

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. TAM dikembangkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis dalam tesis doktoralnya yang berjudul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*". Awalnya, TAM dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. TAM dibutuhkan karena memungkinkan organisasi untuk memahami alasan mengapa teknologi dapat diterima atau ditolak oleh pengguna. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, organisasi dapat merancang teknologi yang lebih baik dan dapat memastikan bahwa teknologi tersebut dapat diterima dengan baik oleh pengguna. TAM dapat digunakan dalam berbagai konteks pengembangan perangkat lunak (Wicaksono, 2022).

Dalam siklus pengembangan perangkat lunak, TAM dapat membantu dalam beberapa tahap, antara lain:

- 1) Tahap analisis kebutuhan

Dalam tahap ini, organisasi dapat menggunakan TAM untuk memahami kebutuhan pengguna terhadap teknologi yang akan dikembangkan. Dengan memahami kebutuhan pengguna, organisasi dapat merancang teknologi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat memastikan bahwa teknologi tersebut dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

- 2) Tahap perancangan

Dalam tahap perancangan, organisasi dapat menggunakan TAM untuk merancang teknologi yang lebih mudah digunakan dan lebih bermanfaat bagi pengguna. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor pada TAM seperti

perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), organisasi dapat merancang antarmuka pengguna yang lebih intuitif dan fitur-fitur yang lebih berguna bagi pengguna.

3) Tahap pengujian

Dalam tahap pengujian, organisasi dapat menggunakan TAM untuk mengukur penerimaan teknologi oleh pengguna.

4) Tahap peluncuran dan penggunaan

Dalam tahap peluncuran dan penggunaan, organisasi dapat menggunakan TAM untuk memantau penerimaan teknologi oleh pengguna.

Dalam keseluruhan, TAM dibutuhkan dalam siklus pengembangan perangkat lunak karena dapat membantu organisasi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna.

Dalam penelitian ini, teori TAM digunakan sebagai dasar teori untuk menganalisis efektivitas sistem Coretax DJP dari perspektif penerimaan pengguna. Fokus analisis diarahkan pada indikator kemudahan penggunaan sistem dan kecepatan proses administrasi perpajakan setelah implementasi Coretax DJP. Penggunaan teori TAM dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap sistem baru dapat memengaruhi efektivitas pelaporan PPN di PT Rifansi Dwi Putra.

2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan sistem yang dirancang untuk mengumpulkan informasi akuntansi sehingga akuntan dan eksekutif perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat. Sistem yang baik akan meningkatkan produktivitas, efisiensi, meningkatkan pelayanan pelanggan, dan mempermudah dalam pengambilan keputusan (Wulandari & Hwihanus, 2023). Sistem informasi akuntansi mencakup proses, prosedur, dan sistem yang mengumpulkan informasi akuntansi tentang proses bisnis, menyimpan informasi akuntansi dalam catatan yang sesuai, memproses informasi akuntansi secara terperinci melalui klasifikasi, agregasi, serta melaporkan ringkasan informasi akuntansi kepada pengguna internal dan eksternal.

Menurut (Wulandari & Hwihanus, 2023) terdapat beberapa bagian krusial pada sistem liputan akuntansi. Bagian tadi meliputi:

1. Orang yg bertugas mengoperasikan sistem dan melakukan ragam fungsi.
2. Prosedur yaitu bagian yang mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data yang terdapat hubungannya menggunakan kegiatan organisasi.
3. Data yakni bagian yg melakukan aktivitas dan proses bisnis.
4. *Software* adalah bagian yang memproses data yang masih ada dalam organisasi.
5. Infrastruktur Informasi Teknologi yang terdiri menurut personal komputer dan alat-alat lain.

Dalam perkembangan digitalisasi administrasi perpajakan, sistem informasi akuntansi menjadi bagian penting dalam mendukung pengelolaan data perpajakan perusahaan. Sistem perpajakan berbasis digital memungkinkan proses administrasi pajak dilakukan secara lebih terintegrasi, mulai dari proses input data transaksi, validasi dokumen, penerbitan faktur pajak, pembayaran, hingga pelaporan pajak secara elektronik. Melalui sistem informasi yang terintegrasi, perusahaan dapat meningkatkan ketepatan pengelolaan data perpajakan dan mempermudah proses administrasi pajak secara keseluruhan.

Penerapan sistem informasi akuntansi dalam administrasi perpajakan juga berkaitan erat dengan efektivitas pengelolaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pengelolaan PPN memerlukan sistem administrasi yang mampu mendukung proses penyetoran, pembayaran, dan pelaporan pajak secara tepat dan sistematis. Dalam konteks digitalisasi perpajakan, keberadaan sistem informasi akuntansi membantu perusahaan dalam mengelola arus informasi perpajakan agar lebih terstruktur dan mudah ditelusuri. Sistem informasi yang baik juga mendukung proses pengawasan data perpajakan sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi.

