

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang berperan penting dalam pembiayaan aktivitas pemerintahan serta mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. Salah satu indikator keberhasilan sistem perpajakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Tingkat kepatuhan yang tinggi menunjukkan sistem perpajakan yang sehat serta dukungan masyarakat terhadap Pembangunan (Wijayanti & Susilowati, 2025).

Data Kementerian Keuangan (2026) menunjukkan bahwa realisasi sementara penerimaan pajak sepanjang tahun 2025 hanya mencapai Rp1.917,6 triliun. atau sebesar 87,6% dari target APBN Tahun 2025, sehingga terjadi *shortfall* penerimaan pajak. Selain itu, penerimaan pajak tahun 2025 mengalami kontraksi sebesar 0,72% secara tahunan (*year on year*). Kondisi ini sejalan dengan penurunan jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat bahwa hingga 30 April 2025, jumlah WP OP yang melaporkan SPT Tahunan hanya mencapai 12,99 juta, menurun dibandingkan 13,15 juta pada periode yang sama tahun sebelumnya (Firdaus, 2025). Penurunan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaporan SPT Orang Pribadi masih perlu diperbaiki.

Sistem DJP Online digunakan sebagai sarana pelaporan pajak sebelum implementasi sistem Coretax. Sistem ini pada masanya dinilai sebagai langkah maju dalam digitalisasi perpajakan karena memungkinkan pelaporan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Namun dalam praktiknya, DJP Online memiliki sejumlah kelemahan yang memengaruhi efektivitas pelaporan SPT. Proses pembuatan bukti potong, pembayaran, dan pelaporan masih dilakukan secara terpisah sehingga memerlukan input data berulang dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Penggunaan berbagai formulir terpisah turut menambah kompleksitas administrasi. Selain itu, antarmuka yang kurang *user-friendly*, validasi data yang masih terbatas dan manual, serta integrasi data yang belum optimal meningkatkan risiko kesalahan dan ketidaksesuaian pelaporan (Anggraeni & Susilowati, 2025). Kelemahan-kelemahan tersebut diduga turut berkontribusi terhadap kurang optimalnya pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kemajuan teknologi dan informasi mendorong Indonesia untuk mengembangkan sistem perpajakan terintegrasi sebagai upaya mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, sejak 1 Januari 2025, Direktorat Jenderal Pajak resmi mengimplementasikan sistem Coretax yang menggantikan DJP Online (Santoso et al., 2025). Sistem Coretax dikembangkan dengan anggaran sebesar Rp1,39 triliun dan melibatkan PricewaterhouseCoopers (PwC) Indonesia sebagai penyelenggara tender, LG CNS Qualysoft Consortium sebagai pelaksana sistem, serta Deloitte Consulting sebagai konsultan (IDN TIMES, 2025). Coretax System

dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik dalam proses pelaporan maupun pembayaran pajak, melalui mekanisme yang lebih cepat dan transparan (Elvina & Pertiwi, 2025).

Sistem Coretax secara konseptual memiliki sejumlah keunggulan, antara lain integrasi sistem yang memusatkan seluruh data wajib pajak, validasi otomatis untuk mendeteksi kesalahan input, transparansi proses secara *real-time*, efisiensi waktu administrasi tanpa perlu kunjungan fisik ke KPP, serta peningkatan keamanan data melalui sistem pengamanan digital berlapis (Elvina & Pertiwi, 2025). Dengan berbagai keunggulan tersebut, sistem Coretax diharapkan mampu meningkatkan akurasi dan kemudahan pelaporan SPT, termasuk PPh Pasal 21.

Data awal sejak diberlakukannya sistem Coretax pada 1 Januari 2025 hingga 10 Januari 2025 menunjukkan masih banyak permasalahan yang muncul dalam sistem. Terdapat 22 isu yang teridentifikasi dan menjadi penghambat dalam penggunaan sistem Coretax. Berbagai kendala teknis, seperti error dan bug sistem, kesulitan login, serta lamanya proses validasi pajak, berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem tersebut (Fauzi et al., 2025). Menanggapi hal tersebut, DJP menyatakan bahwa *downtime* yang terjadi merupakan bagian dari proses pemeliharaan dan stabilisasi sistem. Dirjen Pajak menjelaskan bahwa sistem Coretax merupakan sistem berskala besar dengan jangkauan luas sehingga memerlukan tahap stabilisasi bertahap agar semakin optimal. DJP juga

menyampaikan bahwa perbaikan terus dilakukan, termasuk penyempurnaan bugs, peningkatan performa sistem untuk mengurangi latensi, serta stabilisasi transaksi daring agar sistem dapat berjalan lebih andal dalam jangka panjang (DTC News, 2025).

Direktorat Jenderal Pajak mencatat bahwa hingga 20 Februari 2026 jumlah wajib pajak yang telah mengaktivasi akun Coretax telah mencapai 14 juta wajib pajak, sesuai dengan target yang ditetapkan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 13,10 juta merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi (DTC News, 2026). Data ini menunjukkan bahwa tingkat aktivasi sistem relatif tinggi. Namun demikian, tingginya angka aktivasi belum tentu mencerminkan optimalnya pemahaman dan kelancaran penggunaan sistem dalam praktik pelaporan SPT Tahunan.

