

## **REFORMASI SISTEM PERPAJAKAN CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS): ANALISIS DAMPAK KEBIJAKAN SATU PINTU**

**Cindy Getah Trisna June<sup>1\*</sup>, Muhammad Syafiq<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Merdeka Malang, Kota Malang, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Widyagama Malang, Kota Malang, Indonesia

Email: cindy.june@unmer.ac.id<sup>1</sup>, muhammadsyafiq@widyagama.ac.id<sup>2</sup>

\*Corresponding author: Cindy Getah Trisna June<sup>1</sup>

*Abstrak: Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis gambaran umum mengenai penerapan reformasi sistem perpajakan Coretax, kemudian mencari pandangan dari beberapa narasumber kemudian menganalisis hambatan dari penerapan sistem Coretax. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Hasil dari analisis menjelaskan bahwa ada kendala dan hambatan yang dihadapi, sehingga menimbulkan dampak yang berimbas pada kepentingan bersama. Salah satu hambatan dari sistem ini terdapat pada pihak eksternal yang mungkin belum optimal dalam mendukung pembaruan sistem ini. Pihak tersebut merasa tidak merasa mendapat keuntungan signifikan sehingga memperlambat integrasi data yang dilakukan pemerintah, perlu diperhatikan pula terkait pihak yang mungkin juga akan melakukan resiko yang dapat merugikan yaitu meretas data yang sedang dalam proses integrasi. Namun dengan adanya tantangan dan ancaman terbut pasti tetap ada peluang dan kekuatan yang harus lebih besar sehingga kewenangan DJP bisa berjalan dengan lancar. Kekuatan yang dimiliki DJP adalah segala hal yang menjadi kebijakan DJP sudah ada payung hukum yang kuat sumber hukum yang jelas sehingga tidak sulit dalam mewujudkan peluang untuk memudahkan kinerja fiskus pegawai pajak dan memudahkan wajib untuk melaksanakan kewajiban dan haknya.*

**Kata Kunci: coretax, integrasi, kebijakan**

*Abstract: This research is qualitative research with a descriptive approach. The purpose of this study is to analyze the general picture of the implementation of the Coretax tax system reform, then seek views from several sources and then analyze the obstacles to the implementation of the Coretax system. The analysis used in this study uses a SWOT analysis. The results of the analysis explain that there are obstacles and barriers faced, resulting in an impact that has an impact on common interests. One of the obstacles to this system is external parties who may not be optimal in supporting the renewal of this system. These parties feel that they do not feel they are getting significant benefits so that it slows down the data integration carried out by the government, it is also necessary to pay attention to parties who may also take risks that can be detrimental, namely hacking data that is in the process of integration. However, with these challenges and threats, there must still be opportunities and strengths that must be greater so that the authority of the DJP can run smoothly. The strength of the DJP is that everything that is the DJP policy already has a strong legal umbrella, a clear legal source so that it is not difficult to realize opportunities to facilitate the performance of tax officials and make it easier for taxpayers to carry out their obligations and rights.*

**Keywords: coretax, integration, policy**

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang masih terus berusaha mencapai pembangunan nasional berkelanjutan sesuai dengan amanat pembukaan yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pada alenia ke empat. Tujuan utama Pembangunan nasional berkelanjutan adalah untuk meningkatkan kecerdasan, kesehateraan dan meningkatkan taraf hidup seluruh masyarakat serta menciptakan Masyarakat yang adil dan Makmur. Berbagai upaya dilakukan baik di bidang ekonomi, Pendidikan, Kesehatan, infrastruktur dan bidang lainnya. Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan kemajuan yang merata di seluruh wilayah demi kesejahteraan bersama (Khairunnisa, 2022).

Era digitalisasi di semua bidang mendorong reformasi fundamental di segala aspek kehidupan, tidak terkecuali sistem perpajakan di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ikut serta dalam peran peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam teknologi digital (Rahman, Handayani, & Prasetyo, 2023) yaitu dengan penerapan Coretax yang juga bisa disebut kebijakan satu pintu. Sebelumnya pelayanan di bidang perpajakan dalam dunia digital perpajakan terpisah, antara kepentingan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya. Sebagai salah satu contoh, ketika wajib pajak akan melakukan pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP) melalui portal situs e-reg.pajak.go.id, ketika akan melaporkan pajak masuk situs djp.online.pajak.go.id, dan masih ada banyak pilihan lainnya. Sehingga hadirnya Coretax dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan dari hulu ke hilir dalam satu platform yang terintegrasi satu pintu (Helwig et al., n.d.; Purba & Kaluge, 2019).