Dalam penelitian ini, teori sistem informasi akuntansi digunakan sebagai dasar teori untuk menganalisis mekanisme pelaporan PPN setelah implementasi Coretax DJP. Fokus analisis diarahkan pada mekanisme penyetoran, pembayaran, dan

pelaporan PPN, termasuk perubahan proses administrasi dan alur kerja perpajakan setelah implementasi Coretax DJP di PT Rifansi Dwi Putra. Teori ini digunakan karena Coretax DJP merupakan bagian dari sistem informasi perpajakan yang terintegrasi dan berkaitan langsung dengan proses administrasi perpajakan perusahaan.

2.1.3 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Salah satu model yang banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur keberhasilan sistem informasi adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*DeLone and McLean Model of Information Systems Success*) yang diperkenalkan pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model ini memiliki beberapa komponen, antara lain, kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Dalam pembaruan tahun 2003, DeLone dan McLean menambahkan komponen "kualitas layanan" (*service quality*) sebagai dimensi baru dari model kesuksesan sistem informasi dan mengelompokkan semua dampak ke dalam satu kategori yang disebut "manfaat bersih" (*net benefits*). Mereka juga menjelaskan bahwa "penggunaan" dan "niat untuk menggunakan" adalah alternatif dalam model terbaru mereka (T. S. Ramadhan, 2025).

Kualitas sistem informasi terkait dengan performa sistem, yang meliputi seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang berguna. Kualitas layanan mencakup dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi dan personel teknologi informasi. Penggunaan mengacu pada keputusan pengguna untuk menggunakan sistem informasi dalam menyelesaikan tugas mereka. Kepuasan pengguna adalah penilaian keseluruhan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem tersebut. Manfaat bersih merujuk pada keuntungan yang dirasakan oleh individu maupun organisasi setelah menerapkan sistem informasi (T. S. Ramadhan, 2025).

Dalam penelitian ini, model DeLone dan McLean digunakan sebagai dasar teori untuk menganalisis efektivitas implementasi Coretax DJP dari aspek kualitas sistem

informasi. Fokus analisis diarahkan pada indikator akurasi dan efisiensi sistem dalam mendukung administrasi perpajakan perusahaan. Teori ini digunakan untuk memahami bagaimana kualitas sistem Coretax DJP dapat mendukung efektivitas pelaporan PPN di PT Rifansi Dwi Putra.

2.1.4 Teori Beban Kerja (Workload Theory)

Beban kerja (*workload*) merupakan sebuah istilah yang dapat didefinisikan sebagai tuntutan yang dibebankan kepada karyawan terkait dengan pekerjaannya. Faulkner, Patiar dan Lo dan Lamm mengamati bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menjadi sumber stres di tempat kerja. Dengan kata lain beban kerja dapat diartikan sebagai jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang dalam jangka waktu tertentu (Afrianty et al., 2022).

Dalam penelitian ini, teori beban kerja digunakan sebagai dasar teori untuk menganalisis perubahan beban kerja pegawai setelah implementasi Coretax DJP. Fokus analisis diarahkan pada indikator waktu kerja, kompleksitas tugas, usaha mental, dan perubahan beban kerja selama proses adaptasi terhadap sistem baru. Penggunaan teori ini bertujuan untuk memahami bagaimana implementasi Coretax DJP memengaruhi pola kerja pegawai dalam proses administrasi dan pelaporan PPN di PT Rifansi Dwi Putra.

2.1.5 Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kemudian definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof Dr. Rochmat Soemitro mengemukakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk

membayar pengeluaran umum. Selain itu menurut S. I. Djajadiningrat menyebutkan pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Resmi, 2019). Adapun terdapat empat fungsi pajak yaitu, fungsi anggaran (*budgetair*), fungsi mengatur (*regulerend*), fungsi stabilitas, dan fungsi redistribusi pendapatan (Kolang et al., 2022).

2.1.5.1 Jenis Pajak

Pajak diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, berikut jenis-jenis pajak menurut Karim et al. (2024), yaitu :

1) Pajak Berdasarkan Sifatnya :

a. Pajak Langsung

Pajak yang ditanggung oleh diri sendiri dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Seperti, Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang dapat dialihkan atau dibebankan kepada pihak lain. Seperti, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2) Pajak Berdasarkan Lembaga Pemungutnya :

a. Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Bea Materai.

b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota. Seperti, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

3) Pajak Berdasarkan Objek Pajaknya :

a. Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima oleh orang pribadi atau badan, baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak yang dikenakan atas setiap pertambahan nilai dari barang atau jasa dalam proses produksi dan distribusi.

c. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Pajak yang dikenakan atas penjualan barang-barang tertentu yang tergolong mewah.

d. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak yang dikenakan atas tanah dan bangunan berdasarkan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

e. Bea Materai

Pajak yang dikenakan pada dokumen tertentu yang mempunyai nilai hukum dan ekonomi, seperti surat perjanjian, akta notaris, dan kwitansi pembayaran dengan jumlah tertentu.

2.1.5.2 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perhitungan dan pelaksanaan pemungutan pajak dapat dilakukan atau dilaksanakan oleh Negara, rakyat dan lembaga pemungut pajak. Sistem pemungutan pajak menurut Setyawan (2022), yaitu :

- 1) *Official assesment system*, sistem ini memberikan wewenang penuh kepada Negara (pemungut pajak) untuk melakukan penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh rakyatnya, dalam sistem ini rakyat bersifat pasif, besar kecilnya pajak yang berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang diterbitkan oleh Negara.
- 2) *Self assesment system*, sistem ini menentukan pajaknya sendiri artinya rakyat diberi kesempatan penuh untuk melakukan perhitungan, pembayaran dan pelaporan atas kewajiban pemenuhan pajaknya kepada Negara.
- 3) *With holding system*, sistem ini memberikan kepada pihak ketiga melakukan perhitungan, pemungutan dan pelaporan pelaksanaan kewajiban pemenuhan pajak oleh wajib pajak. Dalam sistem ini wajib pajak hanya membayar kepada pihak ketiga, sementara Negara menunggu penyeteroran dan pelaporan dari pihak ketiga.

2.1.6 Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2.1.6.1 Pengertian Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak atas konsumsi (*consumption tax*) yang dikenakan kepada setiap tingkat penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak (Agus et al., 2025). Berdasarkan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) yang mengubah UU PPN 1984, PPN adalah pajak atas konsumsi barang dan jasa di dalam daerah pabean (Indonesia) yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan distribusi. PPN bersifat objektif, tidak langsung, dan umumnya dikenakan atas penyerahan BKP/JKP.

Menurut Salman (2017), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ialah pajak yang diberikan dari impor atau penyerahan BKP (Barang Kena Pajak) ataupun JKP (Jasa Kena Pajak) dari PKP (Pengusaha Kena Pajak) pada wilayah pabean. Namun, Mardiasmo (2023) mengemukakan bahwasanya Pajak Pertambahan Nilai dapat digunakan sebagai pengganti Pajak Penjualan. Penggantian ini disebabkan oleh keyakinan bahwasanya pajak penjualan tak lagi mencukupi guna memenuhi kebutuhan

serta sasaran pembangunan, layaknya menumbuhkan penerimaan negara, memicu ekspor, serta memastikan pembebanan pajak yang merata.

2.1.6.2 Dasar Hukum Pajak Pertambahan Nilai

Dasar hukum Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Ketentuan tersebut pertama kali diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah, yang kemudian mengalami beberapa kali perubahan.

Perubahan terakhir dilakukan melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). Dengan adanya perubahan tersebut, ketentuan mengenai PPN mengalami penyesuaian, termasuk terkait tarif PPN, objek pajak, serta mekanisme pemungutan dan pelaporannya.

Selain itu, pelaksanaan administrasi dan pelaporan PPN juga didukung oleh berbagai peraturan pelaksana yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, seperti Peraturan Menteri Keuangan (PMK), Peraturan Direktur Jenderal Pajak (PER), serta kebijakan terkait sistem administrasi perpajakan elektronik seperti e-Faktur dan Coretax DJP.

2.1.6.3 Karakteristik Pajak Pertambahan Nilai

Menurut (Mokalu et al., 2022), karakteristik PPN dapat diuraikan sebagai berikut :

1) PPN adalah Pajak Tidak Langsung

Pajak Pertambahan Nilai ditinjau oleh sudut ilmu hukum yaitu suatu jenis pajak yang menempatkan kedudukan pemikul beban pajak dengan kedudukan penanggung jawab pembayaran pajak ke kas negara pada pihak-pihak yang berbeda.

2) PPN adalah Pajak Objektif

PPN sebagai pajak objektif yang mengandung arti bahwa timbulnya kewajiban pajak ini ditentukan oleh adanya objek pajak.

3) PPN bersifat *Multi Stage Levy*

Multi Stage Levy mengandung pengertian bahwa PPN dikenakan pada setiap mata rantai jalur produksi dan jalur distribusi Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP).

4) Penghitungan PPN Terutang untuk dibayar ke Kas Negara menggunakan *Indirect Subtraction Method Indirect*

Subtraction Method adalah metode penghitungan PPN yang akan disetor ke kas negara dengan cara mengurangi pajak atas perolehan dengan pajak atas penyerahan barang atau jasa.

5) PPN bersifat Non Kumulatif

PPN yang “*multi stage levy*” namun bersifat non kumulatif yaitu tidak menimbulkan pengenaan pajak berganda, merupakan suatu *kontradiksio in terminis*.

6) PPN Indonesia menganut Tarif Tunggal (*Single Rate*)

PPN Indonesia menganut tarif tunggal yang dalam UU PPN 1984 ditetapkan sebesar 11%. Dengan peraturan pemerintah tarif ini dapat dinaikkan paling tinggi menjadi 15% atau diturunkan paling rendah menjadi 5%.

7) PPN adalah Pajak atas Konsumsi dalam Negeri

PPN sebagai pajak atas konsumsi dalam negeri maka PPN hanya dikenakan atas barang atau jasa yang dikonsumsi di dalam daerah pabean Republik Indonesia.

8) PPN yang diterapkan di Indonesia adalah PPN Tipe Konsumsi (*Consumption Type VAT*)

PPN Indonesia termasuk tipe konsumsi (*consumption type VAT*) artinya seluruh biaya yang dikeluarkan untuk perolehan barang modal dapat dikurangi dari dasar pengenaan pajak

2.1.6.4 Kelebihan dan Kekurangan Pajak Pertambahan Nilai

Menurut (Pratiwi et al., 2025), kelebihan dan kekurangan Pajak Pertambahan Nilai terlampir pada tabel 2.1

Tabel 2. 1 Tabel Kelebihan dan Kekurangan Pajak Pertambahan Nilai

Kelebihan	Kekurangan
- PPN bersifat netral baik pada perdagangan domestik ataupun internasional. - Mencegah pengenaan pajak berganda. - PPN dari pendapatan barang modal bisa didapat kembali di bulan pendapatan, menumbuhkan likuiditas perusahaan. - Karena konsumen, yang bertanggung jawab atas pajak, tak merasa dikenakan oleh pajak itu, fiskus bisa memungutnya, yang menjadikan PPN sebagai pembuatan uang.	- Biaya administrasi pajak relatif lebih besar, baik dipihak administrasi pajak ataupun dipihak wajib pajak; efek regersif; dan PPN amat rentan terhadap penyelundupan pajak. - PPN menuntut pengawasan administrasi pajak yang lebih ketat.

2.1.6.5 Objek Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Objek Pajak Pertambahan Nilai (PPN) diatur dalam Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai. Berdasarkan ketentuan tersebut, yang menjadi objek PPN meliputi:

1. Penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha.
2. Impor Barang Kena Pajak (BKP).
3. Penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha.
4. Pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
5. Pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean.
6. Ekspor Barang Kena Pajak berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).
7. Ekspor Barang Kena Pajak tidak berwujud oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).
8. Ekspor Jasa Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2.1.6.6 Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). Berdasarkan ketentuan tersebut, tarif PPN yang berlaku di Indonesia sebesar 12% yang mulai diberlakukan sejak 1 Januari 2025. Selain itu, pemerintah diberikan kewenangan untuk menetapkan tarif PPN paling rendah sebesar 5% dan paling tinggi sebesar 15% sesuai dengan kondisi ekonomi dan kebijakan perpajakan negara.

Tarif PPN dikenakan atas Dasar Pengenaan Pajak (DPP) yang dapat berupa harga jual, penggantian, nilai impor, nilai ekspor, atau nilai lain yang ditetapkan sesuai ketentuan perpajakan. Selain tarif umum, terdapat pula tarif sebesar 0% yang dikenakan atas ekspor Barang Kena Pajak tertentu dan Jasa Kena Pajak tertentu sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Ketentuan tarif PPN 0% untuk ekspor Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) diatur dalam Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai melalui UU No. 7 Tahun 2021 tentang HPP, diperjelas secara teknis melalui beberapa Peraturan Menteri Keuangan (PMK). Untuk ekspor jasa, misalnya, ketentuan teknisnya dijabarkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.010/2019 tentang Batasan Kegiatan dan Jenis Jasa Kena Pajak yang atas Ekspornya Dikenai PPN dengan Tarif 0% yang berlaku efektif sejak 29 Maret 2019. PMK ini memperluas jenis JKP yang dapat dikenakan tarif PPN 0% serta menetapkan kriteria formal administratif seperti adanya perjanjian tertulis dan bukti pembayaran yang sah dari penerima ekspor jasa yang memanfaatkan jasa tersebut di luar Daerah Pabean.

2.1.7 Faktur Pajak

2.1.7.1 Pengertian Faktur Pajak

Faktur pajak merupakan bukti pungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) atas penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor

PER-03/PJ/2022, faktur pajak diartikan sebagai bukti pungutan pajak yang dibuat oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP atau penyerahan JKP.

Faktur pajak menjadi salah satu dokumen penting dalam administrasi perpajakan karena digunakan sebagai bukti bahwa PPN telah dipungut atas suatu transaksi penyerahan barang maupun jasa. Menurut Afandi dan Vizandra (2025), faktur pajak merupakan dokumen resmi dalam sistem administrasi perpajakan yang berfungsi sebagai bukti pemungutan PPN serta sarana pendukung pengawasan dan pelaporan perpajakan.

2.1.7.2 Fungsi Faktur Pajak

Berdasarkan UU PPN, fungsi Faktur Pajak terbagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) Faktur Pajak berfungsi sebagai bukti pungutan pajak yang dibuat oleh PKP Penjual atau Pengusaha Jasa
- 2) Faktur Pajak berfungsi sebagai bukti pembayaran pajak kepada PKP yang menyerahkan barang kena pajak atau jasa kena pajak
- 3) Faktur Pajak juga berfungsi sebagai sarana untuk mengkreditkan Pajak Masukan

Artinya, Faktur Pajak dibuat oleh PKP Penjual saat menjual barang atau jasa pada lawan transaksi dalam hal ini pembeli (bisa PKP Pembeli maupun pembeli Non PKP). PPN Terutang dalam faktur pajak tersebut harus disetorkan atau dibayarkan ke kas negara atau sebaliknya dapat dijadikan kredit pajak. Apakah PPN Terutang itu harus disetorkan atau justru dijadikan kredit pajak, inilah yang jadi dasar pembahasan dari perbedaan Faktur Pajak Masukan dan Keluaran. Faktur Pajak Masukan maupun Faktur Pajak Keluaran, tidak lepas dari yang Namanya Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sebab Faktur Pajak dibuat sebagai pencatatan transaksi barang dan jasa kena PPN oleh PKP. Hal ini dikarenakan salah satu kewajiban sebagai wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan yang berstatus PKP adalah mengelola Faktur Pajak, yakni memungut atau memotong PPN atas transaksi barang/jasa yang dilakukannya (Naibaho & Silalahi, 2025).

2.1.8 E-Faktur

E-Faktur adalah sistem elektronik yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan transaksi penjualan barang dan jasa yang dikenai PPN. Penerapan e-faktur membuat proses pelaporan PPN menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Selain itu, e-faktur juga berpotensi mengurangi potensi kecurangan dan kesalahan pelaporan. Dasar hukum e-faktur adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak, dan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan kedua atas PER-24/PJ/2012, meliputi bentuk, ukuran, tata cara pengisian informasi, tata cara pemberitahuan dalam lingkup produksi, tata cara koreksi atau penggantian, dan prosedur untuk membatalkan faktur pajak, Serta, PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik (Repi et al., 2025).

2.1.9 Coretax DJP

Coretax adalah sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi sehingga dapat memberikan layanan perpajakan yang Mudah, Andal, Terintegrasi, Akurat dan Pasti (MANTAP) kepada wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2024b). Coretax adalah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah proses pelaporan pajak dengan menyediakan fitur-fitur seperti integrasi data otomatis, kalkulasi pajak yang akurat, dan pelaporan berbasis digital (Purnomo et al., 2025). Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Pembangunan Coretax merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Tujuan utama dari pembangunan Coretax 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, 2026a).

Reformasi sistem perpajakan di Indonesia telah melahirkan inovasi digital bernama Core Tax Administration System (CTAS). Core Tax Administration System (CTAS) adalah salah satu komponen dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur oleh Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan dengan beberapa keunggulan utama, seperti peningkatan akurasi data, kemudahan akses bagi wajib pajak, serta integrasi data yang lebih baik (Alfirdaus & Anas, 2024).

DJP menyebutkan adanya faktor internal dan faktor eksternal yang menjadi alasan otoritas pajak melakukan pembaruan sistem *Core Tax Administration*. Alasan tersebut terdiri dari: (1) Belum terintegrasinya sistem yang digunakan DJP; (2) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sudah *out of date*; (3) Urgensi atau pentingnya melakukan pembaruan *Core Tax Administration System* untuk mengakomodir kebutuhan dalam pertukaran informasi serta data wajib pajak agar tidak ada lagi wajib pajak yang lalai membayar dan melaporkan pajak. (Cindy & Chelsya, 2024)

Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) bertujuan untuk memperbaiki infrastruktur perpajakan yang saat ini belum terintegrasi. Sistem inti administrasi perpajakan (CTAS) juga memiliki manfaat yaitu: (1) Membantu menciptakan institusi perpajakan yang kuat, kredibel, akuntabel, dan memiliki proses bisnis yang efektif dan efisien; (2) Menumbuhkan sinergi yang lebih optimal antar lembaga; (3) Membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya membayar dan melaporkan pajak; (4) Membantu meningkatkan penerimaan negara; (5) Meningkatkan kualitas data, segmentasi, dan *profiling* wajib pajak; (6) Membantu menganalisa kepatuhan wajib pajak dalam pengelolaan utang dan tagihan pajaknya (Cindy & Chelsya, 2024).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Pramesti & Vizandra, 2025)	Efisiensi Pembuatan Faktur Pajak dan Pelaporan SPT Masa PPN Antara DJP Online dan Coretax di CV XYZ	Membandingkan proses pembuatan faktur pajak dan pelaporan SPT Masa PPN antara sistem DJP Online dengan Coretax sebelum dan sesudah transisi pada satu perusahaan PKP	Penelitian ini menunjukkan bahwa Coretax meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan integrasi pelaporan pajak dibanding e-Faktur dan e-SPT, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti error sistem dan ketergantungan internet, namun penelitian ini belum mengkaji secara spesifik dampaknya terhadap perubahan beban kerja pegawai.
2.	(Afandi & Vizandra, 2025)	Optimalisasi Penggunaan E-Faktur Pajak pada Coretax untuk Meningkatkan Kepatuhan dalam Pelaporan SPT Masa PPN di PT XYZ	Mengkaji peran e-Faktur dalam ekosistem Coretax sebagai sistem pengganti untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN pada perusahaan, termasuk upaya penyesuaian yang dilakukan	Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi e-Faktur dalam Coretax di PT XYZ meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN karena sistem yang terintegrasi dan otomatis membuat proses lebih cepat, akurat, dan efisien, serta mendorong perbaikan prosedur kerja dan peningkatan kompetensi staf meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem dan ketidaksesuaian data migrasi. Namun penelitian ini belum mengkaji secara spesifik dampak implementasi Coretax terhadap perubahan beban kerja pegawai,
3.	(Masrukhan & Herdiani, 2025)	Prosedur Penerbitan dan Pemeriksaan Faktur Pajak pada Perusahaan	Menganalisis perubahan prosedur penerbitan dan pemeriksaan faktur pajak pada perusahaan secara	Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan menimbulkan kendala teknis seperti kompleksitas input data dan <i>system error</i> yang

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
		<i>Self-Service Retailer Store</i> di Era Transformasi Sistem Core Tax	langsung di era transisi ke CoreTax, termasuk strategi mitigasi risiko administrasi yang dikembangkan	memengaruhi akurasi DPP, namun dapat diatasi melalui prosedur internal perusahaan. Namun, penelitian ini belum mengkaji dampak transisi e-Faktur ke Coretax terhadap perubahan beban kerja pegawai.
4.	(Marlina et al., 2026)	Analisis Sistem Coretax Terhadap Pengelolaan PPN pada PT Indomarco Prismatama Palembang	Menganalisis bagaimana Coretax mengubah pengelolaan PPN pada perusahaan ritel besar, termasuk perbandingan kondisi sebelum dan sesudah transisi ke Coretax	Penelitian ini menunjukkan bahwa Coretax mempercepat <i>uploading</i> data PPN dan meningkatkan akurasi serta kepatuhan pelaporan pajak, meskipun masih terdapat kendala teknis berupa <i>suspended transaction</i> dan <i>rejection</i> data akibat ketidaksesuaian format faktur. Namun, penelitian ini belum mengkaji dampak transisi dari e-Faktur ke Coretax terhadap perubahan mekanisme pelaporan PPN serta beban kerja pegawai secara spesifik.
5.	(Zain & Suhartini, 2025)	Implementasi Coretax dalam Pelaporan Pajak: Studi Kasus PT Agronesia Raya	Mengevaluasi implementasi Coretax dalam pelaporan pajak perusahaan, termasuk kendala teknis selama transisi dari sistem pelaporan sebelumnya	Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan CTAS memberikan dampak positif terhadap kemudahan dan ketepatan waktu pelaporan PPh dan PPN melalui otomatisasi sistem, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti <i>error</i> server dan kebutuhan pelatihan tambahan pada tahap awal implementasi. Namun, penelitian ini belum mengkaji dampaknya terhadap beban kerja pegawai selama transisi ke Coretax.
6.	(Astuti et al., 2026)	Analisis Transisi dari	Menganalisis dinamika transisi	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
		E-Filing menuju Coretax: Studi Kasus pada KPP Pratama Purwakarta	sistem dari e-Filing ke Coretax, mencakup kesiapan infrastruktur, hambatan teknis migrasi data, dan adaptasi perilaku wajib pajak	Coretax meningkatkan efisiensi pelaporan SPT Wajib Pajak Badan hingga 40% melalui fitur <i>pre-populated data</i> , meskipun terdapat kendala teknis berupa ketidaksinkronan data dari <i>legacy system</i> dan <i>learning curve</i> pada wajib pajak UMKM. Namun, penelitian ini belum mengkaji dampak transisi dari e-Faktur ke Coretax secara spesifik terhadap mekanisme pelaporan PPN, efektivitasnya, serta beban kerja pegawai pada level perusahaan.
7.	(Juananda et al., 2026)	Analisis Adaptasi Coretax System Sebelum dan Sesudah pada Pelaporan SPT Tahunan Badan PT Astadipati Duta Harindo	Menganalisis adaptasi perusahaan terhadap Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan Badan, membandingkan secara langsung kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem dibanding DJP Online	Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Coretax menjadikan pelaporan SPT Tahunan Badan lebih terintegrasi dan efisien dibandingkan DJP Online, meskipun pada tahap awal masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman pengguna. Namun, penelitian ini berfokus pada SPT Tahunan Badan secara umum dan belum mengkaji secara spesifik dampak transisi e-Faktur ke Coretax terhadap mekanisme pelaporan PPN, efektivitasnya, serta beban kerja pegawai.
8.	(Jiandini & Haryati, 2025)	Adaptasi Wajib Pajak Terhadap Sistem Coretax: Studi Kasus	Mengevaluasi proses adaptasi wajib pajak dari sistem lama ke Coretax, mengidentifikasi hambatan utama	Penelitian ini menunjukkan bahwa Coretax dipersepsikan sulit digunakan karena kurangnya sosialisasi dan pelatihan resmi, sehingga

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
		Perusahaan Jasa	selama masa peralihan, dan memahami persepsi efektivitas sistem	wajib pajak terpaksa beradaptasi secara mandiri melalui media sosial. Namun, penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna secara umum dan belum mengkaji dampak transisi e-Faktur ke Coretax terhadap mekanisme pelaporan PPN, efektivitasnya, serta beban kerja pegawai.
9.	(Anggriawan et al., 2026)	Analisis Perhitungan dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada PT. Inko Utama Teknik di Serang	Menganalisis mekanisme perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan PPN berbasis Coretax pada perusahaan PKP, termasuk kendala penyesuaian sistem internal setelah transisi	Penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme perhitungan dan pelaporan PPN melalui Coretax telah berjalan sesuai ketentuan, namun masih terdapat kendala administratif dalam validasi data dan penyesuaian sistem internal perusahaan. Namun, penelitian ini belum mengkaji dampak terhadap beban kerja pegawai selama masa transisi ke Coretax.
10.	(Kumala et al., 2022)	Implementasi E-Faktur Versi 3.0 dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan PKP untuk Pelaporan SPT Masa PPN (Studi Kasus pada KPP Pratama Kosambi Tahun 2016–2020)	Menganalisis implementasi e-Faktur versi 3.0 dalam meningkatkan kepatuhan PKP untuk pelaporan SPT Masa PPN, termasuk hambatan dan upaya yang dilakukan selama implementasi	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelaporan PPN cukup berjalan baik dengan tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 81%, meskipun sosialisasi dan pendampingan masih belum maksimal. Namun, penelitian ini belum mengkaji dampak transisi dari e-Faktur ke Coretax terhadap perubahan mekanisme pelaporan PPN serta beban kerja pegawai.