Tahun 2026 menjadi momentum penting karena merupakan periode pertama Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2025 menggunakan sistem Coretax secara penuh sebagai pengganti DJP Online. Oleh karena itu, analisis terhadap penerapan sistem Coretax pada fase awal ini menjadi relevan dan penting, khususnya untuk melihat bagaimana sistem baru tersebut dipahami dan digunakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan PPh Pasal 21.

Kondisi tersebut juga tercermin secara nyata dalam praktik di PT X, yang menjadi objek penelitian ini. PT X dipilih karena berdasarkan observasi awal, Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan PT X menunjukkan tingkat pemahaman yang masih rendah terhadap penggunaan sistem Coretax,

khususnya dalam proses pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21. Sebagian besar karyawan belum *familiar* dengan alur pelaporan yang baru, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur Coretax, serta belum memahami perbedaan prosedur antara sistem Coretax dan sistem DJP Online yang sebelumnya digunakan. Kondisi ini menjadikan PT X sebagai objek yang relevan dan representatif untuk menganalisis bagaimana pemahaman pengguna terhadap sistem Coretax berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

Penelitian terkait mulai mengkaji penerapan sistem Coretax dalam pelaporan PPh Pasal 21 sebagai bagian dari proses transformasi digital perpajakan. Muniroh dan Sucahyati (2025) serta Purba (2025) menunjukkan bahwa penggunaan sistem Coretax dapat mempermudah proses pelaporan PPh Pasal 21 secara digital dan terstruktur. Namun demikian, kedua penelitian tersebut juga menyoroti adanya kendala teknis, ketidakstabilan sistem, serta kesulitan adaptasi pengguna yang menyebabkan pemanfaatan sistem Coretax belum optimal. Penelitian Putra dan Fitriani (2025) dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menemukan bahwa meskipun sistem Coretax meningkatkan efisiensi dan integrasi proses pelaporan, kendala teknis dan keterbatasan kompetensi pengguna masih menjadi hambatan utama.

Penelitian lain yang berfokus pada kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi, seperti yang dilakukan oleh Mufidah (2024) serta Wijayanti & Susilowati (2025), menegaskan bahwa rendahnya pemahaman perpajakan dan persepsi negatif terhadap kewajiban pajak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan pelaporan SPT, termasuk PPh Pasal 21. Selain itu, Santoso et al. (2025) menemukan bahwa teknologi informasi dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun implementasi sistem Coretax masih menghadapi kendala teknis pada tahap awal penerapan.

Hasil kajian terhadap penelitian sebelumnya menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang belum banyak dibahas dan perlu diteliti lebih lanjut. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada kepatuhan pajak sebagai hasil akhir tanpa mengulas secara mendalam pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan sistem Coretax sebagai faktor penting dalam mendukung kepatuhan tersebut. Penelitian yang secara khusus membahas penerapan sistem Coretax juga masih relatif terbatas dan umumnya berfokus pada aspek teknis sistem, efisiensi pelaporan, atau perspektif perusahaan dan konsultan pajak, bukan pada pengalaman langsung Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna utama sistem. Selain itu, meskipun beberapa studi telah menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), kajian yang mengombinasikan pemahaman pengguna, kemudahan penggunaan sistem, serta pengalaman adaptasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21 melalui sistem Coretax masih jarang ditemukan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan penelitian tersebut melalui analisis penerapan sistem Coretax dari sudut pandang Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya dalam pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan Coretax dalam Mendukung Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem Coretax dalam pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X?
2. Bagaimana persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X terhadap kemudahan serta kebermanfaatan sistem Coretax?
3. Bagaimana keberhasilan sistem Coretax dalam mendukung kelancaran dan ketepatan pelaporan SPT PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan dan keberhasilan sistem Coretax dalam mendukung pelaporan SPT PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerapan sistem Coretax dalam pengisian dan pelaporan SPT PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X.
2. Menganalisis persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X terhadap kemudahan penggunaan serta kebermanfaatan sistem Coretax.

3. Menganalisis keberhasilan sistem Coretax dalam mendukung kelancaran dan ketepatan pelaporan SPT PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di PT X.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat turut memperkaya kajian mengenai perpajakan serta penerapan sistem informasi dalam administrasi perpajakan, khususnya terkait keberhasilan penerapan sistem Coretax dalam mendukung pelaporan SPT PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian *Information Systems Success Model (ISSM)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, serta teori kepatuhan pajak dalam konteks penerapan sistem perpajakan digital. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan pendekatan kualitatif dalam mengevaluasi sistem perpajakan digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan penerapan sistem Coretax dalam proses pelaporan PPh Pasal 21.

a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai penggunaan sistem Coretax secara lebih efektif, sehingga membantu Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan pelaporan SPT PPh Pasal 21 dengan lebih lancar dan tepat waktu.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT X dalam mendukung karyawan sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya terkait kebutuhan pendampingan, sosialisasi, dan peningkatan pemahaman penggunaan sistem Coretax.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem Coretax dari perspektif pengguna, serta sebagai dasar perbaikan sistem dan strategi sosialisasi di masa mendatang.