Tahapan reformasi perpajakan mulai dilakukan sejak 2017 dengan melakukan pembaruan program dan pengembangan fitur untuk *tax payer*, *bussines intelligence*, *compliance risk management*, *knowledge management*, dan *data quality management*. Pada tahun yang sama DJP juga telah melakukan kerja sama dengan Australia yaitu program *Australia Indonesia Partnership for Economic Governance* (AIPEG) terkait pengembangan sistem Coretax (Direktorat Jenderal Pajak, 2017). Terkait rancangan sebelumnya, pada Agustus 2018 dilaksanakan rapat pimpinan Nasional III di kantor DJP Jakarta terkait dengan progress pelaksanaan *Core Tax Information System* (CTIS). Pada tahun 2019 disahkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 929/KMK.03/2019, yang mana terdapat 7 agenda Pembangunan di tahun 2020. Salah satu agenda yang ada dalam Keputusan tersebut adalah melakukan reformasi dan transformasi fiskal melalui sistem Coretax. Berikut Target Pembangunan 2020-2024 yang telah disahkan:

**Tabel 1.** Target Pembangunan 2020-2024 – Direktorat Jenderal Pajak

Indikator	2020	2021	2022	2023	2024
Rasio Perpajakan Terhadap PDB (%)	8,51-8,69	8,25-8,63	8,27-8,70	8,38-9,09	8,59-9,55
Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan ( <i>Core Tax Administration System</i> ) (%)	1,97	11,99	48,05	87,83	100

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak, 2020

Berdasarkan target pada tabel 1 diharapkan pada tahun 2024 sistem Coretax sudah selesai dan siap digunakan sepenuhnya. Besar tumpuan dan harapan dengan adanya reformasi sistem perpajakan ini. Semakin krusial seiring dengan kompleks transaksi ekonomi secara digital, tentu pengelolaan transparansi dalam perpajakan juga diharapkan merevolusi administrasi perpajakan (Widodo, Pratama, & Sari, 2023). Coretax hadir tidak hanya merevolusi, tetapi juga diharapkan mampu menjadi enabler utama dalam Pembangunan ekonomi digital yang berkelanjutan (Susanto, Sawitri, Ali, et al., 2023). Namun nyatanya masih banyak sekali kendala yang dihadapi ketika kebijakan sistem satu pintu ini mulai dijalankan dan diaplikasikan kepada Masyarakat.

Dalam praktik dan realisasinya, penerapan layanan sistem pemerintahan dengan basis elektronik sering mengalami hambatan dan menemui banyak kendala. Hal ini sering memicu terjadinya kegagalan penerapan sistem tersebut. Hambatan yang dialami oleh pemerintah biasanya diklasifikasikan dalam beberapa kategori, diantaranya yaitu hambatan dari sisi regulasi atau kebijakan itu sendiri, hambatan dari segi perencanaan anggaran, hambatan dari segi infrastruktur teknologi informasi serta hambatan dari sisi sumber daya manusia yang masih belum mumpuni. Berdasarkan fenomena dan latar belakang tersebut maka penelitian ini diperlukan untuk hadir ikut serta dalam mengevaluasi dan menganalisis penerapan kebijakan satu pintu ini kaitannya dengan dampak yang juga akan ditimbulkan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Reformasi Perpajakan**

Lima pilar utama reformasi perpajakan yang sedang digalakan di Indonesia saat ini yaitu, organisasi, sumber daya manusia, teknologi informasi dan basis data, proses bisnis dan peraturan perundang-undangan. Reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem secara menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan (DJP, 2023)

### **Sistem Informasi Pelayanan Perpajakan**

Sistem adalah serangkaian unsur yang terhubung dengan sasaran yang sama untuk meraih suatu sasaran tertentu. Suatu organisasi terbagi atas sistem-sistem tertentu, berbagai sumber daya yaitu diantaranya sumber daya manusia, mesin, material, informasi. Sumber daya ini bekerja bersama untuk mencapai sebuah sasaran sistem tertentu yang sudah ditetapkan oleh pemegang kepentingan atau pemilik (Yakub, 2012:17). Sistem informasi manajemen yaitu sebuah sistem yang terorganisir secara bersamaan berfungsi untuk menghasilkan informasi yang digunakan dalam manajemen (Bryan et al. 2019). Begitu juga dengan pengertian sistem informasi pelayanan perpajakan yaitu sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengelola berbagai proses dan fungsi terkait pemungutan pajak, pemotongan pajak, pelaporan pajak, pengawasan pajak dan sistem administrasi perpajakan secara keseluruhan (Nurdiyansyah, 2020).

### **Core Tax Administration System (CTAS)**

*Core Tax Administration System* adalah sistem teknologi informasi di bidang perpajakan yang menyediakan dukungan terpadu bagi pelaksanaan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini adalah kebijakan yang dibuat untuk memudahkan integrasi data bagi fiskus maupun dari sisi wajib pajak yang selama ini ada dalam sistem djp online (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Awal mula digagas oleh pemerintah dengan diterbitkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan yang tugasnya adalah melakukan pembaruan di bidang perpajakan. Dengan adanya tim reformasi tersebut maka merupakan awal mula embrio lahirnya Coretax.

Pada Tahun 2018 pembaruan di bidang perpajakan mulai dirancang dan dipersiapkan dengan diterbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan. Sistem Coretax merupakan bagian dari lima pilar utama reformasi perpajakan di bidang teknologi informasi dan basis data. Sasaran utama ketika sistem Coretax sudah berjalan adalah perpajakan di Indonesia semakin menaikkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan pajak.

### **Anggaran Pengadaan Sistem Coretax**

Pengadaan Jasa Konsultan dalam hal ini Quality Assurance yang ditetapkan pemenang seleksi yaitu PT Deloitte Consulting nilai kontraknya senilai Rp 110.301.831.878 (Seratus sepuluh miliar tiga ratus satu puluh delapan ratus tiga puluh satu ribu delapan ratus tujuh puluh delapan rupiah). Untuk pengadaan Sistem Integrator Siste Inti Administrasi Perpajakan (*Core Tax Administration System*), Perusahaan yang ditetapkan sebagai pemenang tendernya adalah LG CNS-Qualysoft Consortium dengan nilai kontrak sebsara Rp 1.228.357.900.000 (satu triliun dua ratus dua puluh delapan miliar tiga ratus lima puluh tujuh juta Sembilan ratus ribu rupiah), dan untuk pengadaan konsultasi *change management* telah ditetapkan pemenangnya adalah PT Towers Watson Indonesia, nilai kontraknya senilai Rp 19.390.675.652 (Sembilan belas miliar tiga ratus Sembilan puluh juta enam ratus tujuh puluh ribu enam ratus enam puluh dua ribu rupiah).

Dari semua paket yang sudah ada dalam paket tersebut jika dijumlahkan proyek pengadaan sistem pengembangan Coretax sudah menghabiskan biaya kurang lebih senilai Rp 1.395.916.399.530 (satu triliun tiga ratus Sembilan puluh lima miliar Sembilan ratus enam belas juta tiga ratus Sembilan puluh Sembilan ribu lima ratus tiga puluh rupiah) dan sistem ini diharapkan mampu merealisasikan integrasi data satu pintu pelayanan yang akan dirilis pada tahun 2024. Selain itu kebijakan terkait agen pengadaan juga dilakukan secara penunjukan langsung tanpa melalui proses lelang. Terkait dengan anggaran ini tertuang dalam PMK No.109/PMK.03/2018 tentang Pengadaan Barang Dan/Atau Jasa Untuk Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan yang mengatur tentang paket pekerjaan Coretax.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dilakukan oleh sejumlah individual tau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan yang tentunya terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi pembahasan (Cresswell, 2014). Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskriptif dan gambaran mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti (Silaen & Widiono, 2013) Sehingga pada penelitian ini akan cenderung bersifat menganalisis dan mendeskripsikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Penelitian ini menganalisis gambaran umum mengenai penerapan reformasi sistem perpajakan Coretax, kemudian mencari pandangan dan sumber hambatan dari berbagai sudut pandang yang diharapkan mampu menemukan hubungan tertentu antara satu gejala dengan gejala lainnya, serta menganalisis jika terjadi hambatan atas penerapan Coretax. Setelah menemukan analisis yang bersifat komprehensif diharapkan penelitian ini dapat mendorong upaya penguatan reformasi adminitrasi perpajakan khususnya dalam penerapan Coretax. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan terhadap berbagai pihak yang terkait yaitu dari fiskus pegawai DJP, pihak konsultan pajak, pihak wajib pajak, dan akademisi yang memahami terkait sistem Coretax. Sedangkan untuk observasi dilakukan dengan *forum group discussion* (FGD) dengan pihak terkait dalam menanggapi Coretax. Sehingga data yang diperoleh berupa data primer hasil wawancara dan juga data sekunder yang dikumpulkan terkait dengan informasi *Core Tax Administration System* (CTAS). Setelah diperoleh data yang sesuai maka analisis yang digunakan adalah menggunakan SWOT untuk mengetahui sistem Coretax dari segi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Data sekunder yang menjadi pokok analisis adalah data target dan realisasi penerimaan pajak pada lima tahun terakhir yaitu tahun 2020 sampai dengan tahun 2024. Berikut rincian target penerimaan pajak beserta realisasinya dan prosentase keberhasilan pencapaian penerimaan:

**Tabel 2.** Data Target dan Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2020-2024

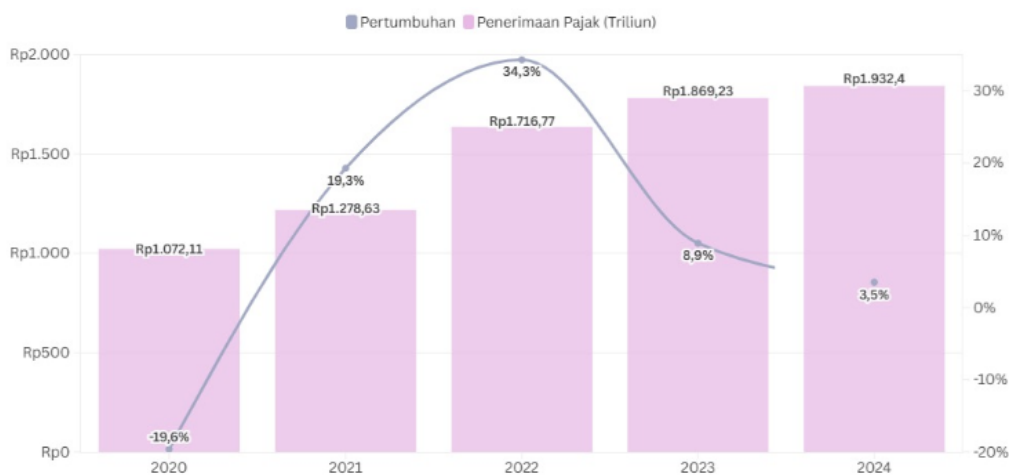
Tahun	Target penerimaan pajak	Realisasi penerimaan pajak	Keterangan
2020	Rp1.198,8 triliun	Rp1.070,0 triliun	83,9 % terhadap target
2021	Rp1.229,6 triliun	Rp1.231,87 triliun	100,19 % terhadap target
2022	Rp1.485,1 triliun	Rp1.716,8 triliun	115,6 % terhadap target
2023	Rp1.818,3 triliun	Rp1.869,23 triliun	102,80 % terhadap target
2024	Rp 1.988,9 triliun	Rp1.932,4 trilun	97,2 % terhadap target

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2025

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan setiap tahun untuk target pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak, namun pada tabel realisasi justru ada fluktuatif kenaikan dan penurunan, tentu hal ini juga menjadi tantangan dan target bagi fiskus. Pada tahun 2020 dari target Rp 1.198,8 triliun dengan realisasi penerimaan sebesar 83,9% dari target yaitu Rp 1.070,0 triliun, hal ini tentu ada evaluasi dan dorongan untuk kenaikan di tahun selanjutnya. Terbukti pada tahun 2021 dengan target yang lebih tinggi dari tahun 2020 sebesar Rp 1.229,6 triliun, pemerintah berhasil mendapat realisasi sebesar 100,19% lebih tinggi yaitu Rp 1.231,87. Tentu hal ini adalah pencapaian yang signifikan dengan target yang lebih tinggi namun mendapatkan realisasi juga yang melebihi 100%. Pada tahun 2022 angka dan prosentase juga mengalami kenaikan yang sangat signifikan, bahkan persentasenya mencapai 115,6% jauh tinggi dibanding tahun 2021. Angka realisasinya sebesar Rp 1.716,8 triliun dari target penerimaan sebesar Rp 1.485,1 triliun.

Pada tahun 2023 penerimaan telah mencapai target sebesar Rp 1.869,23 triliun dari target sebesar Rp 1.818,3 triliun namun untuk persentase pencapaian masih lebih rendah dibanding tahun sebelumnya, yaitu turun dari 115,6% ke persentase 102,80%. Tahun 2024 dengan kondisi ekonomi internasional yang pasti juga mempengaruhi kondisi fiskal Indonesia dengan target yang sangat tinggi dibanding tahun-tahun sebelumnya realisasi yang didapat hanya sebesar 97,2% dari target penerimaan sebesar Rp 1.988,9 triliun hanya dapat realisasi sebesar Rp1.932,4 triliun. Tentu hal ini menjadi evaluasi ulang dikarenakan kondisi penerimaan turun lebih rendah meskipun secara nominal penerimaan memang lebih tinggi dibanding tahun-tahun sebelumnya.

**Grafik 1 Target dan Realisasi Pajak Tahun 2020-2024**



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2025

Grafik 1 menunjukkan kenaikan dan penurunan yang terjadi pada penerimaan pajak sejak lima tahun terakhir. Terjadi kenaikan yang signifikan pada tahun 2022 ketika realisasi yang diperoleh DJP mengalami kenaikan signifikan. Hasil tersebut terlepas dari target pemerintah dalam penerimaan pajak yang selalu meningkat. Jadi dari grafik dan tabel yang disajikan dapat ditarik Kesimpulan bahwa pada tahun 2024 ketika akan diberlakukan integrasi sistem Coretax penerimaan negara sedang mengalami penurunan dibanding

tahun sebelumnya. Kondisi ini seharusnya menjadi pengingat dan bentuk waspada pemerintah dengan tidak melupakan hakikat penting penerimaan negara. Peningkatan penerimaan pajak tentu juga didukung oleh sistem administrasi perpajakan yang terus diperbaiki. Hal ini tentu ditujukan untuk mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang merasa mudah menjalankan kewajibannya cenderung memberikan dampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Terkait data primer dari berbagai sumber wawancara yang telah dilakukan, baik kepada pihak fiskus pegawai Direktorat Jenderal Pajak, pihak konsultan sebagai praktisi di bidang perpajakan, wajib pajak sebagai pembayar pajak, akademisi yang mengamati kinerja pemerintah dari sudut pandang masing-masing. Para narasumber telah diberikan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kesiapan dan strategi pemerintah dalam pembaruan sistem Coretax,  
Sebagian besar narasumber mengatakan sistem ini selayaknya sudah dipersiapkan dengan baik, namun pada kenyataannya masih banyak kendala dan hambatan yang terjadi. Oleh sebab itu harus dikaji ulang terkait faktor dan indikator yang mempengaruhi kelancaran sistem ini. *"Mutasi data itu tidak mudah, karena data wajib pajak jutaan jadi memang harus siap betul"* ungkap salah satu narasumber, yang mengibaratkan sistem ini adalah integrasi dari beberapa sistem menjadi satu, dan perlu banyak data yang dipindah sehingga hal itu perlu basis data yang kuat dan sistem penyimpanan dan teknologi informasi yang mumpuni. Narasumber lain juga menanggapi dari sisi sumber daya manusia yang menjalankan *"kasihan sih kami para fiskus yang harus lembur, karena sistem ini dan memang yang Namanya robot ya jadi sistemnya otomatis, kadang cepat kadang lemot, kita tidak bisa menyuruhnya seperti kita ngomong dengan manusia"* dan hal itu dibuktikan salah satu fiskus dari Bintang sampai gugur di kantor karena lembur demi pelaporan dengan menggunakan Coretax. Hal ini tidak semata-mata karena sistem yang disalahkan namun sepertinya masih harus terus dikaji dan disesuaikan serta dipastikan bahwa sistem ini memang sudah siap pakai. Narasumber lain mengatakan *"kayaknya masih setengah jalan dipaksa go aja gitu mba hahaha, jadinya belum beres-beres amat, jadinya korbannya kita, laporannya bisa telat bukan karena kita tidak lapor, tapi karena sistemnya lemot"*
2. Bagaimana implementasi sistem Coretax apakah sudah ditimbang secara matang atau belum,  
Dalam penjelasan para narasumber semua sepakat bahwa kesan dari penerapan sistem ini adalah dipaksakan, *"mungkin sebenarnya sudah dipersiapkan tapi belum sepenuhnya beres tapi sudah digassss poll, akhirnya malah kita sebagai wajib pajak yang dirugikan"* ungkap salah satu narasumber terkait penerapan Coretax. Reformasi perpajakan yang dilakukan pemerintah ini tidak tiba-tiba ada, namun sudah diupayakan ada untuk tujuan kemudahan wajib pajak, hal ini sejalan yang disampaikan narasumber yang merupakan akademisi, bahwa *"sebenarnya sistem ini siap sih tapi masih butuh kematangan dan selalu ada perbaikan menuju penyempurnaan. Hal ini yang mungkin kita sebagai warga negara sabar aja, semua pasti sempurna pada waktunya, meskipun sempurna hanya milik Tuhan, namun pemerintah kita pasti upayakan yang terbaik"*

*untuk kepentingan rakyat. Kita harus positif aja mikirnya. Sudah banyak yang mencela kasihan pemerintah hehehe, dukung aja mba apapun hasilnya kita pengguna. Ya khan?"* Begitu juga dengan narasumber fiskus yang mengaku *"pastinya sudah dilaunching dengan keyakinan penuh sistem ini bisa mewadahi semua kepentingan wajib pajak. Apalagi anggaran yang fantastis y amba, kita pasti percaya apalagi saya pelaku fiskus pasti harus percaya karena saya dibayar APBN juga hehehe, cumakasih rekan kami yang sampai kelelahan dikejar target pelaporan dan penerimaan. Jadi memang harus bijak dalam bekerja juga, waktunya istirahat ya udah berhenti aja. Sistem itu kalo dikejar ditunggu tambah bikin kesel mba, capek buangetttt kalo boleh mengeluh tapi ya gimana. Harus diaplikasikan karena sudah dicanangkan dan sudah dianggarkan"*

3. Kemudian yang terakhir menurut pandangan para narasumber dampak yang ditimbulkan akibat pembaruan sistem Coretax pada masa kini dan masa yang akan datang.

*"Pada dasarnya semua pasti sudah dipikirkan oleh pemangku kuasa ya mba, dampaknya tentu diharapkan ya bagus ke depannya. Tapi ini sekarang ini dampaknya masih buruh sih, kita susah aplikasinya. Apa mungkin masih baru ya?"* Tutar salah satu narasumber. Hal tersebut juga diperkuat oleh narasumber lain yang mengatakan bahwa *"faktur PPN itu kan setiap hari di tempat kami ada ratusan bahkan ribuan, ketika server dari sistem Coretax tidak support ya malah gak bisa bikin faktur. Jadinya transaksi kita terhambat. Akhirnya kemarin itu kan pakai djp online lagi. Bukan efektif malah jadi dua kali kerja."* Sebagai Masyarakat pembayar pajak, para narasumber mengaku sudah berusaha memenuhi kewajiban sebagaimana seharusnya, namun sejak diberlakukan sistem Coretax pekerjaan tidak menjadi lebih efektif dan efisien melainkan semakin rumit. Salah satu narasumber mengatakan bahwa *"kami berharapnya karena masih proses perbaikan dan terus penyempurnaan, kalua kami di sini paham mungkin karena sistem baru jadi pengenalan dulu gitu ya, tapi harus segera diperbaiki, supaya pekerjaan kita sendiri tidak terhambat, kemudian apa yang menjadi tujuan pemerintah juga tercapai. 1.3 Triliun itu bukan uang kecil untuk tender sistem yang pastinya kita tunggu gebrakannya"*

Dasar Hukum Reformasi Administrasi Perpajakan Indonesia:

1. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan
2. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 36/KMK.01/2014 tentang Cetak Biru Program Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) 2014-2025
3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 974/KMK.01/2016 tentang Implementasi Strategis Program Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan (RTBK) Kemenkeu
4. Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 767/KMK.03/2018 tentang Pemabruan Sistem Administrasi Perpajakan (PSAP)

5. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Tahun 2015-2019

## **PEMBAHASAN**

### **Implementasi Penetapan Target dan Kejelasan Rencana Kerja Sistem Coretax**

Tujuan adanya pembaruan sistem Coretax ini diantaranya adalah: 1) mewujudkan institusi perpajakan yang kredibel, akuntabel, kuat dan memiliki daya guna efektif dan efisien; 2) menciptakan sinergi dan hubungan baik antar lembaga pemerintah; 3) meningkatkan penerimaan negara; 4) mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajibannya; serta 5) dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Sistem Coretax sangat berguna untuk pemerintah, diantaranya; Layanan jauh lebih prima, potensi sengketa pajak jadi lebih berkurang, pekerjaan manual berkurang diharapkan lebih produktif, dan meningkatkan kapabilitas. Di sisi lain, adanya sistem Coretax tidak hanya berkepentingan dari sisi pemerintah, ada beberapa manfaat yang akan diperoleh wajib pajak, diantaranya; Layanan pemenuhan kewajiban dan hak wajib pajak jauh lebih efektif dan efisien, semua data terintegrasi dalam satu pintu, sistem yang terintegrasi dalam satu pintu, tersedianya akun wajib pajak dalam satu portal DJP, biaya kepatuhan jadi lebih kecil, sedangkan bagi stakeholder manfaat yang diperoleh adalah data yang valid dan dapat meningkatkan kualitas tugas dan fungsi

Proses Tahapan sistem Coretax sebagai berikut:

1. Tahun 2021  
Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau sistem Core Tax Administration System (CTAS) mulai dijalankan
2. Tahun 2021 s.d Juli 2023  
DJP terus melakukan uji coba integrasi sistem dengan cara menyatukan dua puluh satu bisnis ke dalam satu sistem yang sama sehingga diharapkan adanya integrasi
3. Mei 2023  
DJP telah melakukan pelatihan dan jaringan perubahan reformasi perpajakan pada awal Mei 2023 untuk tahun 2023
4. Juni 2023  
DJP telah melakukan tahapan penyebaran perangkat lunak kepada pegawai internal dan dilakukan pengujian sistem yang melibatkan pengguna yang telah lolos oleh vendor
5. Oktober s.d November 2023  
DJP mulai menjalankan *Operational Acceptance Test* dan mulai melakukan sosialisasi sistem Coretax kepada wajib pajak
6. Tahun 2024  
Sistem mulai berjalan dan terus dilakukan perbaikan dan penyempurnaan.

Besar harapan yang telah disampaikan melalui tujuan dan arah kebijakan satu pintu ini dapat terlaksana dengan baik, sehingga banyak manfaat yang akan diperoleh dari semua sisi, baik dari wajib pajak, fiskus pegawai pajak, stakeholder dan pengguna lainnya.

### **Analisis SWOT**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijabarkan pada bagian sebelumnya, penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis kebijakan pemerintah terkait dengan sistem Coretax. Analisis ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman yang sekiranya sistem Coretax ini dijalankan.

#### **1. *Strength* (Kekuatan)**

- a. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai kewajiban dalam menjaga informasi wajib pajak dan juga menjaga data wajib pajak berdasarkan pasal 41 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Berdasarkan pasal tersebut juga dikatakan bahwa DJP hanya boleh memanfaatkan informasi dan data wajib pajak untuk penerting administrasi perpajakan saja. Informasi dan data wajib pajak tidak boleh disalahgunakan untuk kepentingan apapun selain yang sudah disebutkan.
- b. DJP juga memiliki kewenangan untuk meminta informasi dan data wajib pajak kepada pihak terkait, yaitu kepada wajib pajak itu sendiri maupun kepada pihak instansi pemerintah, Lembaga, asosisasi, perbankan, dan pihak lain terkait informasi dan data wajib pajak. Hal tersebut tertuang pada pasal 35A UU No 28 UU KUP. Dalam arti, kewenangan dalam akses informasi dan data, DJP sudah dilindungi oleh UU.
- c. Reformasi administrasi perpajakan Indonesia sudah dalam naungan hukum atas kewenangan pemerintah melalui kebijakan Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP)

#### **2. *Weakness* (Kelemahan)**

- a. Ada beberapa pihak terkait yang dimungkinkan masih susah dan memperlambat dalam memberikan akses informasi dan data perpajakan yang menyebabkan sistem ini kurang lancar berjalan. Pihak terkait tersebut merasa tidak ada regulasi yang mengingat tentang waktu sampai kapan informasi dan data tersebut dapat diakses oleh DJP. Semestinya kepentingan DJP dimaknai sebagai kepentingan bersama sehingga dapat memudahkan proses transfer dan migrasi data wajib pajak.
- b. Sosialisasi yang masih minim menyebabkan dari sisi wajib pajak sendiri merasa khawatir apabila informasi dan data mereka diberikan kepada pihak DJP, cemas akan kebocoran data seperti kasus yang lainnya.
- c. Potensi kepentingan dari sisi wajib pajak dirasa juga kurang optimal, adanya sistem Coretax ini seakan didominasi oleh kepentingan pemerintah dalam memperoleh penerimaan dari perpajakan yang dapat dipungut. Sehingga kepentingan wajib pajak terabaikan, sistem ini seakan kuang mendengar kepentingan dan manfaat yang diperoleh wajib pajak.

#### **3. *Opportunities* (Peluang)**

- a. Sistem Coretax diharapkan dapat meminimalisir pertemuan antara wajib pajak dan fiskus pegawai pajak, sehingga kewajiban perpajakan bisa dilakukan

- dimana saja. Ketika dirasa perlu adanya pertemuan, maka harus ada dokumentasi yang terekam jelas untuk menghindari resiko negative yang timbul
- b. Kebijakan sistem Coretax ini dapat menjaring dunia bisnis digital yang selama ini potensinya sangata besar dan kemungkinan belum maksimal tergali, utamanya pemilik Perusahaan tersebut adalah pengusaha asing yang fisiknya tidak berada di Indonesia.
  - c. Dengan adanya sistem Coretax satu pintu ini, diharapkan pelayanan di bidang perpajakan jauh lebih mudah, efektif dan efisien. Wajib pajak dapat melakukan pendaftaran, melakukan pembayaran pajak, kemudian pelaporan SPT jauh lebih terorganisir. Harapan besar adanya sistem ini lebih bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan dampak positif bagi dunia perpajakan secara keseluruhan.
4. *Threats* (Ancaman)
- a. Kurangnya kesiapan dari beberapa lembaga eksternal terkait dalam membangun sistem yang setara membuat sistem ini terhambat dalam penyeimbangan integrasi informasi dan data.
  - b. Luasnya wilayah Indonesia, kondisi latar belakang wajib pajak, dan keterbatasan lainnya yang membuat DJP harus lebih giat dalam sosialisasi dan integrasi informasi dan data. Perubahan pelayanan administrasi dari bentuk konvensional menjadi serba digital pasti membutuhkan waktu dan harus dilakukan secara bertahap.
  - c. Pelaksanaan sistem Coretax yang sudah berjalan banyak mengalami kendala dan mendapat keluhan ketika diterapkan. Sehingga DJP harus siap dengan segala resiko yang ada ketika terjadi permasalahan dan belum optimal. Ada banyak kemungkinan ancaman yang terjadi salah satunya ketika melakukan integrasi ada peretas dari pihak luar yang memanfaatkan momen tersebut.

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan ini memiliki kekuatan dari sisi kewenangan pemerintah dan memiliki payung hukum yang kuat. Peluang yang ada pada kebijakan sistem Coretax ini dapat membuat kinerja pemerintah jauh lebih efektif dan efisien karena mengurangi pertemuan fisik antara fiskus pegawai pajak dengan wajib pajak. Namun pada sisi kelemahan, ada yang harus diperhatikan yaitu pihak yang merasa tidak mendapatkan keuntungan signifikan yang membuat kinerja sistem ini lambat karena tidak mendapatkan akses informasi dan data pihak terkait tersebut. Selanjutnya dari sisi ancaman, ditakutkan ada sisi eksternal yang tidak bertanggungjawab dan memanfaatkan momen integrasi untuk meretas informasi dan data. Beberapa analisis yang sudah dilakukan merupakan alat yang bisa digunakan oleh DJP sebagai dasar pertimbangan dalam menetapkan kebijakan dan melakukan Langkah kedepannya untuk mensukseskan kebijakan pembaruan informasi dan data.

## **KESIMPULAN**

Tahapan penelitian yang sudah dilakukan melalui wawancara dan observasi, serta dilakukan analisis data terkait dengan kebijakan sistem Coretax, maka dapat ditarik

Kesimpulan bahwa tujuan dan strategi pemerintah terkait dengan kebijakan ini adalah naik. Salah satu yang menjadi tujuan pemerintah adalah dari sisi wajib pajak, yaitu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban dan haknya sebagai warga negara. Selain itu dari sisi fiskus sendiri memudahkan dalam monitoring penerimaan negara meskipun tanpa bertemu secara langsung dengan wajib pajak.

Setiap kebijakan atau sistem dalam pelaksanaannya pasti ada kendala dan hambatan, sehingga menimbulkan dampak yang berimbas pada kepentingan bersama. Salah satu hambatan dari sistem ini terdapat pada pihak eksternal yang mungkin belum optimal dalam mendukung pembaruan sistem ini. Pihak tersebut merasa tidak merasa mendapat keuntungan signifikan sehingga memperlambat integrasi data yang dilakukan pemerintah, perlu diperhatikan pula terkait pihak yang mungkin juga akan melakukan resiko yang dapat merugikan yaitu meretas data yang sedang dalam proses integrasi. Namun dengan adanya tantangan dan ancaman terbut pasti tetap ada peluang dan kekuatan yang harus lebih besar sehingga kewenangan DJP bisa berjalan dengan lancar. Kekuatan yang dimiliki DJP bahwa segala hal yang menjadi kebijakan DJP sudah ada payung hukum yang kuat sumber hukum yang jelas sehingga tidak sulit dalam mewujudkan peluang untuk memudahkan kinerja fiskus pegawai pajak dan memudahkan wajib untuk melaksanakan kewajiban dan haknya.

Saran yang dapat diberikan terkait penelitian serupa adalah kebijakan Coretax ini harus terus dikawal pelaksanaannya, sehingga peneliti selanjutnya masih relevan melakukan kajian terkait hal serupa tentunya dengan sudut pandang lain, dengan menggunakan beberapa teori yang mendukung, serta dapat menyumbang isu terkini terkait kebijakan sistem Coretax ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bryan J. Kaleb, Victor Lengkong. (2019). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. 7(1), 781–790.
- Cresswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach: Fourth Edition*. Sage Publications.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). CoreTax. <https://pajak.go.id/Coretax>
- Khairunnisa, S. (2022). *Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dari Sektor Pajak Hotel Kota Bandung di Masa Pandemi*. 1-12.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 36/KMK.01/2014 tentang Cetak Biru Program Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) 2014-2025
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 974/KMK.01/2016 tentang Implementasi Strategis Program Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan (RTBK) Kemenkeu
- Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 767/KMK.03/2018 tentang Pemabruan Sistem Administrasi Perpajakan (PSAP)
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Tahun 2015-2019
- Pajak, Direktorat Jenderal. (2017). Laporan Tahunan 2017 - Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Pajak, Direktorat Jenderal. (2020). Laporan Tahunan 2020 - Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Pajak, Direktorat Jenderal. (2023). Laporan Tahunan 2023 - Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Pajak, Direktorat Jenderal. (2025). Laporan Tahunan 2025 - Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 Tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan
- Purba, A. S., & Kaluge, D. (2019). Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Mediasi Niat Menggunakan E-Filling di Kalimantan Timur Tahun 2017. *Arthavidya*, 21(1), 12–27.
- Silaen, S., & Widiono. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media.
- Susanto, D., Sawitri, R., Ali, M., Pratomo, D., & Wijaya, S. (2023). *Analisis Dampak Implementasi CoreTax Terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak di Indonesia*. *Jurnal Perpajakan*, 14(2), 89-104.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Widodo, S., Handayani, P., & Sutopo, R. (2023). *Framework Kepatuhan Hukum dalam Sistem Perpajakan Digital*. *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, 18(4), 234-251.
- Widodo, S., Pratama, A., & Sari, D. P. (2023). *Modernisasi Sistem Perpajakan Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0*. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 18(1), 34-52.