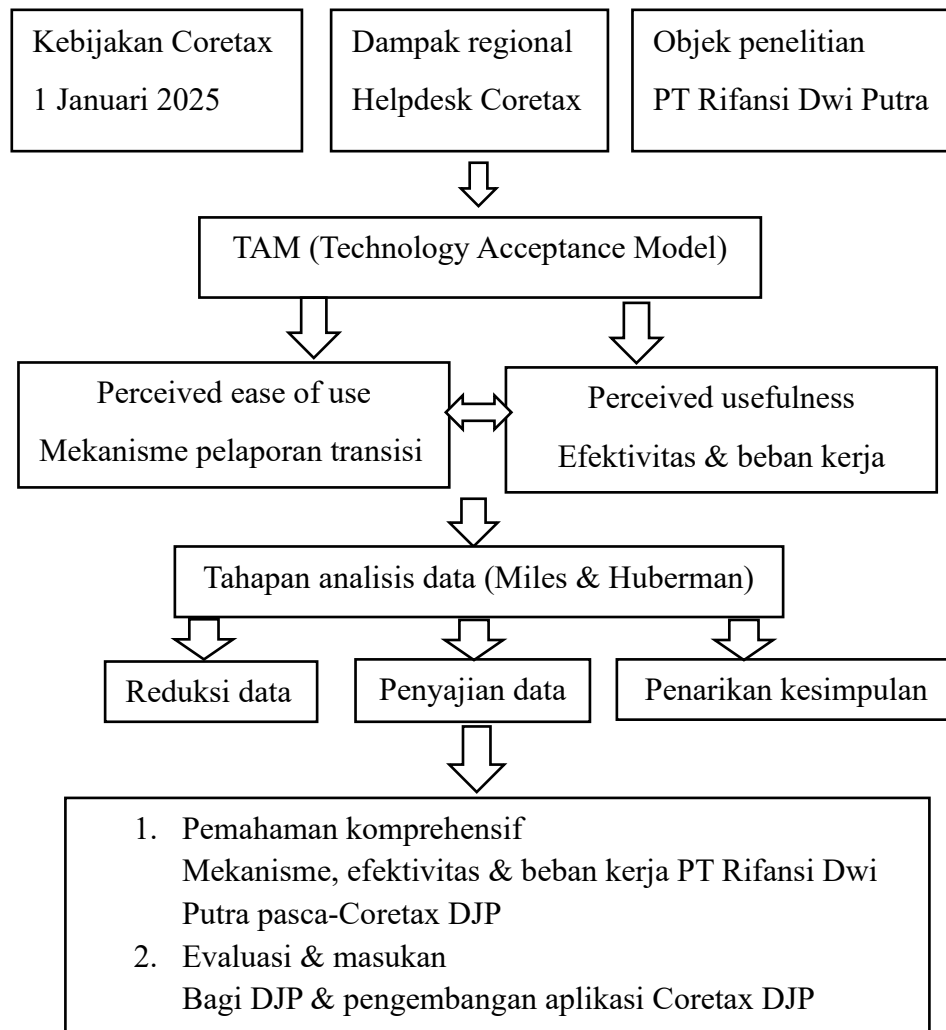
2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun secara induktif dengan pola piramida terbalik, di mana alur berpikir bergerak dari fenomena yang bersifat umum menuju fenomena yang bersifat khusus. Titik awal kerangka ini adalah kebijakan nasional penerapan Coretax DJP yang mulai berlaku efektif sejak 1 Januari 2025 sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Kebijakan tersebut kemudian membawa dampak hingga ke tingkat daerah, salah satunya tercermin dari dibukanya layanan Helpdesk Coretax oleh Kanwil DJP Riau di Kota Pekanbaru sebagai respons atas berbagai kendala adaptasi yang dialami wajib pajak selama masa transisi. Dari ruang lingkup regional tersebut, fokus penelitian kemudian dipersempit pada PT Rifansi Dwi Putra sebagai objek penelitian, mengingat karakteristik perusahaan sebagai kontraktor dengan volume transaksi PPN yang tinggi dan melibatkan banyak vendor, sehingga dinilai representatif untuk menggambarkan proses adaptasi wajib pajak badan terhadap sistem baru tersebut.

Untuk menganalisis fenomena yang telah dipersempit tersebut, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai struktur analisis melalui dua dimensi utamanya. Dimensi *perceived ease of use* digunakan untuk menganalisis mekanisme sistem administrasi perpajakan dalam pelaporan PPN selama masa transisi, termasuk bagaimana pegawai memahami dan menyesuaikan diri dengan alur kerja baru pada Coretax DJP. Sementara itu, dimensi *perceived usefulness* digunakan untuk menganalisis dampak transisi tersebut terhadap efektivitas pelaporan PPN dan beban kerja pegawai. Kedua dimensi ini pada dasarnya saling berkaitan, karena tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem akan turut memengaruhi persepsi kemanfaatan yang dirasakan oleh penggunanya, sehingga keduanya perlu dianalisis secara bersamaan untuk memperoleh gambaran yang utuh.

Seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan studi literatur kemudian diproses melalui tiga tahapan analisis data model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui ketiga tahapan tersebut, data yang bersifat mentah dan tersebar disederhanakan,

disusun secara sistematis, kemudian dimaknai untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil dari proses analisis tersebut selanjutnya diinterpretasikan oleh peneliti untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme dan dampak transisi dari e-Faktur ke Coretax DJP pada PT Rifansi Dwi Putra, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya penyempurnaan dan pengembangan aplikasi Coretax DJP ke depannya. Diagram kerangka pemikiran dapat dilihat dalam Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian