

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan Pembangunan nasional. Dalam rangka meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu inovasi terkini dalam bidang ini adalah penerapan sistem elektronik berbasis teknologi canggih, seperti *Coretax*, yang dirancang untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses perpajakan (Tofan, 2023).

Coterax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang dibangun sebagai bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui Pembangunan sistem informasi yang berbasis *Commercial Off the Shelf* (COTS) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan. Tujuan utama dari Pembangunan *Coteax* adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini. *Coretax* mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a).

Pembangunan *Coretax* melewati sejumlah tahapan Panjang. Proyek ini dimulai sejak 2021 dengan perancangan proses bisnis, dilanjutkan Pembangunan modul sistem pada 2022, serta pengujian dan migrasi data yang tuntas pada 2024. Total dana yang dihabiskan dari 2021 hingga 2025 mencapai Rp1,26 triliun, dengan alokasi terbesar pada tahun 2024 senilai Rp467,31 miliar (Direktorat Jenderal Pajak, 2025c). Pada pertengahan 2024, DJP mulai mensosialisasikan *Coretax* kepada public melalui serangkaian edukasi dan simulasi sistem. *Coretax* kemudian diresmikan dan mulai digunakan secara resmi per 1 Januari 2025, sekaligus menggantikan seluruh sistem

pelaporan sebelumnya seperti DJP Online, e-Filing, dan e-Form (Direktorat Jenderal Pajak, 2025d). Mulai tahun pajak 2025, *Coretax* menjadi satu-satunya platform administrasi perpajakan nasional. Transformasi digital ini juga sejalan dengan tren global di mana administrasi perpajakan di berbagai negara semakin mengandalkan sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan optimalisasikan penerimaan negara.

Implementasi *Coretax* tidak hanya berdampak pada otoritas pajak dan wajib pajak, tetapi juga pada konsultan pajak sebagai pihak yang berperan dalam mendampingi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam praktiknya, sejak diberlakukan pada Januari 2025, penerapan *Coretax* memunculkan berbagai kendala teknis yang terdokumentasi secara luas. Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) mencatat bahwa pada 2025 tantangan yang banyak muncul seperti aktivasi akun dan autentikasi (email/nomor gawai tidak sinkron), pengelolaan kewenangan akun penanggung jawab badan, serta adaptasi kanal administrasi PPN (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2025). Kondisi ini diperparah dengan munculnya data bukti potong yang tidak relevan akibat sistem prepopulated berbasis NIK, status SPT yang tidak sesuai bagi pasangan suami-istri, serta ketidaklengkapan data yang mencegah pengiriman laporan SPT (Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Dampaknya langsung dirasakan pada pertengahan Maret 2026, jumlah pelapor SPT baru mencapai sekitar delapan juta wajib pajak, padahal masih terdapat sekitar lima juta wajib pajak orang pribadi dan satu juta wajib pajak badan yang belum menyampaikan laporan (CNN Indonesia, 2026b)

Kondisi tersebut mendapat pengakuan resmi dari Direktur Jenderal Pajak Bimo Wijayanto yang menyatakan bahwa *Coretax* masih dalam tahap penyesuaian seiring implementasi awal pada 2026, dan meminta wajib pajak bersabar menghadapi kendala teknis yang muncul (CNN Indonesia, 2026a). DJP bahkan mengalihkan sisa anggaran pengembangan *Coretax* tahun 2025 sebesar Rp200,29 miliar ke tahun 2026 untuk proses penyempurnaan sistem, setelah realisasi belanja tahun 2025 hanya menyentuh Rp136,85 miliar dari pagu Rp337,14 miliar yang ditetapkan (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2026a). Sebagai respons atas berbagai kendala teknis tersebut, DJP mengambil sejumlah kebijakan darurat, yakni membuka kembali penggunaan e-Faktur

Client Desktop bagi seluruh PKP sejak 12 Februari 2025 berdasarkan KEP-54/PJ/2025, memperpanjang batas waktu pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi hingga 30 April 2026, dan memperkirakan pergeseran penerimaan pajak sebesar sekitar Rp5 triliun akibat keterlambatan pelaporan (CNN Indonesia, 2026b).

Masalah utama yang menjadi focus penelitian ini adalah bahwa implementasi *Coretax* pada kenyataannya belum berjalan optimal karena masih terdapat gap signifikan antara harapan DJP terhadap kemudahan sistem dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh konsultan pajak di lapangan. Konsultan pajak dapat mengalami kendala berupa keterbatasan pemahaman teknis, proses penyesuaian terhadap fitur dan alur kerja sistem baru, serta kekhawatiran terhadap aspek keamanan data (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2026b). Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax*. Untuk mengukur persepsi tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Persepsi yang positif dapat mendukung efektivitas penerapan sistem, sedangkan persepsi yang kurang baik dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan secara optimal.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (2025) melalui keterangan tertulis implementasi *Coretax* yang menyatakan bahwa dalam penerapannya masih ditemukan kendala dalam penggunaan fitur layanan *Coretax* yang menyebabkan ketidaknyamanan serta keterlambatan dalam layanan administrasi perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan proses penyesuaian dan perbaikan secara berkelanjutan. Selain itu, berdasarkan pemberitaan pada Kompas.com (2025), disebutkan bahwa tantangan yang dihadapi dalam implementasi *Coretax* antara lain terkait stabilitas sistem, terutama saat mendekati tenggat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa. Sistem yang sulit diakses akibat tingginya trafik pengguna serta belum optimalnya integrasi data dengan sistem sebelumnya, seperti DJP Online dan Web e-faktur, menjadi kendala yang masih dirasakan oleh pengguna.

Kondisi tersebut menuntut konsultan pajak untuk melakukan adaptasi secara cepat, sekaligus tetap menjaga kualitas pendampingan terhadap klien dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Butarbutar et al., (2024) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan berbasis digital dinilai mampu memberikan kemudahan dalam integrasi data dan proses pelaporan pajak. Namun demikian, tingkat pemahaman konsultan pajak terhadap fungsi dan mekanisme *Cotetax* masih bervariasi. Sebagaimana konsultan belum memahami secara detail fitur dan cara kerja sistem, sementara lainnya hanya mengetahui secara umum tujuan penyederhanaan administrasi perpajakan.

Terdapat tantangan dalam aspek adaptasi pengguna serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Fakta ini diperkuat oleh kondisi yang terjadi di lapangan yaitu, pada 8 Maret 2026, IKPI Cabang Pekanbaru menggelar kegiatan Edukasi Pengisian SPT Tahunan *Cotetax* PPh Orang Pribadi khusus bagi Wajib Pajak UMKM di Mal Pekanbaru, dengan memberikan pendampingan langsung kepada peserta yang berkonsultasi mengenai berbagai kendala dalam proses pelaporan (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2026b). IKPI Cabang Pekanbaru juga baru menyelenggarakan seminar bertajuk Teknis dan Bimbingan Pengisian SPT Badan via *Cotetax* Sesuai Proses Bisnis Usaha pada 11 April 2026, yang menunjukkan bahwa bahkan hingga awal 2026 pun masih diperlukan pelatihan mendalam mengenai mekanisme *Cotetax* khususnya untuk pelaporan PPh Badan (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2026c). Rangkaian kegiatan tersebut membuktikan bahwa kebutuhan pemahaman teknis konsultan pajak di Pekanbaru terhadap ketiga jenis pajak utama PPN, PPh Orang Pribadi, dan PPh Badan dalam sistem *Cotetax* masih sangat tinggi bahkan hingga tahun kedua implementasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *Cotetax* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada persepsi, pemahaman, dan kesiapan pengguna.

Kebutuhan edukasi tersebut hingga tahun kedua implementasi menjadikan kota Pekanbaru sebagai lokasi yang relevan dan aktual untuk mengkaji bagaimana persepsi konsultan pajak terbentuk dari pengalaman nyata di lapangan. Penelitian terdahulu yang dilakukan Butarbutar et al. (2024) berlokasi di Kota Surakarta dan lebih berfokus pada tanggapan serta tingkat pengetahuan awal menjelang implementasi sistem, sehingga

belum mengkaji secara spesifik persepsi konsultan pajak berdasarkan jenis pajak tertentu dan realitas lapangan pasca implementasi.

Fenomena spesifik dalam penelitian ini adalah bagaimana konsultan pajak di kota Pekanbaru memaknai dan menilai pengalaman mereka mengoperasikan *Coretax* untuk pelaporan tiga jenis pajak yaitu, PPN, PPh OP, PPh Badan dalam kondisi di mana kebutuhan edukasi dan pendampingan teknis terhadap sisteme ini masih berlangsung hingga tahun kedua implementasi. Sebuah fenomena aktual yang tidak dapat dipelajari secara memadai melalui studi dokumenter atau survei semata. Karakteristik administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPh OP), dan Pajak Penghasilan Badan (PPh Badan) memiliki kompleksitas dan mekanisme pelaporan yang berbeda dalam sistem *Coretax*. Perbedaan karakteristik tersebut memungkinkan munculnya pengalaman dan persepsi yang berbeda dalam praktik penggunaannya. Selain itu, perbedaan kondisi wilayah, infrastruktur, serta karakteristik wajib pajak di setiap daerah berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian lanjutan yang menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* di Kota Pekanbaru dengan mempertimbangkan perbedaan jenis pajak. Penelitian ini secara spesifik mengkaji persepsi konsultan pajak dari dua dimensi utama yang berasal dari Technology Acceptance Model (TAM) yaitu, persepsi manfaat sejauh mana konsultan pajak menilai *Coretax* membantu meningkatkan kinerja pelaporan pajak mereka, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sejauh mana sistem *Coretax* dianggap mudah dipelajari *dan* dioperasikan dalam pengelolaan PPN, PPh OP, PPh Badan. Dengan demikian, judul penelitian ini adalah “Analisis Persepsi Konsultan Pajak terhadap Implementasi *Coretax* di Kota Pekanbaru”. Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan Gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana konsultan pajak memandang implementasi *Coretax* serta bagaimana perbedaan karakteristik jenis pajak dapat memengaruhi persepsi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan Pajak Penghasilan Badan di Kota Pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan dan pengelolaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPH OP), dan Pajak Penghasilan Badan (PPH Badan) di Kota Pekanbaru. Persepsi dikaji berdasarkan dua dimensi utama dari *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Penelitian dilakukan pada konsultan pajak dan staf di tiga Kantor Konsultan Pajak di Kota Pekanbaru yang telah menggunakan sistem *Coretax* sejak implementasinya pada Januari 2025, dengan fokus pada pengalaman nyata pasca-implementasi hingga tahun 2026.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPH OP) di Kota Pekanbaru.
3. Untuk menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap implementasi *Coretax* dalam pelaporan Pajak Penghasilan Badan (PPH Badan) di Kota Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan dalam bidang perpajakan, khususnya terkait persepsi konsultan pajak terhadap implementasi sistem *Coretax*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan implementasi Sistem *Coretax*, serta bagi konsultan pajak dalam menghadapi perubahan sistem administrasi perpajakan.