

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara (Direktorat Jenderal Pajak, 2026c). Di Indonesia, terdapat tiga jenis pajak utama yang dipungut, yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) (Wibowo, 2024). Di antara ketiganya, PPN memiliki peran yang strategis karena bersifat luas, netral, dan memiliki mekanisme *self-enforcing* melalui sistem kredit pajak. PPN merupakan pajak atas konsumsi yang dikenakan pada transaksi penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak di dalam negeri (Tenis et al., 2025). Oleh karena itu, pengelolaan PPN yang tepat menjadi faktor penting dalam menjaga optimalisasi penerimaan negara.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai reformasi berbasis teknologi informasi. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah penerapan sistem elektronik faktur pajak atau e-Faktur yang bertujuan untuk menyederhanakan administrasi transaksi PPN serta meningkatkan ketepatan pengelolaan data perpajakan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Achdiyati & Tjahjono, 2023). Implementasi e-Faktur menjadi langkah awal digitalisasi administrasi PPN yang memberikan kemudahan dalam proses penerbitan dan pengelolaan faktur pajak secara elektronik. Seiring berkembangnya kebutuhan administrasi perpajakan yang semakin kompleks, DJP melanjutkan reformasi sistem melalui pengembangan platform yang lebih teintegrasi.

Sebagai tindak lanjut dari modernisasi tersebut, DJP mengimplementasikan Coretax DJP dalam kerangka Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Coretax DJP merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang mencakup proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga penyelesaian sengketa perpajakan dalam satu platform digital (Isnaini et al., 2025).

Melalui sistem ini, pengelolaan faktur pajak dan pelaporan PPN yang sebelumnya dilakukan melalui e-Faktur dialihkan ke dalam Coretax DJP. Selain itu, sistem ini juga mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan yang sebelumnya terpisah, seperti DJP Online dan e-Faktur, menjadi satu ekosistem perpajakan yang terpusat (Afifah et al., 2026). Implementasi Coretax DJP memiliki dasar hukum melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 yang menetapkan bahwa sistem tersebut mulai berlaku efektif pada 1 Januari 2025 (Direktorat Jenderal Pajak, 2024a). Kebijakan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam membangun administrasi perpajakan yang lebih modern, terintegrasi, dan berbasis digital.

Untuk mendukung analisis penelitian, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis sebagai landasan teori utama yang disesuaikan dengan fokus kajian penelitian. Teori TAM digunakan secara mendalam untuk menganalisis dan mengidentifikasi proses transisi sistem administrasi perpajakan dari e-Faktur ke Coretax DJP pada PT Rifansi Dwi Putra melalui dua dimensi utamanya, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

Dimensi *perceived ease of use* digunakan untuk mengkaji mekanisme pelaporan PPN selama masa transisi, termasuk bagaimana pegawai memahami alur kerja baru, serta mengidentifikasi dampak transisi terhadap beban kerja pegawai berdasarkan tingkat kesulitan, hambatan teknis, dan usaha operasional yang dirasakan selama beradaptasi dengan sistem baru. Sementara itu, dimensi *perceived usefulness* digunakan untuk menganalisis dampak transisi terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai. Dengan berfokus pada Teori TAM, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif, terstruktur, dan mendalam mengenai keberhasilan transisi Coretax DJP dari perspektif penerimaan dan perilaku pengguna sistem.

Implementasi Coretax DJP yang dimulai sejak 1 Januari 2025 menimbulkan berbagai kendala yang dirasakan secara luas oleh wajib pajak badan di seluruh

Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak secara resmi menyampaikan permintaan maaf atas kendala-kendala teknis yang terjadi dalam penggunaan fitur-fitur layanan Coretax DJP, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan keterlambatan layanan administrasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025b). Sebagai respons atas kondisi tersebut, pemerintah menerbitkan kebijakan penghapusan sanksi administratif melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-67/PJ/2025, yang memberikan kelonggaran batas waktu pembayaran dan pelaporan berbagai jenis SPT Masa, termasuk SPT Masa PPN untuk masa pajak Januari hingga Maret 2025. Keputusan ini mengonfirmasi bahwa kendala dalam pelaporan PPN selama masa transisi bukan hanya persoalan individual, melainkan fenomena yang berdampak menyeluruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara nasional. Hal ini berdampak pada bertambahnya kompleksitas pelaporan SPT Masa PPN, karena wajib pajak badan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perubahan mekanisme pengkreditan pajak masukan dan beradaptasi dengan sistem yang baru.

Kantor Wilayah DJP Riau merespons berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak dalam masa transisi Coretax DJP dengan membuka Helpdesk Coretax DJP secara khusus di Lobby Lantai I Gedung Kanwil DJP Riau sejak 21 Januari 2025. Layanan tersebut disediakan untuk memberikan konsultasi dan pendampingan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui aplikasi Coretax DJP (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Selain itu, Kanwil DJP Riau juga mengintensifkan kegiatan edukasi dan pendampingan melalui penyelenggaraan Kelas Pajak Coretax bagi wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2026b). Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa proses adaptasi terhadap sistem Coretax DJP masih memerlukan dukungan dan pendampingan dari otoritas pajak. Kondisi ini menjadi semakin penting bagi perusahaan yang memiliki aktivitas transaksi dalam jumlah besar dan kompleks, seperti perusahaan kontraktor. Karakteristik usaha kontraktir yang melibatkan volume transaksi yang tinggi, nilai kontrak yang besar, serta keterlibatan banyak vendor dalam setiap proyek menyebabkan proses administrasi PPN menjadi lebih kompleks. Setiap transaksinya, 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 eror, 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 (Jiandini & Haryati, 2025).

