

IMPLIKASI PENERAPAN SISTEM CORETAX TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA PT. PELNAS BARUNA JAYA DI KOTA BATAM

Oleh:

**¹Syarif Hidayatullah*, ²Hendra Candra, ³Sitti Aliyah Azzahra, ⁴Zubair Arza,
⁵Putri Nadira Akmas**

^{1,2,3,4,5}STIE Ganesha, Akuntansi
Jl. Legoso Raya No. 31, Ciputat, Tangerang Selatan 15419

*e-mail : syarif@stieganesha.ac.id¹, candra@stieganesha.ac.id², sitti.aliyah@stieganesha.ac.id³,
zubair@stieganesha.ac.id⁴, nadiraakmas@gmail.com⁵*

**) Corresponding Author Email: syarif@stieganesha.ac.id*

ABSTRACT

The Taxation is one of the main pillars of state revenue that supports national development, However, tax compliance in Indonesia is still a big challenge, especially for companies located in the country's border areas. The purpose of this study is to explore how CoreTax system affects the tax compliance, identify the challenges, and analyze the implications. This research uses a qualitative approach with a case study design, through in-depth interviews, documentation studies and field observations. The data was analyzed thematically based on Technology Acceptance Model (TAM), tax compliance theory, and Institutional Theory. The results of this study show that the implementation of CoreTax initially faced of limited digital literacy and technical understanding, but it continuously increased with full support from DJP tax institution. CoreTax has been proven to make easy and simplify reporting, increase transparency, and strengthen the actual compliance through an automated sanctions mechanism. In addition to the technical aspects, institutional legitimacy and trust in the DJP tax institution have also proven to play an important role in shaping compliance morale. This research has practical implications for government to strengthen the digital infrastructure, provide technical guidance, and expand the socialization in areas with limited access to technology. From an academic perspective, these findings enrich the literature on CoreTax's digital taxation system that supports sustainable tax compliance.

Keywords: Taxation, Coretax, Tax Compliance, Implications of Coretax, Batam

ABSTRAK

Perpajakan merupakan salah satu pilar utama dalam pendapatan negara yang mendukung pembangunan nasional. Namun, kepatuhan pajak di Indonesia masih menjadi tantangan besar, terutama bagi perusahaan besar yang berada di wilayah perbatasan negara. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bagaimana sistem CoreTax mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta menganalisis implikasi yang ditimbulkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi dan observasi lapangan. Data dianalisis secara tematik dengan landasan *Technology Acceptance Model* (TAM), teori kepatuhan pajak, dan *Institutional Theory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CoreTax pada awalnya menghadapi tantangan berupa keterbatasan

literasi digital dan pemahaman teknis, namun meningkat seiring sosialisasi dan dukungan dari kelembagaan DJP. CoreTax terbukti mempermudah pelaporan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat kepatuhan aktual melalui mekanisme sanksi otomatis. Selain aspek teknis, legitimasi institusional dan kepercayaan terhadap DJP juga terbukti berperan penting dalam membentuk moral kepatuhan. Penelitian ini berimplikasi praktis bagi otoritas pajak untuk memperkuat infrastruktur digital, menyediakan panduan teknis yang komprehensif, serta memperluas sosialisasi di wilayah dengan keterbatasan akses teknologi. Dari sisi akademis, temuan ini memperkaya literatur tentang sistem digital perpajakan CoreTax yang mendukung kepatuhan berkelanjutan.

Kata Kunci: Perpajakan, Coretax, Kepatuhan Pajak, Implikasi Coretax, Batam

PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan salah satu pilar utama dalam pendapatan negara yang mendukung pembangunan nasional (Reyvani et al., 2024). Namun, kepatuhan pajak di Indonesia masih menjadi tantangan besar, terutama bagi perusahaan besar yang berada di wilayah perbatasan negara (Najicha, 2022). Kompleksitas sistem perpajakan dan kewajiban administratif yang beragam menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya tingkat kepatuhan pajak (A. Hidayat, 2022). Dalam rangka meningkatkan kepatuhan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada awal 2025 meluncurkan sistem perpajakan berbasis teknologi, yakni CoreTax yang merupakan migrasi dari sistem DJP Online, yang bertujuan untuk mempermudah administrasi pajak dan memastikan transparansi serta akurasi pelaporan (Haykal et al., 2025).

PT. Pelnas Baruna Jaya yang berlokasi di Batam merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi laut (Sanusi & Paramida, 2021), perusahaan ini dipilih karena mendukung hilirisasi industri transportasi dan logistik, serta memiliki kompleksitas dalam penerapan administrasi perpajakan dengan menggunakan CoreTax (Dimetheo et al., 2023). Penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan meminimalisir kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Swandewi, 2025). Namun, sistem CoreTax saat ini masih dalam tahap pengembangan, sehingga belum diketahui secara pasti seberapa besar dampaknya terhadap kepatuhan pajak perusahaan (Maliki, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana penerapan sistem CoreTax dapat mempengaruhi kepatuhan pajak perusahaan, khususnya di PT. Pelnas Baruna Jaya (Amah et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem CoreTax di PT. Pelnas Baruna Jaya serta mengidentifikasi dampaknya terhadap kepatuhan pajak perusahaan. Secara spesifik, penelitian ini ingin mengeksplorasi bagaimana sistem CoreTax mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta menganalisis implikasi yang ditimbulkan atas kebijakan pemerintah dalam peluncuran sistem CoreTax ini.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat pentingnya sistem perpajakan yang efisien dan transparan dalam mendukung pembangunan ekonomi negara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas CoreTax dalam meningkatkan kepatuhan pajak, serta memberikan rekomendasi bagi perusahaan dan otoritas pajak untuk mengoptimalkan sistem CoreTax. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak otoritas perpajakan untuk menyempurnakan sistem CoreTax di masa depan.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sbb:

1. Bagaimana implementasi sistem CoreTax di PT. Pelnas Baruna Jaya?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi PT. Pelnas Baruna Jaya dalam menerapkan sistem CoreTax?
3. Bagaimana penerapan CoreTax mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak di PT. Pelnas Baruna Jaya?
4. Apa implikasi dari penerapan CoreTax terhadap administrasi perpajakan di PT. Pelnas Baruna Jaya?

Penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh (Tofan, 2023) menghasilkan usulan subjektif dari konsultan pajak yang belum mengetahui secara luas mengenai sistem CoreTax. Kemudian penelitian oleh (Korat & Munandar, 2025) dan oleh (Meilandri, 2025) yang menggunakan pendekatan *literature review* dan tidak menghasilkan dampak yang nyata terhadap para pengguna CoreTax. Kemudian penelitian oleh (Purnomo et al., 2025) masih mengalami kendala terhadap penerapan sistem CoreTax di daerah terpencil.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, bahwa belum ada hasil penelitian yang konkrit tentang implikasi penerapan sistem CoreTax dari perspektif pengguna, khususnya pada perusahaan transportasi laut, dan belum ada yang meneliti secara *real time*. Berdasarkan gap tersebut, maka kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan fenomenologis dan topik yang dibahas yaitu Sistem CoreTax. Selain itu, penelitian ini juga fokus pada implikasi terhadap kebijakan perpajakan internal perusahaan dan pada kemudahan dalam penggunaan sistem CoreTax.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih aplikatif dan spesifik mengenai penerapan CoreTax, tantangannya, serta implikasinya terhadap kepatuhan pajak, yang nantinya dapat memberikan rekomendasi untuk perusahaan dan pemerintah dalam memperbaiki sistem CoreTax dalam rangka memaksimalkan penerimaan negara.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini berdiri pada beberapa pilar teori dan model yang sudah banyak digunakan di literatur terkini. Pilar-pilar ini menyediakan landasan logis untuk merumuskan proposisi riset dan model konseptual. Berikut diantaranya:

Technology Acceptance Model (TAM) dan Persepsi Pengguna

Technology Acceptance Model pertama kali dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, tetapi dalam penelitian-penelitian terbaru, model ini terus diperluas dan diadaptasi ke konteks digitalisasi administrasi pajak. Konsep *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) adalah variabel utama yang mempengaruhi sikap dan niat penggunaan sistem digital seperti *e-filing*, *e-billing*, *e-tax systems* (Anam, 2024).

Sedangkan studi dari (Harjanto & Nuryanah, 2024) juga menggunakan TAM dan menunjukkan hasil bahwa pengguna menilai aplikasi tersebut cukup mudah digunakan dan bermanfaat, meskipun ada kendala pada beberapa fitur teknis.

Selanjutnya studi dari (Wulandari & Dasman, 2023) yang berjudul “*Taxpayer Compliance: The Role of Taxation Digitalization System and Technology Acceptance Model (TAM) with Internet Understanding as a Mediating Variable*” menemukan bahwa sistem digitalisasi pajak dan persepsi teknologi memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak, dengan pemahaman internet sebagai variabel perantara.

Dari dua studi ini, dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan, manfaat langsung, dan infrastruktur internet sangat relevan untuk dimasukkan dalam penelitian ini.

Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*) dan Faktor-faktor yang Memengaruhinya

Teori kepatuhan pajak tradisional (*tax compliance theory*) menyebut bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh kombinasi antara penegakan hukum dan sanksi (Rosmawati & Darmansyah, 2023), kesadaran atau moral pajak, transparansi, kepercayaan terhadap lembaga pajak dan kenyamanan prosedur administratif.

Penelitian yang mendukung teori ini salah satunya adalah studi yang dilakukan oleh (Kursillah & Dwiyati, 2024) dengan judul “*Determinants of Taxpayer Compliance: The Roles of Understanding, Socialization, System Implementation, and Sanctions*” dengan hasil bahwa pengetahuan pajak, sosialisasi, serta sanksi dan sistem administrasi modern sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya studi oleh (Dewi & Darma, 2024) dengan judul “*Digitalization of Taxation and Taxpayer Compliance*” (DIJEFA, 2024) menunjukkan bahwa variabel digitalisasi, sikap, norma sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

Dari sini dapat disintesis bahwa dalam konteks CoreTax, tidak cukup hanya sistem itu ada, melainkan pengetahuan pengguna, sosialisasi dari DJP, kejelasan sanksi, dan kepercayaan pada lembaga pajak adalah variabel-variabel pendukung yang penting.

Institutional Theory / Theory of Planned Behavior

Institutional theory menyebut bahwa organisasi/perusahaan harus mengikuti struktur formal (peraturan, sistem) dan informal (nilai, norma, budaya) (Citra R, 2024). Bila sektor pajak melakukan digitalisasi, maka lembaga seperti DJP harus memberikan legitimasi melalui sosialisasi, transparansi, pelibatan pemangku kepentingan, agar institusi formal dan informal mendukung perubahan.

Penelitian oleh (Allam et al., 2023) dengan topik “*National culture and tax evasion: The role of the institutional environment quality*” (EU countries, 2004–2018) menunjukkan bahwa kualitas lingkungan institusional (*rule of law, regulasi, governance*) dapat memediasi hubungan antara budaya nasional dan penghindaran pajak.

Di Indonesia juga banyak penelitian yang memasukkan teori *Planned Behavior* pada norma sosial, sikap, kontrol perilaku yang dirasakan sebagai indikator penentu kepatuhan pajak. Seperti halnya penelitian (Dewi & Darma, 2024) mengenai “*Digitalization of Taxation and Taxpayer Compliance*” yang memasukkan norma sosial dan kontrol perilaku pada penelitiannya.

Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini memandang CoreTax sebagai inovasi digital yang mereformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Mengacu pada *Technology Acceptance Model (TAM)*, persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan menjadi kunci penerimaan sistem, yang pada akhirnya berimplikasi pada sikap positif dan perilaku patuh wajib pajak (Pratiwi & Sanulika, 2022). Namun, penerimaan teknologi ini dipengaruhi oleh literasi digital dan pengetahuan pajak, yang memperkuat atau melemahkan hubungan antara persepsi sistem dan kepatuhan. Studi terbaru menegaskan bahwa literasi digital dan kualitas layanan digital secara signifikan meningkatkan kepatuhan di era digitalisasi pajak (Kamil et al., 2025).

Selain faktor individu, dukungan kelembagaan juga berperan penting. Mengacu pada *Institutional Theory, Theory of Planned Behavior*, sosialisasi, transparansi, dan legitimasi institusi pajak dapat membentuk kepercayaan serta moral kepatuhan. Hal ini sejalan dengan

temuan bahwa digitalisasi perpajakan efektif hanya jika didukung kepercayaan publik dan dukungan institusional (Bani-Khalid et al., 2022).

Di sisi lain, teori kepatuhan menegaskan peran sanksi dan kepastian prosedur administratif sebagai mekanisme pencegah (*deterrence*). Penerapan penalti otomatis atas keterlambatan pelaporan terbukti memperkuat kepatuhan aktual, sebagaimana ditunjukkan dalam studi mengenai digitalisasi perpajakan dan ketaatan fiskal di berbagai negara (Okunogbe & Santoro, 2022).

Dengan demikian, model ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak dalam era digital bukanlah hasil tunggal dari teknologi, melainkan interaksi antara persepsi manfaat, literasi pengguna, dukungan kelembagaan, kepercayaan, dan regulasi yang tegas. CoreTax menjadi simpul yang menghubungkan seluruh faktor tersebut sehingga kepatuhan dapat terbentuk secara konsisten dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif (Candra, Fahri, et al., 2024) untuk mengevaluasi implikasi sistem CoreTax terhadap kepatuhan pajak di PT. Pelnas Baruna Jaya. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai proses penerapan CoreTax serta tantangan yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan fenomenologis, di mana PT. Pelnas Baruna Jaya menjadi fokus utama untuk menggali secara mendalam tentang penerapan sistem CoreTax tersebut.

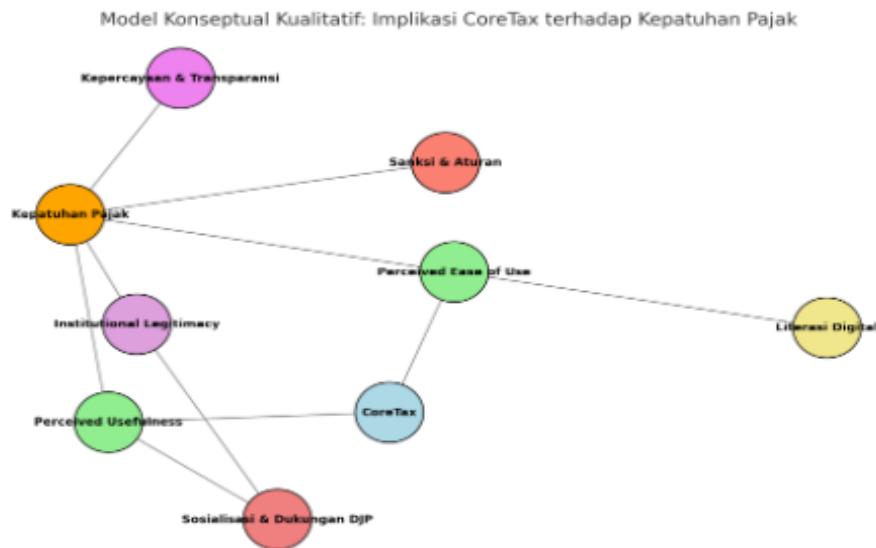
Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik sbb:

1. *Wawancara Mendalam*: Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan informan yang memiliki pengalaman terkait dengan penggunaan sistem CoreTax di perusahaan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali persepsi, pandangan, serta hambatan atau keuntungan yang dirasakan (Candra, Hidayatullah, et al., 2024).
2. *Observasi Partisipatif*: Peneliti melakukan observasi terhadap proses pelaporan dan pembayaran pajak yang menggunakan sistem CoreTax untuk memahami bagaimana sistem tersebut diterapkan dalam praktik sehari-hari di perusahaan.
3. *Studi Dokumentasi*: Peneliti juga akan mengkaji dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan perpajakan untuk melihat perubahan yang terjadi pada kepatuhan pajak.

Setelah data diperoleh, porses selanjutnya adalah analisis data menggunakan analisis tematik dengan cara mengelompokkan dan menghubungkan tema-tema yang muncul dari wawancara dan dokumentasi (Candra, Hidayatullah, et al., 2024). Analisis tematik bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola yang terkait dengan dampak penerapan sistem CoreTax terhadap kepatuhan pajak, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Selanjutnya, untuk meningkatkan validitas temuan, peneliti menggunakan triangulasi data dengan membandingkan hasil wawancara dengan observasi langsung dan dokumen yang tersedia, serta mencari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara berbagai sumber data.

Adapun model konseptual penelitian ini secara visual, dapat diperlihatkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Konseptual Kualitatif
Sumber: data diolah dari tools matplotlib

Gambar 1 diatas, dapat diterjemahkan bahwa CoreTax diposisikan sebagai titik awal yang memengaruhi persepsi pengguna, khususnya pada dua aspek utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), yakni *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan hubungan ini tentunya tidak berdiri sendiri, melainkan diperkuat oleh sejumlah faktor lain seperti literasi digital, yang mana semakin tinggi tingkat literasi digital pengguna, semakin besar kemungkinan mereka merasakan kemudahan (N. Hidayat et al., 2024).

Selanjutnya, dukungan dari Direktorat Jendral Perpajakan (DJP) melalui sosialisasi, juga berperan dalam meningkatkan sistem sekaligus membangun *institutional legitimacy* yang mana legitimasi ini menciptakan keyakinan bahwa penggunaan CoreTax adalah praktik yang sah, tidak dapat dihindari, sehingga memperkuat kepatuhan.

Di sisi lain, faktor sanksi dan aturan serta kepercayaan dan transparansi, turut menjadi penggerak yang menegaskan kepatuhan. Sanksi yang jelas berfungsi sebagai mekanisme pencegah (*deterrence*) terhadap ketidakpatuhan, sedangkan kepercayaan terhadap DJP meningkatkan moral pajak serta kesadaran untuk patuh tanpa paksaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan CoreTax menghadirkan pengalaman yang berlapis bagi para penggunanya. Dari sisi pemahaman awal, para informan mengakui adanya kebingungan ketika pertama kali berhadapan dengan sistem yang serba baru. Informan 1 menyebutkan bahwa transisi awal cukup sulit karena seluruh proses harus dijalankan melalui sistem. Hal serupa juga diungkapkan oleh Informan 2, yang juga merasa bingung dan belum sepenuhnya memahami mengenai CoreTax. Kendati demikian, setelah beberapa waktu digunakan, sistem ini dinilai lebih praktis dan sederhana, terutama karena menyediakan formulir secara otomatis sehingga mempermudah pelaporan pajak. Hal ini menegaskan bahwa proses adopsi teknologi baru selalu melibatkan fase adaptasi, di mana persepsi kemudahan dan kegunaan akan menentukan tingkat penerimaan.

Selanjutnya, informan juga menyebutkan bahwa sosialisasi dan penyuluhan memang dilakukan oleh DJP, baik melalui kegiatan langsung di perusahaan maupun undangan ke

KPP Pratama. Kehadiran otoritas pajak dalam memberikan pendampingan menjadi kunci agar pengguna merasa lebih siap dalam menghadapi perubahan sistem.

Dari sisi kepatuhan, kedua informan sepakat bahwa CoreTax berkontribusi nyata terhadap peningkatan kedisiplinan pelaporan dan pembayaran pajak. Kemudahan akses membuat proses pelaporan menjadi lebih tepat waktu. Selain itu, adanya mekanisme denda otomatis atas keterlambatan menimbulkan efek pengawasan yang lebih ketat sehingga mendorong perusahaan untuk lebih konsisten dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian terkini yang menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai alat kontrol yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Pembahasan

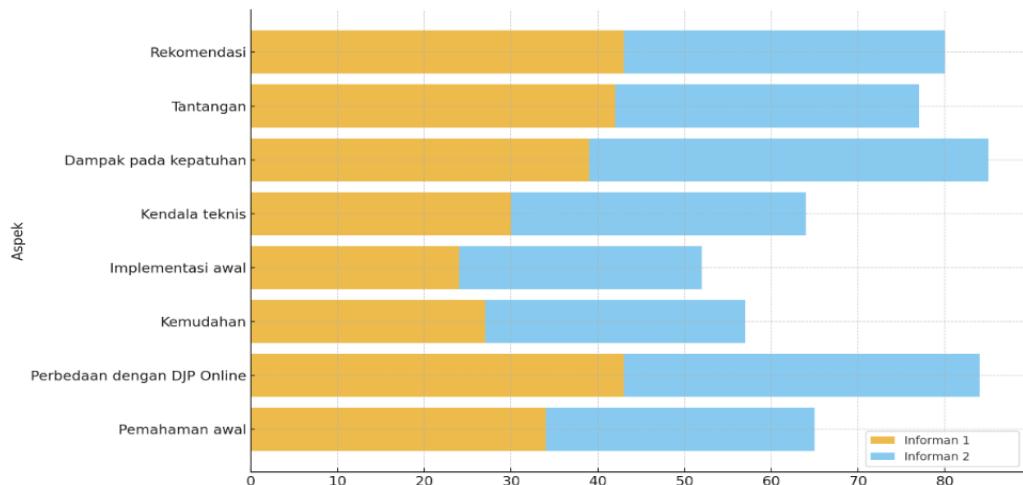
Pertanyaan pada penelitian ini difokuskan pada pemahaman CoreTax, pengalaman implementasi, dampak terhadap kepatuhan pajak, tantangan, serta harapan pengembangan sistem. Berikut tabulasi jawaban dari para informan yang disusun beserta ringkasan temuan peneltiannya.

Tabel 1.
Ringkasan Temuan Penelitian

Aspek	Informan 1	Informan 2	Temuan Umum
Pemahaman awal	Sulit di awal karena serba Bingung karena baru Adaptasi awal cukup sulit, butuh digital menggunakan sosialisasi intensif.		
Perbedaan dengan DJP Online	Lebih praktis, form Tidak bisa membuat SPT Ada perbedaan fitur signifikan, sebagian sudah tersedia otomatis Tahunan di CoreTax membantu, sebagian masih terbatas.		
Kemudahan	Lebih simple dan Belum bisa menilai karena baru memudahkan		Sistem dinilai lebih efisien, namun butuh pengalaman lebih lama untuk membandingkan.
Implementasi awal	Ada sosialisasi dari DJP KPP mengundang ke Ada dukungan dari DJP, namun masih penyuluhan terbatas sifatnya.		
Kendala teknis	Sistem sering gangguan Belum menemukan Masalah teknis sistem menjadi hambatan (lemot) kendala signifikan utama.		
Dampak pada kepatuhan	Meningkatkan karena Ada efek patuh karena mudah cek pelaporan karena ada denda bila terlambat		CoreTax mendorong kepatuhan melalui kemudahan akses dan enforcement berbasis denda.
Tantangan	Kurang memahami fitur Sinkronisasi/update data teknis (TTE, faktur)	Tantangan teknis dan literasi digital perusahaan dominan.	
Rekomendasi	Sistem lebih cepat, buku panduan disediakan Lebih sering penyuluhan ke perusahaan	Perlu peningkatan infrastruktur dan edukasi.	

Sumber: Diolah peneliti, 2025

Apabila ringkasan temuan diatas dibandingkan berdasarkan jawaban dari masing-masing informan, maka terlihat adanya variasi persepsi dan pengalaman yang cukup jelas. Perbandingan ini divisualisasikan melalui grafik di bawah, yang memberikan gambaran lebih sistematis mengenai bagaimana setiap informan merespons aspek-aspek utama penerapan CoreTax. Visualisasi ini tidak hanya membantu memperlihatkan perbedaan kedalaman jawaban, tetapi juga menegaskan titik temu serta perbedaan pandangan yang muncul.



Gambar 2. Perbandingan jawaban informan

Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan yang masih perlu diperhatikan. Salah satu tantangan yang muncul adalah masalah teknis, seperti gangguan sistem serta kesulitan memahami fitur tertentu seperti tanda tangan elektronik dan pengelolaan faktur pajak. Selain itu, terdapat pula kendala dalam hal sinkronisasi dan pembaruan data perusahaan. Temuan ini konsisten dengan penjelasan (Purnamasari et al., 2025) dalam bukunya yang menggarisbawahi bahwa kendala teknis dan keterbatasan kompetensi pengguna sering kali menjadi penghalang utama dalam adopsi sistem perpajakan digital di lapangan.

Meskipun demikian, terdapat *optimisme* dari para pengguna terhadap keberlanjutan CoreTax. Harapan yang disampaikan yaitu dibuatkan buku panduan yang lengkap, peningkatan stabilitas sistem dan kecepatan, serta sosialisasi yang lebih intensif tentang cara penggunaan sistem CoreTax ini. Para informan juga berharap bahwa dalam beberapa tahun ke depan, sistem perpajakan digital di Indonesia dapat menjadi lebih sederhana, ramah pengguna, dan efisien sehingga pelaporan pajak tidak lagi dianggap sebagai beban administratif, melainkan bagian dari kewajiban yang mudah dan transparan untuk dipenuhi.

Intinya, penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan CoreTax di PT. Pelnas Baruna Jaya membawa dampak positif terhadap kepatuhan pajak, meskipun masih diwarnai dengan berbagai tantangan teknis dan adaptasi pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh dukungan institusional dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan memperkuat kedua aspek ini, CoreTax dapat menjadi instrumen yang lebih efektif dalam mendukung agenda reformasi perpajakan Indonesia menuju sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan melalui CoreTax membawa dampak positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, meskipun diwarnai sejumlah tantangan. Temuan utama menunjukkan bahwa pada tahap awal implementasi, pengguna menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman teknis dan literasi digital, yang menyebabkan proses adaptasi berlangsung cukup sulit. Namun, seiring dengan adanya sosialisasi dari DJP serta pengalaman penggunaan, persepsi

manfaat CoreTax semakin kuat, terutama terkait efisiensi waktu, pengurangan beban administratif, serta kemudahan dalam memantau pelaporan.

Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya didorong oleh faktor teknis, tetapi juga oleh dukungan kelembagaan, legitimasi institusional, dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan. CoreTax dinilai tidak hanya mempermudah proses, tetapi juga meningkatkan transparansi serta menciptakan mekanisme penegakan aturan yang lebih tegas melalui penerapan sanksi otomatis atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepatuhan aktual, di mana perusahaan lebih terdorong untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan CoreTax dalam mendorong kepatuhan pajak merupakan hasil dari interaksi multidimensi antara manfaat teknologi, literasi digital, dukungan dan legitimasi institusional, serta kepastian regulatif. CoreTax bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan instrumen strategis yang mampu memperkuat kepatuhan melalui kombinasi antara kemudahan, kepercayaan, dan mekanisme penegakan hukum.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penerapan CoreTax perlu terus dioptimalkan melalui penguatan aspek teknis dan nonteknis. Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem, mempercepat kinerja aplikasi, serta menyediakan panduan teknis yang terstruktur dan mudah dipahami, disertai sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan bagi pengguna. Upaya ini penting untuk mengurangi kendala adaptasi dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem. Adapun untuk perusahaan atau wajib pajak badan perlu meningkatkan literasi digital dan kompetensi perpajakan bagi staff nya, serta memastikan pembaruan dan sinkronisasi data dilakukan secara berkala agar pemanfaatan CoreTax dapat berjalan optimal dan meminimalkan kesalahan administratif. Pengembangan sistem CoreTax ke depan diharapkan lebih berorientasi pada kemudahan penggunaan (*user-friendly*) dan kebutuhan pengguna, khususnya pada penyempurnaan fitur teknis yang masih menjadi kendala. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran dengan cakupan objek yang lebih luas guna mengukur dampak CoreTax terhadap kepatuhan pajak dan efisiensi administrasi secara lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami, tim peneliti menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi (Kemendiktisaintek) dan kepada Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan dan Pengabdian kepada Masyarakat atas dukungan pendanaan penelitiannya, sehingga penelitian ini dapat terealisasikan melalui Penelitian Dosen Pemula (PDP) 2025. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ganeshya yang telah memberikan dukungan akademik di setiap tahapan langkah penelitian. Tidak lupa, peneliti sangat menghargai kontribusi dan keterlibatan seluruh pihak, termasuk para informan serta para anggota penelitian, yang dengan kerjasama dan partisipasinya telah mendorong proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Allam, A., Moussa, T., Abdelhady, M., & Yamen, A. (2023). National culture and tax evasion: The role of the institutional environment quality. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 52, 100559. <https://doi.org/10.1016/j.intaccaudtax.2023.100559>
- Amah, N., Febrilyantri, C., & Lestari, N. D. (2023). Insentif Pajak Dan Tingkat Kepercayaan: Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi*, 28(1), 1–19. <https://doi.org/10.24912/je.v28i1.1266>
- Anam, W. K. (2024). *Implementasi Penggunaan E-payment UMKM di Teras Malioboro 1 menggunakan UTAUT 2* [Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/53097>
- Bani-Khalid, T., Alshira'h, A. F., & Alshirah, M. H. (2022). Determinants of Tax Compliance Intention among Jordanian SMEs: A Focus on the Theory of Planned Behavior. *Economies*, 10(2), 30. <https://doi.org/10.3390/economics10020030>
- Candra, H., Fahri, F., & Kohar, A. (2024). Meningkatkan Literasi Investasi Syariah Pada Pelajar Smk Nusantara Tangerang Selatan. *Jurnal Ekualisasi*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.60023/f62kdj76>
- Candra, H., Hidayatullah, S., Adilani, R., Safitri, D., & Salsabilah, A. D. (2024). Implementasi sak-emkm berbasis ms. Excel terhadap laporan keuangan umkm (studi kasus pada petani toge di pulau bintan – kepulauan riau). *Jurnal lentera bisnis*, 13(3), 1759–1772. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1221>
- Citra R, A. (2024). *Penguatan Kelembagaan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dalam Mewujudkan Kota Layak Anak di Makassar = Institutional Strengthening Of The Women's Empowerment And Child Protection Agency In Realizing A Child Friendly City In Makassar* [Doctoral, Universitas Hasanuddin]. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/40774/>
- Dewi, N. P. D., & Darma, G. S. (2024). Digitalization of Taxation and Taxpayer Compliance. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 5(2), 464–473. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v5i2.2408>
- Dimetheo, 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.
- Harjanto, A., & Nuryanah, S. (2024). *Assessing User Perceptions of Tax Audit Desktop Applications: A Technology Acceptance Model (TAM) Perspective | E-Jurnal Akuntansi*. https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/120382?utm_source=chatgpt.com
- Haykal, M. I., Utomo, D. D., Nalien, E. M., & Ardiensyah, A. (2025). Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah di Kota Baubau: Analisis Implementasi Sistem Digital dan

Peran Camat-Lurah. *Media Akuntansi Perpajakan*, 10(1), 126–132.
<https://doi.org/10.52447/map.v10i1.8359>

Hidayat, A. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 4(2), 106–121. <https://doi.org/10.32509/petanda.v4i2.3320>

Hidayat, N., Aisyah, A., Hendharsa, A., & Veronika, G. (2024). Literasi Digital dan Persepsi Kemudahan Pada Cashless Society: Keputusan Adopsi Pembayaran Cashless Pada UMKM di Pontianak. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 12(1), 35–42. <https://doi.org/10.26418/ejme.v12i1.75917>

Kamil, I., Yolifiandri, Y., Prihanto, H., Estiarto, L. P., & Azkiah, N. (2025). Kualitas Layanan Pajak Dan Pajak Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 5(1), 166–179. <https://doi.org/10.32509/jakpi.v5i1.5799>

Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>

Kursillah, D. A., & Dwiyati, A. R. (2024). *Determinants of Taxpayer Compliance: The Roles of Understanding, Socialization, System Implementation, and Sanctions | E-Jurnal Akuntansi*.
https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/121187?utm_source=chatgpt.com

Maliki, M. A. A. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5140. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6914>

Meilandri, D. (2025). Transformation of Indonesia's Tax System through Coretax: A Qualitative Study in the Digital Era. *Sustainability Accounting Journal*, 1(2), 51–56.

Najicha, F. U. (2022). Peranan Hukum Pajak sebagai Sumber Keuangan Negara pada Pembangunan Nasional dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Ius Civile: Refleksi Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 6(1), 169–181. <https://doi.org/10.35308/jic.v6i1.4568>

Okunogbe, O., & Santoro, F. (2022). *The Promise and Limitations of Information Technology for Tax Mobilization*.

Pratiwi, A. P., & Sanulika, A. (2022). Kajian Tentang Perilaku Pengguna E-Faktur Web-Based Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 17(2), 157–172. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i2.9384>

Purnamasari, E. D. A., Mboeik, P. M. R., Setiawan, A. L., Stefany, K., Manuputty, S. A. A., Indriani, N. A., Sahasika, A. E., & Kuncoro, B. S. (2025). *Digital Tax System: Peluang, Tantangan, dan Implementasi di Indonesia*. SIEGA Publisher.

- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Journal Of Economics, Business, Management, Accounting And Social Sciences*, 3(2), 114–118. <https://doi.org/10.63200/jebmass.v3i2.181>
- Reyvani, D., Sari, I. D., Yuanita, P., & Vientiany, D. (2024). Peranan Hukum Pajak Sebagai Sumber Keuangan Negara Pada Pembangunan Nasional Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(4), 961–966.
- Rosmawati, S., & Darmansyah, M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Penegakan Hukum, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 3(4), 189–202. <https://doi.org/10.55587/jla.v3i4.106>
- Sanusi, & Paramida, R. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Ferry Baruna Di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam (Studi Kasus Pt Pelnas Baruna Jaya Batam). *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 5(01), 16–33. <https://doi.org/10.36352/jik.v5i01.204>
- Swandewi, N. P. M. (2025). *Evaluasi Implementasi Core Tax Administration System Berdasarkan Prinsip Pemungutan Pajak Menurut Adam Smith* [Undergraduate, Politeknik Negeri Bali]. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/16820/>
- Tofan, A. (2023). Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah. *Ratio : Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121–129. <https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>
- Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer Compliance: The Role of Taxation Digitalization System and Technology Acceptance Model (TAM) with Internet Understanding as a Mediating Variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(6), 2385–2396. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>