

IMPLEMENTATION OF CORETAX IN IMPROVING COMPLIANCE AND EFFICIENCY OF TAX ADMINISTRATION AT KP2KP BATUSANGKAR

Helma Shintia¹, Nasfizar Guspendri²

Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Mahmud Yunus Batusangkar^{1,2}

shintiahelma@gmail.com¹, nasfizar@uinmybatisangkar.ac.id²

ABSTRACT

Penelitian ini mengkaji kendala implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem digital, serta proses adaptasi petugas pajak yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi CoreTax dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan pada KP2KP Batusangkar. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan petugas pajak dan wajib pajak badan, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perpajakan, dan literatur terkait sistem administrasi perpajakan digital. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa penerapan CoreTax secara umum telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak serta efisiensi administrasi perpajakan. CoreTax membantu mempercepat proses pelaporan, meminimalisasi kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan melalui sistem digital terintegrasi. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa gangguan teknis, keterbatasan fasilitas, dan rendahnya literasi digital wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi berkelanjutan, pelatihan, dan peningkatan dukungan infrastruktur agar implementasi CoreTax dapat berjalan secara optimal.

Kata Kunci: Implementasi CoreTax; Kepatuhan Wajib Pajak; Efisiensi Administrasi Perpajakan.

ABSTRACT

This study examines the challenges of CoreTax implementation at KP2KP Batusangkar, including limited technological infrastructure, low understanding of taxpayers toward digital tax systems, and the lack of optimal adaptation among tax officers. This study aims to analyze the implementation of CoreTax in improving taxpayer compliance and administrative efficiency at KP2KP Batusangkar. This study uses a qualitative descriptive method with field research design. The data sources consist of primary data obtained from interviews with tax officers and corporate taxpayers, and secondary data derived from official regulations, documentation, and related literature. The results show that the implementation of CoreTax has generally run well and contributes positively to improving taxpayer compliance and administrative efficiency. CoreTax simplifies the reporting process, minimizes administrative errors, and enhances service transparency through an integrated digital system. However, technical disturbances, limited infrastructure, and the low digital literacy of taxpayers still hinder optimal performance. Continuous socialization, system maintenance, and training for users are required to ensure effective implementation.

Keywords: CoreTax Implementation; Taxpayer Compliance; Administrative Efficiency.

PENDAHULUAN

Seiring meningkatnya tuntutan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Berbagai layanan elektronik, seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, telah diterapkan sebagai bagian dari modernisasi sistem perpajakan guna menyederhanakan proses pelaporan, meningkatkan kualitas data, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Sebagai kelanjutan dari agenda digitalisasi tersebut, pemerintah memperkenalkan *Core Tax Administration System* (CoreTax) sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu platform terpadu, dengan tujuan meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak.

Perpajakan merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik. Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan negara, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan fiskal untuk mengatur

perekonomian, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta mewujudkan pemerataan pembangunan. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi faktor strategis dalam menjaga stabilitas ekonomi dan mendukung berbagai sektor pembangunan, seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur di Indonesia.

Dalam perspektif akuntansi syariah, pengelolaan keuangan publik harus dilandasi prinsip keadilan (*al-'adl*), amanah, transparansi, dan akuntabilitas, serta berorientasi pada kemaslahatan umat (*maslahah*). Pajak sebagai bagian dari instrumen keuangan negara memiliki fungsi strategis dalam menjaga harta (*hifz al-mal*) dan mendukung kesejahteraan sosial apabila dikelola secara profesional, efisien, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, sistem administrasi perpajakan dituntut mampu menghasilkan informasi keuangan yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai wujud pertanggungjawaban publik sesuai nilai-nilai syariah (Rahima et al., 2025).

Namun demikian, salah satu tantangan utama dalam meningkatkan penerimaan negara adalah memastikan pemungutan pajak dilakukan secara efisien, tepat waktu, dan berbasis data yang akurat. Mengingat pajak merupakan sumber utama pembiayaan anggaran negara, ketidakoptimalan penerimaan pajak dapat menghambat pelaksanaan program pembangunan prioritas. Selain itu, pajak juga berperan dalam mendukung kebijakan ekonomi pemerintah, seperti pengendalian inflasi dan pengurangan ketimpangan social (Ahmad & Dasuki, 2023).

Seiring berkembangnya tuntutan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan negara, sistem administrasi perpajakan dituntut untuk terus bertransformasi. Salah satu tonggak penting reformasi perpajakan di Indonesia adalah penerapan sistem *self-assessment* sejak diberlakukannya Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Melalui sistem ini, wajib pajak diberikan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri dengan pengawasan administratif dari otoritas pajak.

Meskipun telah diterapkan selama lebih dari tiga dekade, implementasi sistem perpajakan berbasis *self-assessment* belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang optimal. Rendahnya kepatuhan pajak menyebabkan penerimaan negara, yang pada gilirannya membatasi kemampuan pemerintah untuk melaksanakan proyek-proyek pembangunan dan meningkatkan layanan publik. Kondisi ini dipengaruhi oleh masih rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan serta informasi kebijakan pemerintah (Muhamad, 2025).

Berdasarkan data terbaru Direktorat Jenderal Pajak tahun 2024, Direktorat Jenderal Pajak menerima 14,06 juta laporan SPT tahunan sampai batas akhir 30 April 2025, termasuk 13 juta wajib pajak individu dan 1,06 juta wajib pajak badan. Tingkat kepatuhan ini setara 71%, turun dari tahun sebelumnya. Jumlah SPT yang masuk pada tahun pajak 2023 yang dilaporkan pada tahun 2024 mencapai 16,52 juta, dengan tingkat kepatuhan 85,75%, melebihi target 83,22% (Wildan, 2025).

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, pemerintah meluncurkan CoreTax yang mulai diimplementasikan pada tahun 2025 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024. CoreTax dirancang untuk menggantikan sistem lama yang bersifat parsial dengan platform digital terintegrasi yang mencakup proses registrasi, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak secara real-time. Melalui penerapan sistem ini diharapkan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sekaligus efisiensi administrasi perpajakan.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal di KP2KP Batusangkar, implementasi CoreTax masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan jaringan, serta rendahnya literasi digital sebagian wajib pajak. Kondisi tersebut menyebabkan banyak

wajib pajak belum mampu menggunakan CoreTax secara mandiri dan masih bergantung pada pendampingan petugas pajak. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan yang efisien dan transparan dengan realitas implementasi di tingkat unit layanan operasional.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa CoreTax mampu menyederhanakan proses pelaporan, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan akurasi data melalui integrasi dan otomatisasi sistem administrasi perpajakan. CoreTax juga dilaporkan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi kinerja aparatur, meskipun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, integrasi data, serta adaptasi sumber daya manusia.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada skala nasional atau kantor pelayanan pajak besar. Kajian empiris pada unit layanan kecil, seperti Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), masih terbatas, khususnya yang mengaitkan implementasi CoreTax dengan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi secara simultan. KP2KP Batusangkar memiliki karakteristik wilayah semi-perdesaan dengan tingkat literasi digital yang belum merata serta keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa kecamatan, sehingga menghadirkan tantangan implementasi yang berbeda dibandingkan wilayah perkotaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan CoreTax di KP2KP Batusangkar sekaligus mengisi celah penelitian pada tingkat unit layanan operasional. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penguatan implementasi CoreTax di KP2KP lain dengan karakteristik wilayah serupa, serta memberikan rekomendasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada implementasi CoreTax di tingkat nasional atau kantor pelayanan pajak skala besar, penelitian ini secara khusus mengkaji pelaksanaan CoreTax pada unit layanan operasional terdepan, yaitu KP2KP Batusangkar, yang memiliki karakteristik wilayah semi-perdesaan dengan tingkat literasi digital dan infrastruktur teknologi yang belum merata. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis simultan antara implementasi CoreTax, kepatuhan wajib pajak, dan efisiensi administrasi perpajakan dalam konteks wilayah non-perkotaan, serta pengungkapan fenomena *compliance by guidance* sebagai bentuk kepatuhan transisional selama masa adaptasi sistem digital. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kebijakan transformasi digital perpajakan yang lebih inklusif dan berbasis kondisi lapangan.

KAJIAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan dalam *Core Tax Administration System*

Menurut Agustino (2017) dalam Awallyyah et al. (2022), implementasi dipahami sebagai proses dinamis yang direalisasikan melalui aktivitas konkret untuk mencapai tujuan kebijakan. Proses ini tidak semata-mata berkaitan dengan aspek teknis pelaksanaan program, tetapi juga mencakup pemanfaatan sumber daya, kesiapan aparatur, serta respons pengguna terhadap kebijakan yang diimplementasikan.

Dalam konteks Core Tax Administration System (CoreTax), implementasi dipahami sebagai proses penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang melibatkan kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta penerimaan wajib pajak sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, teori implementasi digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana CoreTax dijalankan secara efektif di tingkat unit layanan operasional,

khususnya terkait kesiapan sistem, dukungan aparatur, serta kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan digital.

Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 Ketentuan Perpajakan Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan dalam rangka pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan yang mulai berlaku pada 1 Januari 2025. Regulasi ini bertujuan mendukung modernisasi administrasi perpajakan agar lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Reformasi perpajakan mencakup lima pilar utama, yaitu organisasi, sumber daya manusia, teknologi informasi dan basis data, proses bisnis, serta peraturan perundang-undangan, dengan penekanan pada integrasi teknologi dan penyederhanaan proses pelayanan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan negara karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi akan berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan keyakinan yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Rahman (2017) dalam Hikmah & Ratnawati, (2024) kepatuhan pajak secara konseptual mencakup pemenuhan seluruh kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, mulai dari mendaftar, mengisi, menghitung, membayar, hingga melaporkan pajak.

Tingkat kesadaran wajib pajak juga memengaruhi kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman bahwa pemenuhan kewajiban pajak adalah bentuk kontribusi serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan nasional, sehingga pelaksanaannya tidak lagi dipandang sebagai beban. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak (Zaikin et al., 2022). Secara keseluruhan, kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kesediaan individu maupun subjek pajak lainnya untuk mematuhi peraturan dan hukum perpajakan yang berlaku serta mengikuti prosedur administrasi perpajakan tanpa keterlibatan tindakan penegakan hukum (Lonto et al., 2023).

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak dianalisis sebagai respons perilaku terhadap implementasi CoreTax, khususnya terkait kemudahan akses sistem, kejelasan informasi, serta kualitas layanan yang diterima. Semakin baik implementasi CoreTax, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 74/PMK.03/2012 Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, kepatuhan wajib pajak meliputi penyampaian Surat Pemberitahuan tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak kecuali yang telah memperoleh izin angsuran atau penundaan, serta tidak pernah dijatuhi pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (Putra, 2020). Indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam menilai tingkat kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini.

Efisiensi Administrasi Perpajakan

Efisiensi dapat diartikan sebagai upaya untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan memanfaatkan sumber daya dan waktu secara seefektif mungkin tanpa mengganggu keseimbangan antara tujuan, sarana, tenaga, dan waktu. Menurut Fajrin et al., (2025) dijelaskan bahwa efisiensi dapat dipahami sebagai ketepatan cara dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan kemampuan untuk menyelesaiannya dengan benar tanpa banyak menghabiskan biaya, tenaga, maupun waktu.

Administrasi pajak dapat didefinisikan sebagai suatu lembaga, sistem, fungsi, atau manajemen publik yang berperan dalam pengelolaan kewajiban dan hak wajib pajak. Dalam arti

sempit, administrasi pajak mencakup kegiatan penanganan kewajiban dan hak wajib pajak baik di kantor fiskus maupun oleh wajib pajak itu sendiri. Kegiatan administrasi tersebut meliputi pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*), dan penyimpanan data sebagai bagian dari penatausahaan administrasi (*clerical works*).

Administrasi pajak memiliki posisi yang sangat penting dalam pelayanan, pengawasan, dan pembinaan wajib pajak, karena administrasi yang baik akan melindungi pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, sebagai sarana pelaksanaan hukum pajak secara resmi, administrasi perpajakan harus dirancang dan dilaksanakan secara profesional guna meningkatkan reputasi Direktorat Jenderal Pajak atau Kantor Pelayanan Pajak sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pemungutan pajak, sekaligus mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memosisikan implementasi CoreTax sebagai variabel utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan. Implementasi CoreTax yang efektif, ditinjau dari kesiapan sistem, kompetensi aparatur, dan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital, diharapkan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pada saat yang sama, integrasi sistem dan otomatisasi proses administrasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan perpajakan.

Dengan demikian, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai berikut: keberhasilan implementasi CoreTax mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak sekaligus memperbaiki efisiensi administrasi perpajakan pada tingkat unit layanan operasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggunakan desain studi kasus tunggal. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Informan penelitian dipilih secara purposive, terdiri dari petugas pajak KP2KP Batusangkar, dua wajib pajak badan (CV Linber dan CV Adek Rozetra), serta dua instansi pemerintah (Kantor Wali Nagari Batipuh Ateh dan Puskesmas Lintau Buo). Pemilihan informan didasarkan pada kriteria sebagai pengguna aktif CoreTax yang terlibat langsung dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak serta mengalami kendala adaptasi sistem, sehingga mampu memberikan informasi relevan terkait kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui beberapa tahapan, yaitu pengodean awal terhadap transkrip wawancara dan catatan observasi untuk mengidentifikasi informasi penting, dilanjutkan dengan pencarian dan pengelompokan tema-tema utama yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan CoreTax, kepatuhan wajib pajak, dan efisiensi administrasi perpajakan. Selanjutnya dilakukan penelaahan kembali (*review*) terhadap tema-tema tersebut untuk memastikan kesesuaiannya dengan data lapangan, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan secara interpretatif.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui tahapan reduksi data, pengodean, pengelompokan tema, dan penarikan kesimpulan interpretatif. Tema utama disusun berdasarkan efektivitas penggunaan CoreTax, kepatuhan wajib pajak, dan efisiensi administrasi perpajakan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, serta *member checking* dengan mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara kepada informan.

Setelah dilakukan reduksi data, hasil penelitian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kategori tematik. Penyajian data dikelompokkan berdasarkan variabel, aspek yang diamati, serta indikator penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar informasi dan mengidentifikasi pola-pola yang muncul di lapangan.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, serta dokumen pendukung seperti regulasi dan arsip pelayanan perpajakan. Selain itu, peneliti juga melakukan *member checking* dengan mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara kepada informan guna memastikan kesesuaian antara pernyataan informan dan interpretasi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Coretax pada KP2KP Batusangkar

Implementasi *CoreTax Administration System* (CoreTax) di lingkungan KP2KP Batusangkar merupakan bagian dari program modernisasi administrasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan dalam satu platform digital. Berdasarkan hasil penelitian, KP2KP Batusangkar melakukan penyampaian kebijakan melalui penyuluhan langsung, media sosial, serta kerja sama dengan pemerintah daerah guna meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap sistem baru.

Selain sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga dilakukan melalui pelatihan berkala, bimbingan teknis, dan simulasi penggunaan sistem bagi petugas pajak. Upaya ini bertujuan memastikan aparatur memahami fitur CoreTax serta mampu memberikan pendampingan kepada wajib pajak. Perubahan prosedur administrasi juga dirasakan secara nyata. Sistem yang sebelumnya menggunakan beberapa aplikasi terpisah (e-Faktur, e-Billing, dan e-SPT) kini terintegrasi dalam satu platform CoreTax. Integrasi ini meningkatkan ketertiban data serta menyediakan bukti digital yang tervalidasi secara otomatis.

Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa pada tahap awal implementasi, wajib pajak badan masih mengalami kesulitan adaptasi. Salah satu akuntan CV Linber menyampaikan:

“Awalnya cukup bingung karena tampilannya sangat berbeda dengan sistem lama, jadi kami lebih sering datang ke KP2KP untuk minta pendampingan.” (Informan B)

Hal serupa disampaikan oleh akuntan CV Adek Rozetra:

“Kalau sudah terbiasa memang lebih praktis, tapi di awal kami sangat bergantung pada bantuan petugas.” (Informan C)

Temuan ini menunjukkan bahwa literasi digital wajib pajak masih terbatas sehingga proses pelaporan belum sepenuhnya mandiri. Selain itu, kendala teknis berupa gangguan jaringan dan ketidakstabilan server pusat juga kerap menghambat pelayanan, terutama pada periode pelaporan padat. Meskipun demikian, CoreTax membawa kemajuan dalam integrasi data, transparansi pelaporan, serta verifikasi otomatis yang membantu meminimalisasi kesalahan input dan meningkatkan akuntabilitas administrasi.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar tidak hanya merupakan perubahan teknologi, tetapi juga transformasi pola kerja aparatur dan perilaku wajib pajak. Upaya sosialisasi melalui berbagai media mencerminkan aspek komunikasi kebijakan sebagaimana dikemukakan Agustino (2017) dalam Awaliyah et al., (2022), bahwa komunikasi menjadi elemen kunci keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Namun, meskipun komunikasi telah dilakukan secara intensif, kemandirian wajib pajak belum sepenuhnya terbentuk. Hal ini terjadi karena rendahnya literasi digital dan kekhawatiran melakukan kesalahan pelaporan. Kondisi ini menjelaskan mengapa adaptasi berjalan lambat dan wajib pajak masih sangat bergantung pada pendampingan petugas. Dengan kata lain, implementasi CoreTax di Batusangkar masih berada pada fase *assisted digitalization*, di mana teknologi belum dapat berdiri sendiri tanpa intervensi manusia.

Dari sisi sumber daya manusia, pelatihan aparatur mencerminkan faktor *resources* dalam teori Agustino (2017). Petugas KP2KP tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai fasilitator edukasi. Peran ganda ini menjadi krusial karena tanpa pendampingan intensif, manfaat CoreTax sulit dirasakan oleh wajib pajak secara optimal. Perubahan prosedur administrasi melalui integrasi sistem menunjukkan peningkatan efektivitas sebagaimana konsep efisiensi kerja Susilo (2011) dalam Fajrin et al., (2025). Walaupun pada tahap awal waktu pelayanan terasa lebih lama akibat adaptasi, kualitas data dan ketepatan pelaporan meningkat secara signifikan. Integrasi ini juga memperkuat koordinasi birokrasi DJP, sesuai dengan pandangan Agustino (2017) bahwa struktur organisasi yang adaptif menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Namun demikian, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan ketidakstabilan server memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi. Faktor lingkungan eksternal ini menjadi penyebab utama mengapa pelayanan belum sepenuhnya efisien, terutama di wilayah dengan akses internet terbatas. Implikasinya, KP2KP Batusangkar masih harus menerapkan layanan hybrid, yaitu kombinasi digital dan tatap muka.

Secara keseluruhan, implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar menunjukkan adanya penyesuaian menyeluruh pada aspek komunikasi publik, peningkatan kapasitas SDM, serta sistem administrasi terintegrasi. Namun, keberhasilan sistem ini belum sepenuhnya bersifat struktural karena masih bergantung pada pendampingan petugas. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks daerah, transformasi digital perpajakan memerlukan pendekatan humanis yang berkelanjutan agar manfaat teknologi benar-benar dapat dirasakan oleh wajib pajak.

Implementasi CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan CoreTax di wilayah kerja KP2KP Batusangkar menunjukkan adanya perubahan perilaku wajib pajak badan dan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum penggunaan CoreTax, pola kepatuhan cenderung fluktuatif, terutama akibat keterbatasan pemahaman sistem dan keterlambatan pelaporan. Setelah CoreTax diterapkan secara menyeluruh, sistem digital ini menyediakan fitur notifikasi otomatis, validasi data, serta integrasi pelaporan masa dan tahunan yang membantu wajib pajak lebih tertib dalam pelaporan pajak.

Petugas KP2KP Batusangkar menyampaikan:

"Sekarang laporan lebih cepat masuk karena sistem langsung mengingatkan, walaupun tetap banyak yang datang ke kantor untuk minta pendampingan." (Informan A)

Wajib pajak badan juga mengakui adanya perubahan kedisiplinan pelaporan:

"Dulu kadang terlambat karena lupa atau bingung prosedur, sekarang lebih teratur karena ada pengingat di sistem." (Informan B)

Hal serupa disampaikan oleh pihak CV Adek Rozetra:

"Sekarang kami bisa lihat sendiri status pelaporan di akun, jadi lebih terkontrol." (Informan C)

Selain wajib pajak badan, instansi pemerintah seperti Kantor Wali Nagari Batipuh Ateh dan Puskesmas Lintau Buo juga menunjukkan peningkatan kedisiplinan pelaporan SPT Masa setelah

menggunakan CoreTax. Sistem pengingat otomatis dan verifikasi digital membantu bendahara instansi melaksanakan kewajiban pajak secara lebih konsisten. Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak masih belum sepenuhnya percaya diri menggunakan sistem secara mandiri. Trauma kesalahan pelaporan di masa lalu dan keterbatasan literasi digital menyebabkan mereka tetap bergantung pada pendampingan petugas KP2KP, terutama menjelang batas waktu pelaporan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa CoreTax telah mendorong peningkatan kepatuhan administratif wajib pajak melalui mekanisme sistem digital yang terintegrasi. Kondisi ini sejalan dengan teori Rahman (2017) dalam Hikmah & Ratnawati (2024) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak terhadap sistem, persepsi kemudahan, serta efektivitas pengawasan. CoreTax menyediakan ketiga aspek tersebut melalui fitur notifikasi, validasi otomatis, dan integrasi data.

Namun, peningkatan kepatuhan yang terjadi di KP2KP Batusangkar belum sepenuhnya mencerminkan *self-compliance*. Kepatuhan yang terbentuk masih berada pada tahap *compliance by guidance*, yaitu kepatuhan yang muncul karena adanya pendampingan aktif dari petugas pajak. Hal ini terjadi karena kendali perilaku wajib pajak (*perceived behavioral control*) masih rendah akibat keterbatasan literasi digital dan kekhawatiran melakukan kesalahan pelaporan.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa teknologi saja belum cukup membentuk kesadaran fiskal mandiri. Peran petugas pajak sebagai pendamping menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas kepatuhan selama masa transisi digital. Hal ini sejalan dengan pandangan Wahab (2012), Widodo (2013), dan Agustino (2017) dalam Awallyah et al., (2022) yang menekankan pentingnya disposisi pelaksana kebijakan, yaitu komitmen dan sikap aparatur dalam memastikan kebijakan berjalan efektif.

Selain itu, CoreTax juga meningkatkan disiplin temporal wajib pajak melalui sistem pengingat jatuh tempo dan tampilan status pelaporan. Fitur ini membantu perusahaan mengelola waktu pelaporan secara lebih terstruktur. Akan tetapi, faktor eksternal seperti gangguan jaringan dan pembaruan sistem yang mendadak masih menjadi hambatan yang dapat memengaruhi ketepatan waktu pelaporan. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa CoreTax berhasil meningkatkan kepatuhan berbasis sistem (*system-based compliance*), tetapi belum sepenuhnya menghasilkan kepatuhan berbasis kesadaran (*voluntary compliance*). Dengan demikian, keberhasilan implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar masih sangat bergantung pada pendekatan humanis melalui edukasi berkelanjutan dan pendampingan langsung.

Di sisi lain, sistem ini juga memperkuat akuntabilitas instansi pemerintah karena seluruh dokumen pelaporan dan bukti pembayaran terekam secara digital dan dapat diakses sewaktu-waktu saat audit. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan publik serta memperkecil potensi manipulasi data. Secara keseluruhan, implementasi CoreTax telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak badan dan instansi pemerintah di wilayah KP2KP Batusangkar. Meskipun demikian, kepatuhan yang terbentuk masih bersifat transisional dan memerlukan dukungan berkelanjutan dari aparatur pajak agar dapat berkembang menjadi kepatuhan mandiri yang berkelanjutan.

Implementasi CoreTax dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Perpajakan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan CoreTax di KP2KP Batusangkar membawa perubahan signifikan terhadap proses administrasi perpajakan, baik dari sisi wajib pajak badan maupun instansi pemerintah. Sebelum CoreTax diterapkan, proses pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan melalui beberapa aplikasi terpisah seperti e-Faktur, e-Billing, dan e-SPT. Kondisi tersebut

menyebabkan terjadinya pengulangan input data, keterlambatan validasi, serta meningkatnya risiko kesalahan administrasi.

Setelah penggunaan CoreTax, seluruh proses tersebut terintegrasi dalam satu sistem tunggal, mulai dari pelaporan, pembayaran, hingga verifikasi data. Integrasi ini dirasakan langsung oleh wajib pajak badan.

Salah satu informan menyampaikan:

"Sekarang tidak perlu buka banyak aplikasi lagi. Kalau sudah terbiasa, jauh lebih cepat." (Informan C)

Hal serupa juga diungkapkan oleh pihak CV Linber:

"Awalnya memang ribet karena harus belajar lagi, tapi setelah paham, pekerjaan administrasi jadi lebih ringkas." (Informan B)

Selain itu, bendahara instansi pemerintah menyampaikan bahwa CoreTax membantu mempercepat proses pelaporan SPT Masa karena sistem telah menyediakan panduan otomatis dan status pelaporan yang dapat dipantau secara mandiri. Petugas KP2KP Batusangkar juga menjelaskan bahwa sistem validasi otomatis dalam CoreTax mampu mengurangi kesalahan input yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa efisiensi ini belum sepenuhnya merata. Gangguan jaringan internet dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah menyebabkan sebagian wajib pajak masih harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan bantuan teknis, terutama pada periode pelaporan padat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa CoreTax berhasil meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui integrasi sistem, otomatisasi proses, dan pengurangan duplikasi pekerjaan. Kondisi ini sejalan dengan teori efisiensi Susilo (2011) dalam Fajrin et al., (2025) yang menyatakan bahwa efisiensi tercapai apabila proses kerja menghasilkan output maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal serta tingkat kesalahan yang rendah.

Dalam konteks KP2KP Batusangkar, efisiensi administratif tercermin dari tiga aspek utama. Pertama, integrasi sistem pelaporan, pembayaran, dan validasi dalam satu platform menghilangkan kebutuhan penggunaan banyak aplikasi. Kedua, fitur verifikasi otomatis mencegah kesalahan manusia (*human error*) sebelum laporan dikirimkan. Ketiga, waktu penyelesaian administrasi menjadi lebih singkat karena status pelaporan dapat dipantau secara real-time.

Namun, efisiensi yang dihasilkan CoreTax tidak berdiri sendiri sebagai hasil kemajuan teknologi semata. Efisiensi tersebut juga dipengaruhi oleh perubahan perilaku kerja wajib pajak dan aparatur pajak. Pada tahap awal implementasi, adaptasi terhadap sistem baru justru menambah beban kerja karena petugas harus memberikan pendampingan intensif. Artinya, efisiensi struktural baru dapat dirasakan setelah pengguna melewati fase pembelajaran.

Implikasi dari kondisi ini adalah bahwa transformasi digital tidak serta-merta mengurangi beban administratif di tahap awal, melainkan memindahkan beban tersebut ke proses edukasi dan pendampingan. Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi membutuhkan investasi sosial berupa peningkatan kapasitas manusia. Selain itu, CoreTax juga meningkatkan efisiensi informasional. Seluruh dokumen perpajakan kini tersimpan dalam bentuk digital sehingga memudahkan proses audit dan pengarsipan. Kondisi ini sejalan dengan pendapat (Utama & Yuliana, 2025) yang menekankan bahwa efisiensi pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari kemampuan sistem mengelola informasi secara transparan dan akurat.

Meskipun demikian, keterbatasan jaringan internet di wilayah semi-perdesaan seperti Batipuh dan Lintau Buo masih menjadi tantangan utama. Akibatnya, KP2KP Batusangkar menerapkan pola layanan hybrid, yaitu kombinasi antara pelayanan digital dan tatap muka. Strategi

ini menunjukkan pendekatan adaptif dalam menjaga kualitas pelayanan selama masa transisi digital. Pendampingan langsung, layanan konsultasi daring, serta program *quick assistance service* menjadi bentuk respons kelembagaan terhadap keterbatasan infrastruktur. Hal ini menegaskan bahwa efisiensi administrasi dalam konteks daerah tidak dapat dilepaskan dari peran aktif aparatur sebagai fasilitator perubahan.

Dengan demikian, implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi administrasi perpajakan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Efisiensi yang tercapai masih bersifat bertahap dan sangat bergantung pada kesiapan teknologi serta kompetensi pengguna. Ke depan, peningkatan infrastruktur digital dan literasi teknologi menjadi faktor strategis untuk memperkuat dampak CoreTax secara berkelanjutan.

Tantangan Implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar

Implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar tidak terlepas dari berbagai hambatan teknis dan non-teknis. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pajak dan observasi lapangan, kendala utama yang sering muncul meliputi gangguan jaringan internet, ketidakstabilan server pusat, pembaruan sistem yang dilakukan secara mendadak, serta rendahnya literasi digital sebagian wajib pajak.

Salah satu petugas KP2KP menyampaikan:

"Kalau server pusat sedang bermasalah, pelayanan otomatis terganggu. Wajib pajak biasanya datang langsung karena tidak bisa akses dari rumah." (Informan A)

Wajib pajak badan juga mengungkapkan bahwa perubahan tampilan sistem dan prosedur baru membuat mereka membutuhkan waktu adaptasi yang cukup lama:

"Kadang tiba-tiba tampilannya berubah, jadi kami harus belajar lagi. Kalau tidak yakin, kami langsung ke kantor." (Informan B)

Selain kendala teknis, rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan signifikan, terutama bagi wajib pajak yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual atau semi-digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian wajib pajak belum mampu memanfaatkan CoreTax secara mandiri dan masih sangat bergantung pada pendampingan petugas. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pada periode pelaporan tertentu, terjadi peningkatan jumlah kunjungan wajib pajak ke KP2KP Batusangkar akibat gangguan sistem atau ketidakpahaman penggunaan aplikasi. Situasi ini mengindikasikan bahwa beban kerja petugas belum sepenuhnya berkurang meskipun sistem telah terdigitalisasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan implementasi CoreTax tidak hanya bersumber dari aspek teknologi, tetapi juga dari kesiapan pengguna (*user readiness*) dan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan pandangan Wahab (2012), Widodo (2013), dan Agustino (2017) dalam Awallyyah et al., (2022) yang menegaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses dinamis yang dipengaruhi oleh komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, disposisi pelaksana, serta kondisi lingkungan eksternal.

Dalam konteks KP2KP Batusangkar, faktor lingkungan eksternal berupa keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah semi-perdesaan menjadi penghambat utama efektivitas digitalisasi. Kondisi ini menyebabkan sistem yang secara konseptual dirancang efisien justru masih memerlukan intervensi manual melalui layanan tatap muka. Selain itu, rendahnya literasi digital menyebabkan kepatuhan dan efisiensi yang tercipta masih bersifat *compliance by guidance*, yaitu kepatuhan yang terbentuk karena adanya pendampingan intensif dari petugas pajak. Artinya, CoreTax belum sepenuhnya menghasilkan kemandirian wajib pajak, melainkan masih membutuhkan peran aktif aparatur sebagai mediator antara sistem dan pengguna.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur hanya dari keberadaan teknologi, tetapi harus dilihat dari kemampuan pengguna dalam menginternalisasi sistem tersebut. Tanpa peningkatan kapasitas digital masyarakat, inovasi teknologi berpotensi memperlebar kesenjangan akses layanan publik. Menghadapi kondisi tersebut, KP2KP Batusangkar menerapkan strategi adaptif berupa sosialisasi berkelanjutan, pendampingan langsung, layanan konsultasi daring, serta koordinasi intensif dengan KPP Pratama Payakumbuh dan Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi untuk menangani gangguan teknis. Petugas pajak tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai edukator dan fasilitator perubahan perilaku wajib pajak.

Pendekatan ini mencerminkan praktik *adaptive policy implementation*, di mana pelaksana kebijakan menyesuaikan strategi lapangan dengan kondisi sosial dan teknologi masyarakat. CoreTax, dalam hal ini, tidak hanya berfungsi sebagai sistem administrasi digital, tetapi juga menjadi instrumen pembentukan budaya baru dalam pengelolaan pajak yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, tantangan implementasi CoreTax di KP2KP Batusangkar memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan merupakan proses bertahap yang memerlukan dukungan infrastruktur, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan literasi digital wajib pajak. Keberlanjutan sistem ini sangat bergantung pada sinergi antara teknologi dan pendekatan humanis dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *CoreTax Administration System* (CoreTax) di KP2KP Batusangkar telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan. Integrasi proses pelaporan, pembayaran, dan validasi dalam satu platform digital mendorong transparansi, akurasi data, serta keteraturan administrasi. Sistem ini juga mempermudah wajib pajak badan dan instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban perpajakan, terutama melalui fitur notifikasi dan verifikasi otomatis yang meningkatkan ketepatan waktu pelaporan. Namun demikian, kepatuhan yang terbentuk masih didominasi pola *compliance by guidance*, karena sebagian wajib pajak masih bergantung pada pendampingan petugas akibat keterbatasan literasi digital dan kekhawatiran melakukan kesalahan pelaporan.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat model implementasi kebijakan Agustino (2017) dengan menambahkan dimensi kesiapan literasi digital pengguna (*user readiness*) sebagai faktor penting dalam keberhasilan kebijakan digital di wilayah semi-perdesaan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa transformasi digital belum secara otomatis menghasilkan *self-compliance*, melainkan memerlukan dukungan komunikasi intensif dan peran aktif aparatur sebagai fasilitator. Dengan demikian, keberhasilan CoreTax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kombinasi antara teknologi dan pendekatan humanis dalam pelayanan publik.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan penerapan model pendampingan hybrid di KP2KP Batusangkar, yaitu kombinasi layanan digital dan bimbingan tatap muka yang disesuaikan dengan tingkat literasi wajib pajak. Strategi ini mencakup segmentasi pengguna, klinik CoreTax berkala, optimalisasi asistensi daring, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia. Meskipun penelitian ini terbatas pada satu wilayah dan menggunakan pendekatan kualitatif, hasilnya memberikan gambaran penting mengenai tantangan dan peluang implementasi sistem perpajakan digital di daerah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan metode kuantitatif guna mengukur dampak CoreTax secara lebih objektif serta memperluas lokasi penelitian untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, E. F., & Dasuki, T. M. S. (2023). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(2), 68–77. <https://doi.org/10.56916/jimab.v2i2.386>
- Awallyyah, F. N., Sihabudin, A. A., & Yuliani, D. (2022). *Implementasi Program Pengembangan Pariwisata Oleg Badan Promosi pariwisata Daerah Kabupaten Ciamis*.
- Fajrin, M., Politeknik, M. H., & Balai, T. (2025). Efisiensi : Menuju Tanjung Balai EMAS Dengan Sumber Daya Terbatas. In *International Journal Multidisciplinary Of Munandar Membangun Indonesia (IJMI)* (Vol. 1, Number 2).
- Hikmah, & Ratnawati, A. T. (2024). *Kepatuhan Pajak Dan E-Perpajakan* (B. Wijayama, Ed.). Cahya Ghani Recovery.
- Lonto, M., Pontoh, J. X., & Pratiwi, A. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado*, vol.4.
- Muhamad, A. A. M. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 4(3).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 Ketentuan Perpajakan Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, BPK RI (2024).
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 74/PMK.03/2012 Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, BPK RI (2012).
- Putra, A. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *RAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, Vol. 7, No. 1.
- Rahima, G., Nandayanti, N., Sakinah, G., Uin, S., Gunung, D., & Bandung, I. (2025). Konsep Keadilan Pajak dalam Perspektif Maqashid Syariah. *Gunung Djati Conference Series*, 56.
- Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, BPK RI (1983).
- Utama, K., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (CoreTax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN Master Manajemen*, 3(2), 43–56. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>
- Wildan, M. (2025, May 3). *Rasio Kepatuhan Formal Wajib Pajak Baru 71%*.
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 57–76. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>