan manfaat sistem. Persepsi positif dari karyawan dan pengguna eksternal, termasuk mahasiswa dan konsultan pajak, tentang sistem ini menunjukkan potensi besarnya. Dengan perbaikan berkelanjutan, Coretax dapat menjadi pilar utama dalam membangun ekosistem perpajakan digital yang efektif, transparan, dan siap menghadapi tantangan pelayanan publik di era modern.

Oleh karena itu, dibutuhkan strategi dalam mendukung penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Selain itu, juga diperlukan peningkatan terhadap infrastruktur teknologi informasi yang memadai serta melakukan sosialisasi yang merujuk pada tata cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi Coretax tersebut agar pengimplementasian aplikasi ini dapat berjalan dengan lebih baik kedepannya juga tidak kalah penting dengan diiringi penguatan terhadap regulasi aplikasi Coretax itu sendiri yang dapat merubah sistem perpajakan yang dapat diandalkan bagi semua wajib pajak. Dalam jangka panjang prospek kedepannya mengenai penerapan aplikasi Coretax ini adalah menciptakan sistem perpajakan yang adil,

ramah dan merata, maka memungkinkan dapat melakukan pengawasan yang lebih ketat dan transparan. Keterbatasan dari penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang hanya berbasis studi pustaka, sehingga kurang menggambarkan pengalaman langsung terhadap pengguna sistem secara empiris. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan campuran (*mixed method*) dengan pengumpulan data primer dapat melalui survei dan wawancara yang lebih mendalam, agar dapat menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan mampu merekomendasikan alternatif kebijakan yang lebih implementatif.

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, tanpa mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusinya dalam proses penyusunan artikel ini. Terima kasih kepada seluruh anggota tim yang telah bekerja sama dan berkontribusi dalam menyusun artikel ini. Semangat dan keaktifan dari rekan-rekan menjadi kunci utama dalam penyelesaian artikel ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih pada Bapak/Ibu Dosen Pengampu Mata Kuliah Keuangan Negara yang memberikan arahan serta bimbingannya yang sangat berarti, dalam segi konseptual maupun metodologis. Ilmu pengetahuan yang telah diberikan menambah wawasan cukup luas bagi penulis dan dapat dijadikan sebagai landasan penting dalam proses penulisan dan pendalaman materi pada artikel ini.

Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang keuangan negara dan transformasi birokrasi digital di sektor publik. Penulis juga berharap artikel ini dapat mendorong penelitian lanjutan yang lebih luas dan mendalam di masa akan datang.

## REFERENCES

- [1] D. J. Pajak, "Data Statistik: Laporan Tahunan DJP 2020," pp. 183–211, 2020, [Online]. Available: [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrPrJtUcpd1Ma4aB2LLQwx.;\\_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1704452821/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fwww.pajak.go.id%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2022-04%2FData%2520Statistik%2520-Laporan%2520Tahunan%2520DJP%25202020](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrPrJtUcpd1Ma4aB2LLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1704452821/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fwww.pajak.go.id%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2022-04%2FData%2520Statistik%2520-Laporan%2520Tahunan%2520DJP%25202020)
- [2] H. Snyder, "Literature review as a research methodology: An overview and guidelines," *J. Bus. Res.*, vol. 104, no. August, pp. 333–339, 2019, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.07.039.
- [3] PurnomoTeguh; Sadiqin Amin; Arvita Rizki, "Analisis Impelemntasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan Efisisensi Pelaporan Pajak di Indonesia," 2025, *JEEMASS*.
- [4] DJP, "Survei Kepuasan Pelayanan an Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2023," 2023, [Online]. Available: <https://www.pajak.go.id/id/hasil-survei-kepuasan-pelayanan-dan-efektivitas-penyuluhan-dan-kehumasan-2023>
- [5] J. Manajemen and U. Dinamika, "Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia : Analisis Content Media Martinus Sony Erstiawan peluncuran sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak ( DJP ). Tujuan adanya Coretax antara pemerintah," vol. 5, no. April, 2025.
- [6] L. Rohida, "Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia," *Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 6, 2018.
- [7] N. Cindy and C. Chelsya, "Economics and Digital Business Review Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia," *Econ. Digit. Bus. Rev.*, vol. 5, no. 2, pp. 1029–1040, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>
- [8] H. J. M. Butarbutar, "Core Tax Administration System: Perspektif Konsultan Pajak Di Kota Surakarta," vol. 2, pp.

116–128, 2024, [Online]. Available:  
<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/112768/%0Ahttps://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/112768/NzIzMTU3/Core-Tax-Administration-System-Perspektif-Konsultan-Pajak-Di-Kota-Surakarta-Halaman-Cover.pdf>

- [9] K. C. Utama and L. Yuliana, “Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan ( Coretax ) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak Universitas Terbuka , Indonesia Universitas Paramadina , Indonesia Undang-Undang,” 2025.