PT Rifansi Dwi Putra merupakan perusahaan kontraktor yang berlokasi di Pekanbaru, Riau, dan bergerak di bidang manajemen proyek, konstruksi, serta instalasi fasilitas industri. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan memiliki aktivitas transaksi dengan nilai proyek yang besar, intensitas penerbitan faktur pajak yang tinggi, serta melibatkan banyak vendor dan mitra usaha dalam setiap proyek. Karakteristik tersebut menjadikan pengelolaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebagai aspek yang penting dalam mendukung kelancaran administrasi perpajakan perusahaan, khususnya pada proses penerbitan faktur pajak, pengkreditan pajak masukan, hingga pelaporan SPT Masa PPN.

Implementasi Coretax DJP memberikan perubahan pada mekanisme administrasi perpajakan perusahaan melalui sistem yang lebih terintegrasi dan terdigitalisasi. Perubahan tersebut mendorong perusahaan untuk menyesuaikan prosedur kerja, meningkatkan ketelitian dalam validasi data perpajakan, serta memperkuat kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem pelaporan yang baru. Bagi perusahaan dengan karakteristik transaksi yang kompleks seperti PT Rifansi Dwi Putra, implementasi Coretax DJP menjadi bagian penting dalam proses modernisasi administrasi perpajakan agar pelaporan PPN dapat dilakukan secara lebih terstruktur, terintegrasi, dan efisien. Oleh karena itu, PT Rifansi Dwi Putra dinilai relevan sebagai objek penelitian karena dapat merepresentasikan proses adaptasi wajib pajak badan sektor kontraktor terhadap implementasi Coretax DJP.

Sejalan dengan kondisi tersebut, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada PT Rifansi Dwi Putra ditemukan bahwa implementasi Coretax DJP dalam pelaporan PPN membawa perubahan pada mekanisme administrasi perpajakan perusahaan. Perubahan dari sistem e-Faktur menuju Coretax DJP

mengharuskan pegawai melakukan penyesuaian terhadap prosedur kerja, pengelolaan data transaksi, serta proses pelaporan PPN yang sebelumnya telah terbiasa dilakukan melalui sistem lama. Pada tahap awal implementasi, proses adaptasi tersebut memerlukan pemahaman terhadap fitur dan alur kerja baru dalam Coretax DJP sehingga berpotensi memengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas pegawai yang menangani administrasi perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax DJP tidak hanya berkaitan dengan perubahan sistem teknologi, tetapi juga berdampak pada efektivitas proses pelaporan PPN dan beban kerja pegawai yang terlibat dalam pelaksanaannya.

Fenomena tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan modernisasi sistem perpajakan dengan kondisi nyata implementasi yang dihadapi wajib pajak badan, khususnya terkait mekanisme, dampak terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus menganalisis mekanisme pelaporan PPN Masa pada masa setelah implementasi Coretax DJP di PT Rifansi Dwi Putra, menganalisis dampak transisi sistem tersebut terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme dan dampak transisi dari e-Faktur ke Coretax DJP, sekaligus menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyempurnakan implementasi Coretax DJP dan referensi bagi wajib pajak badan lainnya dalam menghadapi perubahan sistem administrasi perpajakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana mekanisme sistem administrasi perpajakan dalam pelaporan PPN pada PT Rifansi Dwi Putra selama masa transisi dari e-Faktur ke Coretax DJP?
- 2) Bagaimana dampak transisi dari sistem e-Faktur ke Coretax DJP terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai pada PT Rifansi Dwi Putra?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian hanya dilakukan pada PT Rifansi Dwi Putra, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan ke perusahaan lain.
- 2) Penelitian berfokus pada periode transisi e-Faktur ke Coretax DJP, yaitu sebelum dan sesudah implementasi Coretax pada Januari 2025, sehingga data yang digunakan mencakup periode 2024-2025.
- 3) Penelitian hanya membahas Pajak Pertambahan Nilai (PPN), tidak mencakup jenis pajak lain.
- 4) Penelitian hanya membandingkan dua sistem, yaitu e-Faktur (sistem lama) dan Coretax DJP (sistem baru), tidak membahas sistem perpajakan lainnya.
- 5) Data dan informasi diperoleh dari pegawai divisi/bagian pajak PT Rifansi Dwi Putra yang terlibat langsung dalam proses pelaporan PPN.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai, yaitu:

- 1) Untuk menganalisis mekanisme sistem administrasi perpajakan dalam pelaporan PPN pada PT Rifansi Dwi Putra selama masa transisi dari e-Faktur ke Coretax DJP.
- 2) Untuk menganalisis dampak transisi dari sistem e-Faktur ke Coretax DJP terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai pada PT Rifansi Dwi Putra.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu perpajakan, khususnya terkait implementasi sistem administrasi perpajakan digital di Indonesia. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji transisi sistem perpajakan serta dampaknya terhadap efektivitas pelaporan pajak dan aspek sumber daya manusia.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan Lain

Sebagai referensi bagi perusahaan lain dalam menghadapi transisi ke Coretax DJP, khususnya dalam memahami dampaknya terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai.

b) Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Sebagai bahan masukan mengenai implementasi Coretax DJP di lapangan, terutama terkait dampaknya terhadap wajib pajak dalam aspek efektivitas pelaporan dan beban kerja pengguna sistem.

c) Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai implementasi sistem perpajakan digital, khususnya terkait dampak transisi sistem e-Faktur ke Coretax DJP terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai.