

Adaptasi Wajib Pajak Terhadap Sistem Coretax (Studi Kasus: Perusahaan Jasa)

Taxpayer Adaptation to the Coretax System (Case Study: Service Company)

Abey Fatihah Jiandini^{1*}, Tantina Haryati²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: abeyfatihahjn@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 27 September 2025;

Revisi: 11 Oktober 2025;

Diterima: 29 Oktober 2025;

Terbit: 31 Oktober 2025

Keywords: Coretax; Service Company; System Implementation; TAM; Taxpayers.

Abstract: *The implementation of the Coretax integrated tax administration system scheduled for early 2025 faces technical challenges and user adaptation, especially for service companies that are vulnerable to system instability. This study aims to evaluate the adaptation process, identify transition barriers, and understand the perceived effectiveness of service company taxpayers towards the Coretax system using the Technology Acceptance Model (TAM) framework. Using a descriptive qualitative method, data was collected through in-depth interviews with three accounting and tax practitioners from different service companies. Conceptually, taxpayers acknowledge the perceived usefulness of Coretax thanks to the centralisation of the system and automation. However, perceived ease of use is very low due to universal constraints such as system errors, bugs, page loading delays, and lack of effective socialisation, which forces users to learn by themselves. This low ease of use directly erodes the expected usability benefits, creating a gap between the promise of efficiency and the reality of implementation.*

Abstrak

Implementasi sistem administrasi perpajakan terintegrasi Coretax yang dijadwalkan pada awal 2025 menghadapi tantangan teknis dan adaptasi pengguna, khususnya bagi perusahaan jasa yang rentan terhadap ketidakstabilan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses adaptasi, mengidentifikasi hambatan transisi, dan memahami persepsi efektivitas Wajib Pajak perusahaan jasa terhadap sistem Coretax menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga praktisi akuntansi dan pajak dari perusahaan jasa yang berbeda. Secara konseptual, Wajib Pajak mengakui kegunaan (perceived usefulness) Coretax berkat sentralisasi sistem dan otomatisasi. Namun, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) sangat rendah akibat kendala universal seperti error sistem, bug, kelambatan pemuatan laman, serta minimnya sosialisasi yang efektif, yang memaksa pengguna belajar mandiri. Rendahnya kemudahan penggunaan ini secara langsung mengikis manfaat kegunaan yang diharapkan, menciptakan jurang antara janji efisiensi dan realita implementasi.

Kata kunci: Coretax; Implementasi Sistem; Perusahaan Jasa; TAM; Wajib Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara dari sektor dalam negeri yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan dan jalannya pemerintahan karena sifatnya yang relatif stabil (Budiadnyani, 2020; Suriyanto et al., 2020). Untuk memastikan kepatuhan dan ketepatan dalam pelaksanaan sistem perpajakan, pemerintah menetapkan peraturan dalam bentuk undang-undang yang mengatur subjek, objek, serta tata cara perhitungan dan pembayaran pajak. Perpajakan di Indonesia memasuki era digitalisasi yang

lebih mendalam dengan diperkenalkannya sistem Coretax (Ardian Mahardi Putera, 2024). Menginformasikan Coretax dijadwalkan akan diterapkan pada awal tahun 2025, langkah ini dilakukan guna menciptakan pelaporan pajak yang lebih efisien, transparan, akurat, dan lebih terpusat. Sistem Coretax dirancang sebagai sebuah ekosistem terintegrasi yang memusatkan seluruh proses bisnis administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran, pembayaran, hingga pelaporan (Revanza Almaas, 2024). Tujuannya adalah untuk menciptakan kesesuaian data, menyederhanakan proses bagi Wajib Pajak (WP), dan meminimalisir potensi kesalahan serta praktik penghindaran pajak (Ilyas et al., 2025). Secara teoritis, sistem ini menjanjikan efisiensi, akurasi, dan kemudahan yang signifikan dibandingkan dengan sistem-sistem parsial sebelumnya. Namun, dalam implementasi pada Coretax tidak dapat lepas dari tantangan, baik dari sisi sistem yang masih dalam proses pengembangan maupun sisi pengguna yang masih dalam proses adaptasi (Kharisma Candra Utama & Lingga Yuliana, 2025).

Permasalahan yang terjadi selama masa transisi sistem perpajakan, seperti yang dilaporkan oleh berbagai media berita (Agnes Theodora, 2025; Irwan Harefa, 2025), mencakup gangguan sistem, kegagalan migrasi data, hingga waktu henti (downtime) yang signifikan. Kondisi ini menjadi tantangan serius, terutama bagi perusahaan jasa. Perusahaan jasa adalah entitas bisnis yang menawarkan layanan tak berwujud dan produksinya tak dapat dipisahkan dari konsumsi, di mana transaksinya meliputi administrasi dan penjualan jasa yang sifatnya bervariasi dan tidak dapat disamaratakan (Diah Syifaul A'yuni et al., 2021). Karakteristik operasional perusahaan jasa yang sering kali menghasilkan volume transaksi yang sangat tinggi—seperti pada industri konsultasi, logistik, atau layanan digital—membuat mereka sangat rentan terhadap ketidakstabilan sistem. Setiap transaksi jasa, mulai dari penerbitan faktur hingga pencatatan pendapatan, merupakan data individual yang harus diinput dan dilaporkan secara akurat. Ketika sistem pelaporan seperti Coretax mengalami kelambatan atau error, perusahaan dengan ratusan atau bahkan ribuan transaksi bulanan akan menghadapi hambatan operasional yang berlipat ganda, yang secara langsung meningkatkan risiko keterlambatan pelaporan, keterlambatan menagih, dan potensi sanksi (Intan Tasmilah, 2021).

Pada kondisi transisi yang masih penuh dengan tantangan dan hambatan pada wajib pajak, khususnya perusahaan jasa. Keberhasilan sistem Coretax tidak hanya diukur dengan kecanggihan teknologinya, tetapi juga bagaimana pengguna dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi secara efektif dan efisien. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk menggali lebih dalam pengalaman Wajib Pajak perusahaan jasa dengan merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana adaptasi wajib pajak terhadap perubahan sistem dari sistem lama ke sistem terbaru Coretax? (2)

Tantangan apa yang dihadapi wajib pajak selama masa peralihan penggunaan Coretax? (3) Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap perubahan sistem pelaporan pajak, khususnya terkait efektivitas dan efisiensi dengan sistem sebelumnya?

Dengan menggunakan pendekatan teori Technology Acceptance Model (TAM), hasil penelitian akan berfokus pada persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), penelitian ini menjadi relevan untuk memahami pengalaman nyata Wajib Pajak (Purwo Saputro et al., 2025). Terdapat celah riset yang signifikan untuk mengkaji secara empiris proses adaptasi pengguna terhadap Coretax pada fase awal implementasinya, khususnya pada sektor yang paling terdampak seperti perusahaan jasa. Dengan demikian, untuk memberikan kontribusi nyata dalam mendukung keberhasilan implementasi Coretax, penelitian ini secara khusus diarahkan untuk: (a) mengevaluasi proses adaptasi wajib pajak dalam migrasi ke Coretax, (b) mengidentifikasi hambatan utama selama masa transisi oleh wajib pajak, (c) mengetahui pengalaman Wajib Pajak pada sektor jasa, dan (d) membandingkan efektivitas serta efisiensi pelaporan pajak sebelum dan sesudah implementasi Coretax.

2. KAJIAN TEORITIS

Revolusi digital telah mendorong transformasi fundamental dalam layanan publik global menuju efisiensi dan transparansi, sebuah agenda yang turut diadopsi Indonesia, khususnya dalam modernisasi administrasi perpajakannya. Meskipun perjalanan evolusi dari sistem manual ke era digital melalui e-SPT, e-Filing, dan e-Faktur merupakan sebuah lompatan signifikan, sistem-sistem tersebut masih berjalan parsial dan menyisakan tantangan berupa kerja yang tidak efisien dan celah data yang belum sepenuhnya teratasi (Kurnia Rahayu & Kusdianto, 2023). Sebagai jawaban atas kebutuhan integrasi ini, pemerintah meluncurkan sistem yang terbaru, Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau Coretax. Sistem ini bukan sekadar pembaruan, melainkan sebuah rekayasa ulang proses bisnis yang bertujuan menyatukan seluruh alur administrasi pajak ke dalam satu ekosistem tunggal, dengan harapan menjadi sumber data yang sah (*single source of truth*), mengotomatisasi proses, dan pada akhirnya menyederhanakan kewajiban Wajib Pajak.

Meskipun Coretax dirancang dengan tujuan untuk efisiensi dan integrasi, keberhasilan implementasinya tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya. Manusia sebagai pengguna juga menjadi penentu keberhasilan suatu sistem, apakah suatu sistem dikembangkan agar lebih mempermudah pekerjaan atau justru sistem baru yang dikembangkan belum siap sehingga mempersulit pekerjaan. Untuk memahami dinamika ini secara lebih dalam, kita dapat

merujuk pada pengembangan teori Technology Acceptance Model (TAM). Sebuah studi ekstensi yang sangat berpengaruh dari (Venkatesh & Davis, 2000) memperkaya teori dasar TAM dengan menggali lebih dalam faktor-faktor yang membentuk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Studi menjelaskan bahwa persepsi kegunaan sebuah sistem tidaklah muncul begitu saja, melainkan terbentuk dari hasil evaluasi kognitif yang sangat praktis. Pengguna secara sadar akan mempertimbangkan beberapa faktor kunci, seperti relevansi pekerjaan (apakah fitur Coretax benar-benar cocok dengan rutinitas pekerjaan pajak mereka?), kualitas output (apakah hasil laporan dari sistem ini bisa diandalkan akurasi?), dan pembuktian hasil (apakah manfaat efisiensinya bisa dirasakan dan dibuktikan secara nyata?). Kuncinya ada pada dua hal: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), yaitu sejauh mana pengguna percaya sistem ini benar-benar berguna untuk meningkatkan kinerjanya (Muslichah et al., 2023), dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yaitu keyakinan bahwa sistem ini tidak ribet untuk dipakai (Ilyas et al., 2025). Banyak penelitian tentang e-Filing di Indonesia pun sepakat, kedua faktor inilah yang menjadi pendorong utama niat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem.

Ketika kerangka berpikir TAM ini diterapkan pada fenomena Coretax, relevansinya menjadi semakin dalam, terutama karena implementasinya yang bersifat wajib (*mandatory*). Dalam konteks ini, dimensi kegunaan dan kemudahan berubah menjadi tolok ukur kualitas adaptasi pengguna. Persepsi kegunaan (PU) secara langsung diuji oleh kemampuan Coretax dalam menepati janjinya untuk efisiensi dan integrasi data, di mana kualitas sistem dan informasi sangat membentuk persepsi ini di mata pengguna. Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan (PEoU) dibuktikan melalui pengalaman nyata saat masa transisi, di mana berbagai tantangan, baik teknis seperti eror maupun non-teknis seperti kurangnya sosialisasi, dapat menurunkan persepsi ini (Salma Kaliky et al., 2024). Kondisi di mana sistem dirasa tidak berguna dan tidak mudah pada akhirnya dapat menimbulkan frustrasi, meningkatkan waktu kerja, dan menghambat proses adaptasi secara keseluruhan (Ivone, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini memandang kedua dimensi TAM sebagai cerminan langsung dari efektivitas, efisiensi, dan kualitas pengalaman Wajib Pajak selama beralih ke Coretax.

Untuk melihat bagaimana kerangka teori ini bekerja di lapangan, kita bisa merujuk pada beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang telah dilakukan oleh Nugroho (2025) terhadap PT. Archroma Indonesia sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan adaptasi wajib pajak terhadap Core Tax Administration System (CTAS) tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi saja, tetapi memadukan strategi internal perusahaan dan kolaboratif antar karyawan dalam berkoordinasi. Penelitian menjelaskan bahwa hambatan termasuk juga terhadap

pelatihan yang tidak memadai atau tidak merata merupakan penghalang utama dalam proses perpindahan ke sistem digital terintegrasi. Selain itu, keandalan sistem yang rendah dikombinasikan dengan perubahan peraturan merupakan skenario terburuk, yang meningkatkan kemungkinan tekanan operasional dan gangguan kepatuhan.

Penelitian terdahulu yang dikaji oleh Kharisma Candra Utama & Lingga Yuliana (2025), melakukan penelitian terhadap lingkungan internal DJP yang menekankan bahwa penerapan Coretax memberikan dampak yang positif dalam keefektifitasan dan efisiensi kinerja pegawai. Penelitian membahas terkait Coretax yang membantu mempercepat proses pelayanan, memperkuat pengawasan, dan mengurangi potensi terhadap kecurangan (fraud). Tetapi tantangan terhadap teknis seperti eror sistem dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap interface baru masih menjadi hambatan utama. Penelitian ini mengemukakan bahwa meskipun Coretax menawarkan banyak potensi, keberhasilannya sangat ditentukan oleh kompetensi dan kesiapan oleh pengguna, baik dari sisi wajib pajak maupun pegawai perpajakan sendiri.

3. METODE PENELITIAN

Dalam memahami penelitian terkait adaptasi wajib pajak terhadap transformasi sistem ke Coretax, penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode dipilih karena memiliki pendekatan yang dirancang untuk mendeskripsikan fenomena transisi sistem perpajakan secara mendalam berdasar pada pengalaman para Informan. Penelitian kualitatif menurut Dr. Nursapia Harahap (2020) merupakan pendekatan induktif yang digunakan untuk memahami secara mendalam pola perilaku manusia serta pengamatan terhadap fenomena sosial tertentu dalam konteks yang bersifat subjektif dan tidak dapat diukur dengan angka. Menurut Kaharuddin (2020) penelitian kualitatif memiliki karakteristik utama seperti pendekatan holistic, focus terhadap makna subjektif, serta fleksibilitas dalam pengumpulan data.

Pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap karyawan bagian pajak pada perusahaan jasa. Kumpulan pertanyaan akan digunakan sebagai panduan tematik utama: persepsi terhadap perubahan sistem, hambatan yang muncul (baik teknis maupun non-teknis), serta penilaian efektivitas dan efisiensi Coretax. Selain itu, penelitian juga menggunakan studi literatur yang mengumpulkan teori dari literatur sebelumnya, digunakan sebagai data sekunder guna memperkaya konteks dan menegaskan pola pengamatan untuk meningkatkan kedalaman analisis (Fadli, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan pengalaman nyata Wajib Pajak di sektor jasa, penelitian ini melibatkan tiga orang Informan dari perusahaan yang berbeda. Para Informan, yaitu Ibu Lia, bekerja pada perusahaan jasa outsourcing; Bapak Agus bekerja pada perusahaan jasa event organizer dan brand activation; dan Ibu Betty, bekerja pada perusahaan dibidang repair interior kapal. Ketiga Informan merupakan bagian dari divisi akuntansi dan perpajakan yang bertanggung jawab langsung atas penyusunan laporan keuangan dan perpajakan di perusahaan mereka masing-masing. Hasil ketiga wawancara menunjukkan kesamaan dalam respon terhadap pembaruan sistem terbaru Coretax, jawaban yang diberikan pada saat wawancara tidak terlalu berbeda.

Terkait dengan Adaptasi wajib pajak terhadap perubahan dari sistem yang lama ke sistem yang baru Coretax, para Informan cukup memberikan jawaban yang hampir sama. Informan 1 mengatakan cukup mengalami kesulitan terhadap peralihan kepada sistem yang baru, apalagi dengan sosialisasi dan pelatihan terhadap sistem yang baru dilakukan pada akhir-akhir bulan tahun 2024. Kondisi ini diperparah dengan jadwal peluncuran Coretax pada Januari 2025, yang menyisakan waktu sangat terbatas untuk proses adaptasi.

Sama halnya dengan Informan 2 berpendapat kesulitan untuk beradaptasi dengan sistem baru yang sering mengalami eror dan terkadang mengalami perbedaan dalam hasil perhitungan nominal. Meskipun mendapatkan pelatihan oleh DJP Informan juga mempelajari dari kanal youtube untuk pengimplementasian pengerjaan pajak, karena Informan merasa pelatihan yang diadakan oleh DJP tidak sesuai realita di lapangan saat mengerjakan Coretax.

Informan 3 juga memiliki jawaban yang serupa, Informan 3 mengalami kesulitan untuk pengimplementasian Coretax yang dirasa jangka waktunya sangat singkat. Memiliki pengalaman yang serupa dengan Informan 2, meskipun mendapatkan pelatihan yang telah dilaksanakan oleh KKP tetap mempelajari Coretax lebih lanjut melalui kanal youtube ataupun media sosial.

Selain terkendala oleh adaptasi pada sistem baru— Coretax, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi wajib pajak selama masa peralihan penggunaan Coretax. Informan 1 menyatakan banyaknya eror dan bug pada saat menggunakan Coretax merupakan hal yang dikeluhkan oleh banyaknya wajib pajak. Dari web yang sering mengalami bug membuat proses pelaporan PPH 21 terganggu, terlebih lagi perusahaan tempat bekerja Informan 1 memiliki ratusan bahkan ribuan karyawan yang memerlukan proses impor agar mempercepat pengerjaan. Namun, bug yang sering dihadapi membuat proses impor gagal dan membuat kerja

ulang. Kemudian adanya input NPWP lawan transaksi/NPWP karyawan yang belum di registrasi ulang untuk sistem Coretax membuat terhambatnya pembaruan data.

Untuk Informan 2 meskipun hanya menyampaikan terkendala pada web yang sering eror, bug, dan waktu respon lama yang lama dapat memperlambat dalam pelaporan pajak. Namun, hal tersebut cukup membuat pelaporan pajak terhambat dan bisa menjadi faktor keterlambatan pelaporan. Sama halnya yang dirasakan oleh Informan 3, tantangan yang dirasakan adalah sering terkena eror dan lama dalam proses memuat laman Coretax, terutama jika dibuka pada saat jam kerja. Berbeda dengan Informan 1, Informan 2 dan Informan 3 hanya mengeluhkan terkait eror, bug, dan kelambatan sistem dalam memuat laman Coretax pada saat jam kerja dan pada saat hari terakhir dilakukannya pelaporan pajak.

Setelah membahas terkait adaptasi dan tantangan yang dihadapi oleh Wajib Pajak, Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap perubahan sistem pelaporan pajak, khususnya terkait efektivitas dan efisiensi dengan sistem sebelumnya? Ketiga Informan memiliki jawaban yang hampir serupa, dari singkatnya waktu untuk beradaptasi serta hal positif dari sistem baru yang terpusat. Pendapat Informan 1 terkait efektivitas dan efisiensi sistem adalah terpusatnya seluruh sistem pada Coretax, wajib pajak tidak perlu membuka banyak web pada saat pelaporan pajak. Nomor seri pembuatan faktur pajak yang otomatis muncul sehingga tidak perlunya meminta di awal tahun dan mengembalikan sisa nomor yang tidak terpakai di akhir tahun. Meskipun sedikit terbantu terkait nomor seri, namun wajib pajak tidak mudah dalam melakukan pemantauan nomor seri.

Sejalan dengan Informan 1, Informan 2 juga berpendapat bahwa sentralisasi sistem yang bisa mengakses semua layanan perpajakan dapat mempermudah pekerjaan dengan tidak membuka banyak laman untuk melaporkan pajak. Selain itu, Informan 2 cukup terbantu terkait bukti potong yang bisa langsung diterima tanpa adanya komunikasi lebih lanjut serta pemberitahuan dari kantor pajak yang bisa langsung diakses melalui Coretax tanpa menunggu dikirim melalui pos. Informan 3 memiliki jawaban yang hampir serupa dengan Informan 1 dan Informan 2. Coretax membantu dalam kemudahan mengakses web pelaporan perpajakan, website yang semula terpencar-pencar dan kita perlu membuka banyak sistem kini hanya perlu membuka satu sistem saja. Sifat sistem Coretax yang terpusat dapat membantu pekerjaan lebih. Selain terpusat terhadap pelaporan pajak, nomor seri juga sudah otomatis muncul tanpa meminta dan konfirmasi terkait nomor seri faktur yang akan digunakan. Proses pembayaran pajak yang langsung dilaporkan tanpa harus memasukkan kode NTPN pada saat proses bayar dan bukti potong dari lawan transaksi yang sudah otomatis masuk ke dalam Coretax kita membantu dalam efektivitas pekerjaan para wajib pajak.

Dari hasil wawancara, dapat ditarik benang merah mengenai pengalaman Wajib Pajak perusahaan jasa dalam menghadapi Coretax. Terdapat kesamaan pandangan yang kuat di antara para informan terkait tantangan adaptasi yang bersifat mandiri akibat minimnya sosialisasi, serta keluhan universal mengenai masalah teknis seperti error, bug, dan kelambatan sistem. Di sisi lain, ketiganya juga secara konsisten mengakui keunggulan konseptual Coretax, terutama pada aspek sentralisasi, otomasi nomor faktur, dan integrasi data bukti potong. Perbedaan yang muncul lebih bersifat partikular sesuai skala dan kebutuhan operasional masing-masing, misalnya keluhan spesifik Informan 1 tentang kegagalan fitur impor data yang krusial bagi perusahaan dengan banyak karyawan, sementara informan lain lebih menyoroti kelambatan sistem secara umum.

Hasil wawancara dengan para Informan menunjukkan dinamika yang sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) relevan dengan pengalaman para Informan. Persepsi Kegunaan (PU) tercermin dari adanya sebuah ketidaksesuaian. Secara konseptual, ketiga Informan sepakat bahwa Coretax membantu dalam efektivitas pelaporan dengan kemajuan pembaruan sistem, seperti sentralisasi laman, otomasi nomor faktur, dan integrasi bukti potong. Ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan yang diharapkan dari Coretax sebenarnya tinggi. Namun, persepsi ini terkikis dalam praktik sehari-hari. Ketika fitur krusial seperti impor data gagal atau ketika sistem yang seharusnya efisien justru lambat dan berpotensi memperlambat tagihan maupun pelaporan pajak, maka persepsi kegunaan aktual menurun drastis karena manfaat yang dijanjikan belum bisa dirasakan.

Untuk Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEoU) secara konsisten dinilai rendah oleh semua Informan. Ini adalah temuan paling kuat yang selaras dengan TAM. Keluhan universal mengenai sistem yang sering eror, bug, pemuatan laman yang masih sering lambat, serta proses adaptasi yang terpaksa dilakukan secara mandiri melalui YouTube atau media sosial adalah bukti nyata bahwa Coretax dipersepsikan sebagai sistem yang tidak mudah digunakan dan "ribet". Kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang efektif serta pengembangan sistem yang belum selesai dari otoritas semakin memperburuk persepsi ini dan dinilai sistem belum siap sepenuhnya.

Keterkaitan paling krusial antara keduanya, seperti yang diprediksi oleh teori TAM, adalah bagaimana rendahnya PEoU secara langsung menghambat tercapainya PU. Karena para wajib pajak merasa sistem ini sulit dijangkau dan bermasalah untuk digunakan, mereka tidak dapat mengakses atau merasakan manfaat dan kegunaan yang sebenarnya ditawarkan. Akibatnya, jurang antara janji efisiensi dan realita di lapangan semakin melebar, menjadikan

rendahnya kemudahan penggunaan sebagai penghalang utama dalam proses adaptasi Wajib Pajak terhadap sistem Coretax.

Berdasarkan temuan yang ada, sebagai penulis saya memberikan saran bagi otoritas perpajakan untuk memprioritaskan peningkatan stabilitas sistem dengan mengatasi bug dan kelambatan yang dikeluhkan secara luas oleh pengguna. Selain itu, perlu dikembangkan materi edukasi yang lebih praktis dan relevan dengan kebutuhan Wajib Pajak, misalnya melalui studi kasus atau tutorial video yang dapat diakses di platform yang sudah umum digunakan pengguna seperti YouTube.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis pengalaman para Wajib Pajak perusahaan jasa, penelitian ini menyimpulkan bahwa proses adaptasi terhadap sistem Coretax diwarnai oleh berbagai kesulitan signifikan. Pembahasan hasil wawancara dengan para Informan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang menunjukkan bahwa adaptasi Wajib Pajak cenderung bersifat mandiri dan reaktif, dipicu oleh minimnya realisasi kesamaan realita dari pelatihan yang diberikan oleh otoritas pajak. Tantangan utama yang dihadapi bersifat universal, mencakup masalah teknis seperti sistem yang sering mengalami error, bug, dan kelambatan performa, yang secara langsung menghambat operasional sehari-hari. Akibatnya, persepsi terhadap Coretax menjadi paradoks: meskipun secara konseptual sistem ini diakui sangat berguna (*perceived usefulness*) karena menawarkan sentralisasi dan otomasi yang efisien, namun dalam praktiknya sistem ini dipersepsikan sangat sulit digunakan (*perceived ease of use*). Sumbangan temuan utama dari riset ini adalah penegasan kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks implementasi sistem yang bersifat wajib; rendahnya kemudahan penggunaan ternyata menjadi penghalang utama yang membuat kegunaan sistem tidak dapat dirasakan, menyebabkan jurang antara janji efisiensi dan realita di lapangan semakin melebar.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat relevansi model TAM, khususnya dalam konteks penggunaan sistem yang diwajibkan oleh regulator. Temuan ini menggaris bawahi bahwa persepsi kemudahan penggunaan (PEoU) berfungsi sebagai faktor gerbang krusial; tanpa adanya kemudahan akses dan keandalan, persepsi kegunaan (PU) setinggi apa pun tidak akan tercapai secara efektif. Secara praktis, implikasinya sangat jelas bagi otoritas perpajakan. Peluncuran sistem baru tidak cukup hanya dengan kecanggihan fitur, tetapi harus diimbangi dengan stabilitas teknis yang mumpuni serta program sosialisasi dan pelatihan yang berorientasi pada praktik lapangan. Bagi pelaku usaha, terutama di sektor jasa, temuan ini menyiratkan perlunya antisipasi terhadap potensi gangguan operasional dengan menyiapkan

strategi internal dan sumber daya untuk pelatihan mandiri guna menghadapi masa transisi sistem.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan informasi yang didapat dari informan, karena hanya melibatkan tiga orang informan dari tiga perusahaan jasa yang berbeda, sehingga temuan yang diperoleh belum dapat digeneralisasi secara luas. Kondisi ini membuat perbandingan yang dapat dilakukan masih dalam skala yang terbatas. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi longitudinal yang melacak evolusi adaptasi pengguna dan kinerja sistem Coretax dalam jangka waktu yang lebih panjang setelah implementasi penuh. Memperluas cakupan responden ke berbagai sektor industri dan skala usaha juga akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak pembaruan sistem ini secara nasional.

DAFTAR REFERENSI

- Budiadnyani, N. P. (2020). Kepemilikan manajerial sebagai pemoderasi pengaruh capital intensity pada agresivitas pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(9), 2244. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i09.p06>
- Diah Syifaul A'yuni, M. Pd., Nur Dinah Fauziah, M. E., Muawanah, M. E. I., Mohamad Toha, M. E., Muhammad Mujtaba Mitra Zuana, M. Pd., Muhammad Baiqun Isbahi, M. P. M. M., Rahma Sandhi Prahara, M. Pd., & Sundari, M. P. (2021). *Akuntansi perusahaan jasa* (M. Pd. I. Dr. Lukmanul Hakim, Ed.). MINHAJ Pustaka.
- Dr. Nursapia Harahap, M. A. (2020). *Penelitian kualitatif* (Dr. Hasan Sazali M.A., Ed.; Vol. 1). Wal Ashri Publishing.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Ilyas, H. T., Devano, S. D., & Herdianti, S. H. (2025). The effect of tax planning and the implementation of the core tax administration system on taxpayer compliance. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 5(3). <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i3.44798>
- Intan Tasmilah. (2021). *Pengaruh penerapan sistem e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan* (Studi kasus pada karyawan PT. Yamaha Music Mfg Indonesia) [Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta].
- Ivone, L. C. (2023). Influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction and use of the staffing service application system in employees in Bengkulu Central District. *The Manager Review*, 5(2), 256–285. <https://doi.org/10.33369/tmr.v5i2.32874>
- Kaharuddin, K. (2020). Kualitatif: Ciri dan karakter sebagai metodologi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.26618/equilibrium.v9i1.4489>
- Kharisma Candra Utama, & Lingga Yuliana. (2025). Implementasi pembaruan sistem inti administrasi perpajakan (Coretax) terhadap efisiensi kinerja pegawai di Direktorat

- Jenderal Pajak. *MASMAN: Master Manajemen*, 3(2), 43–56.
<https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>
- Kurnia Rahayu, S., & Kusdianto, A. (2023). Challenges of digital tax administration transformation in Indonesia. *IntechOpen*. <https://doi.org/10.5772/intechopen.111458>
- Muslichah, M., Bashir, M., & Arniati, T. (2023). The impact of tax e-filing system quality on taxpayer satisfaction: Perceived usefulness as mediator. *JRAK*, 15(2), 252–258.
<https://doi.org/10.23969/jrak.v15i2.8715>
- Nugroho, P. A. (2025). Strategic adaptation to core tax administration system (CTAS): A scenario planning analysis. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(3), 1349–1362.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i3.3354>
- Purwo Saputro, E., Candra Kusuma Wardana, Probowati Setyaningrum, D., & Febriyanto, A. (2025). Extending of TAM model in e-filing adoption. *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 10(1), 24–35. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v10i1.8357>
- Salma Kaliky, F., Rahim, S., & Wahyuni, N. (2024). The influence of the technology acceptance model (TAM), e-system and the role of the account representative on taxpayer compliance at West Makassar KPP. *Invoice Journal*.
<https://doi.org/10.26618/inv.v6i2.14012>
- Surianto, S., Mawarni, F., & S., S. (2020). Analisis proses restitusi pajak pertambahan nilai pada perusahaan jasa konstruksi. *Economics and Digital Business Review*, 1(1), 39–57.
<https://doi.org/10.37531/ecotal.v1i1.5>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Revanza Almaas. (2024, February 19). *Tax evasion phenomenon in our society*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://pajak.go.id/en/artikel/tax-evasion-phenomenon-our-society-0>
- Ardian Mahardi Putera. (2024, December 23). *Menyambut Coretax di 2025: Ini yang perlu dilakukan wajib pajak*. Direktorat Jenderal Pajak.
<https://www.pajak.go.id/id/artikel/menyambut-Coretax-di-2025-ini-yang-perlu-dilakukan-wajib-pajak>
- Agnes Theodora. (2025, February 10). *Sistem tak siap, pemerintah–DPR sepakat Coretax belum berlaku penuh tahun 2025*. Kompas.
- Irwan Harefa. (2025, February 20). *Dinamika dan tantangan implementasi Coretax*. Detiknews. <https://news.detik.com/kolom/d-7787128/dinamika-dan-tantangan-implementasi-Coretax>