



Analisis Biaya dan Manfaat Implementasi *Core Tax Administration System* terhadap Pelayanan Pajak: *Systematic Literature Review*

Novianty^{1*}, Haula Rosdiana²

^{1,2} Universitas Indonesia

* E-mail Korespondensi: noviera1314@yahoo.com

Information Article

History Article

Submission: 20-05-2026

Revision: 19-06-2026

Published: 25-06-2026

DOI Article:

10.24905/permana.v17i3.1581

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis biaya dan manfaat dari implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) terhadap pelayanan pajak melalui metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, regulasi, dan dokumen resmi yang relevan dengan digitalisasi administrasi perpajakan. Hasil kajian menunjukkan bahwa CTAS berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi administrasi, kualitas pelayanan, integrasi data, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, kompetensi sumber daya manusia, dan literasi digital wajib pajak. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi CTAS memerlukan dukungan teknologi yang andal, penguatan kapasitas SDM, serta sosialisasi yang berkelanjutan kepada pengguna.

Kata Kunci: Sistem Perpajakan, *Core Tax Administration System*, Pelayanan Pajak, cost and benefit analisis.

A B S T R A C T

This study aims to analyze the benefits and challenges of implementing the Core Tax Administration System (CTAS) on the effectiveness of tax services through a literature review method with a qualitative descriptive approach. The data were collected from scientific journals, books, regulations, and official documents related to the digitalization of tax administration. The findings indicate that CTAS contributes to improving administrative efficiency, service quality, data integration, transparency, and taxpayer compliance. However, its implementation still faces several challenges, including technological infrastructure readiness, data security, human resource competency, and taxpayers' digital literacy. Therefore, the successful implementation of CTAS requires reliable

Acknowledgment

technological support, enhanced human resource capacity, and continuous socialization and education for users

Key word: *Tax System, Core Tax Administration System, tax services, Cost an Benefit analysis*

© 2026 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. Transformasi digital tidak lagi dipandang sebagai pilihan, melainkan sebagai kebutuhan strategis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam konteks perpajakan, digitalisasi administrasi menjadi instrumen penting untuk mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak, optimalisasi penerimaan negara, serta penyediaan layanan yang lebih cepat dan berkualitas (Hendrawati & Erna, 2025). Organisasi internasional seperti Organisation for Economic Co-operation and Development menegaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kinerja otoritas pajak dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan wajib pajak.

Di Indonesia, sektor perpajakan memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber utama penerimaan negara. Namun, selama beberapa tahun terakhir, pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Permasalahan seperti rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, keterbatasan integrasi data perpajakan, proses bisnis yang kompleks, serta sistem informasi yang berjalan secara parsial menjadi hambatan dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Sebelum implementasi *Core Tax Administration System*, Direktorat Jenderal Pajak menggunakan berbagai aplikasi yang dikembangkan secara bertahap dan berdiri sendiri (*stand-alone system*), sehingga sering menimbulkan duplikasi data, inkonsistensi informasi, dan keterbatasan dalam proses analisis serta pengawasan perpajakan (Azzahra, 2025); (Korat & Munandar, 2025)

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan mengembangkan *Core Tax Administration System* (CTAS). Sistem ini merupakan platform administrasi perpajakan terintegrasi yang dirancang untuk menghubungkan seluruh proses bisnis perpajakan mulai dari

3916

registrasi wajib pajak, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, penagihan, hingga pengawasan dalam satu basis data yang terpusat. Melalui sistem ini, pengelolaan data perpajakan dapat dilakukan secara real-time sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat, akurat, dan berbasis data. Selain itu, Core Tax diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui penyederhanaan prosedur dan digitalisasi layanan perpajakan (T. Della Nabila et al., 2024).

Implementasi *Core Tax Administration System* menjadi bagian penting dari agenda reformasi perpajakan nasional sebagaimana diamanatkan dalam program reformasi perpajakan jangka menengah pemerintah. Kehadiran sistem ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi internal, tetapi juga mendukung penciptaan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost), serta meningkatkan efektivitas pengawasan perpajakan. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, keamanan data, dan penerimaan pengguna terhadap teknologi baru (Permata Sari & Purposari, 2023).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) berkontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan perpajakan. Penelitian oleh Dimetheo (2025) menyatakan bahwa CTAS memiliki potensi besar dalam menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepatuhan pajak. Selanjutnya, penelitian Cindy dan Chelsya (2024) menemukan bahwa penerapan CTAS dipersepsikan mampu mendorong modernisasi administrasi perpajakan melalui integrasi data dan digitalisasi layanan yang lebih efisien. Penelitian Sofia (2025) juga menunjukkan bahwa integrasi sistem dalam CTAS meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi perpajakan sehingga pelayanan kepada wajib pajak menjadi lebih cepat dan efektif. Hasil serupa ditemukan oleh Purnomo et al (2025) yang menyimpulkan bahwa implementasi Coretax DJP memberikan dampak positif terhadap efisiensi administrasi dan peningkatan kualitas layanan perpajakan melalui pengelolaan data yang lebih terintegrasi dan berbasis digital.

Meskipun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi Core Tax

belum sepenuhnya berjalan optimal. Penelitian Arianty (2024) mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi CTAS masih menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur, kesiapan organisasi, serta adaptasi pengguna terhadap sistem baru sehingga manfaat yang diharapkan belum dapat dirasakan secara maksimal. Selain itu, penelitian Claresta et al (2025) menemukan bahwa pada tahap awal peluncuran Coretax masih terdapat berbagai kendala teknis dan operasional yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan perpajakan, seperti penyesuaian sistem, kesiapan pengguna, dan kebutuhan sosialisasi yang lebih intensif.

Dalam praktiknya, implementasi *Core Tax Administration System* masih menghadapi berbagai tantangan. Dari aspek teknologi, integrasi data dalam skala besar memerlukan infrastruktur yang andal serta sistem keamanan siber yang kuat untuk melindungi data wajib pajak dari ancaman kebocoran dan penyalahgunaan. Dari aspek organisasi, perubahan sistem kerja menuntut kemampuan adaptasi pegawai serta perubahan budaya organisasi yang selama ini terbiasa dengan prosedur administratif konvensional. Selain itu, dari sisi wajib pajak, masih terdapat kesenjangan literasi digital yang berpotensi menghambat pemanfaatan layanan perpajakan berbasis teknologi secara optimal. Berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Core Tax tidak hanya bergantung pada pembangunan sistem teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan faktor manusia dan kelembagaan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis berbagai manfaat dan tantangan implementasi *Core Tax Administration System* terhadap efektivitas pelayanan pajak melalui pendekatan studi literatur. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kontribusi Core Tax dalam mendukung modernisasi administrasi perpajakan serta menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan strategi implementasi yang lebih efektif di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (literature review) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai manfaat dan tantangan implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) terhadap efektivitas pelayanan pajak melalui analisis dan sintesis berbagai penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berasal dari berbagai sumber ilmiah dan dokumen resmi. Sumber data meliputi jurnal nasional terakreditasi SINTA, jurnal internasional bereputasi, prosiding seminar.

Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari publikasi periode 2020–2026 untuk memperoleh gambaran terkini mengenai perkembangan implementasi *Core Tax Administration System*.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik content analysis yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar temuan penelitian terdahulu. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif melalui pengelompokan tema utama yang menggambarkan manfaat dan tantangan implementasi *Core Tax Administration System*. Dalam penelitian ini, efektivitas *Core Tax Administration System* dianalisis berdasarkan beberapa indikator yang disintesis dari konsep efektivitas pelayanan publik, administrasi perpajakan modern, dan transformasi digital sektor publik. Indikator efektivitas yang dianalisis meliputi:

1. Efisiensi Pelayanan
2. Kualitas Pelayanan
3. Transparansi dan Akuntabilitas
4. Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak
5. Serta Tantangan Implementasi Core Tax

HASIL

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari berbagai literatur, pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa indikator utama yang digunakan untuk menilai efektivitas implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS). Indikator-indikator tersebut meliputi efisiensi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, integrasi dan akurasi data perpajakan, transparansi dan akuntabilitas sistem, serta tingkat kepatuhan wajib pajak. Analisis terhadap indikator-indikator tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai manfaat, dampak, serta tantangan yang muncul dalam penerapan CTAS sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia.

Efisiensi Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima penelitian terdahulu, implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) secara umum menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan perpajakan. Efisiensi tersebut tercermin dari penyederhanaan proses administrasi, integrasi data perpajakan, percepatan pelayanan, serta pengurangan

aktivitas administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Penelitian Arianty (2024) menjelaskan bahwa *Core Tax Administration System* memberikan peluang besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui integrasi proses bisnis dan digitalisasi layanan perpajakan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pertukaran data dilakukan secara otomatis sehingga mengurangi pekerjaan administratif yang berulang dan mempercepat proses pengolahan informasi perpajakan. Temuan ini menunjukkan bahwa CTAS tidak hanya berfungsi sebagai alat digitalisasi, tetapi juga sebagai instrumen reformasi administrasi yang mampu meningkatkan produktivitas organisasi perpajakan.

Hasil yang sejalan ditemukan oleh Maliki (2025) yang meneliti perspektif konsultan pajak terhadap implementasi *Core Tax Administration System*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai CTAS mampu menyederhanakan berbagai prosedur administrasi perpajakan yang sebelumnya memerlukan proses berlapis. Melalui sistem yang terintegrasi, wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan melalui satu platform sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan menjadi lebih singkat. Temuan ini mengindikasikan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya dirasakan oleh otoritas pajak, tetapi juga oleh pengguna layanan.

Selanjutnya, penelitian Ramadhan & Wijaya (2025) menegaskan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Integrasi data dan otomatisasi proses bisnis memungkinkan pengelolaan informasi perpajakan dilakukan secara lebih sistematis dibandingkan sistem sebelumnya yang terfragmentasi. Penelitian ini juga menyoroti bahwa pengurangan proses manual berpotensi menekan kesalahan administrasi (human error) sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Selain itu, penelitian Sofia (2025) menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan basis data yang terintegrasi. Sistem ini memungkinkan informasi perpajakan diperbarui secara real-time sehingga mempercepat proses verifikasi data, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Kecepatan akses informasi tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan, terutama dalam menghadapi volume data perpajakan yang semakin besar.

Meskipun seluruh penelitian menunjukkan kecenderungan positif, terdapat perbedaan fokus pada manfaat efisiensi yang dihasilkan. Arianty (2024) lebih menekankan pada efisiensi proses bisnis internal organisasi, sementara Maliki (2025) menyoroti kemudahan layanan dari perspektif pengguna. Riset milik Ramadhan & Wijaya (2025) menekankan pengurangan pekerjaan administratif dan kesalahan manusia, sedangkan Sofia (2025) lebih menyoroti hubungan antara integrasi sistem, efisiensi pelayanan, dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Perbedaan fokus tersebut menunjukkan bahwa efisiensi yang dihasilkan CTAS bersifat multidimensional, mencakup aspek operasional, teknis, maupun pelayanan kepada pengguna.

Berdasarkan sintesis empat penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Core Tax Administration System* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perpajakan melalui integrasi data, otomatisasi proses bisnis, percepatan layanan, pengurangan pekerjaan administratif manual, serta penyederhanaan prosedur perpajakan. Meskipun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan organisasi, mayoritas penelitian menunjukkan bahwa CTAS memiliki potensi besar untuk mendukung modernisasi administrasi perpajakan dan menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, serta berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu tujuan utama implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS). Sistem ini dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform digital sehingga mampu meningkatkan aksesibilitas layanan, kualitas informasi, dan responsivitas pelayanan kepada wajib pajak. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemudahan penggunaan sistem, akurasi informasi, transparansi proses, dan kepuasan pengguna layanan.

Penelitian Artavia dan Simanjuntak (2026) menunjukkan bahwa implementasi Coretax berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi proses administrasi perpajakan melalui digitalisasi dan integrasi layanan. Sistem yang terpusat memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya yang masih menggunakan berbagai aplikasi terpisah. Efisiensi tersebut secara tidak langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan karena waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk memperoleh layanan menjadi lebih singkat dan prosedur administrasi menjadi lebih sederhana. Selain itu,

integrasi data juga membantu petugas pajak dalam memberikan layanan yang lebih akurat kepada wajib pajak.

Temuan yang mendukung juga disampaikan oleh Isnaini, Yantiana, dan Kurniawan (2026) yang menemukan bahwa efektivitas implementasi Coretax dalam digitalisasi perpajakan mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mendukung peningkatan kualitas layanan perpajakan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi melalui Coretax memungkinkan layanan perpajakan menjadi lebih mudah diakses, mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka, serta meningkatkan ketersediaan informasi perpajakan secara real-time. Kondisi ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh informasi maupun menyelesaikan kewajibannya.

Sementara itu, penelitian Al Fauzi et al. (2025) mengenai penerimaan penggunaan Coretax oleh wajib pajak menunjukkan bahwa manfaat utama yang dirasakan pengguna adalah peningkatan efisiensi pelaporan dan kemudahan penggunaan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat sistem (*perceived usefulness*) menjadi faktor penting dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap Coretax. Semakin mudah sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrasi perpajakan

Berdasarkan sintesis ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak melalui *Core Tax Administration System* terjadi melalui tiga mekanisme utama. Pertama, integrasi proses administrasi mampu mempercepat penyelesaian layanan dan mengurangi kompleksitas prosedur perpajakan. Kedua, digitalisasi layanan meningkatkan kemudahan akses dan ketersediaan informasi secara real-time sehingga wajib pajak memperoleh pelayanan yang lebih responsif dan akurat. Ketiga, kemudahan penggunaan sistem meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat kualitas interaksi antara wajib pajak dengan otoritas perpajakan. Dengan demikian, hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa Coretax berpotensi menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak, meskipun keberhasilannya tetap bergantung pada stabilitas sistem dan kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi baru.

Transparansi dan Akuntabilitas

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) memiliki peran penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi perpajakan melalui integrasi data, otomatisasi proses bisnis, dan pencatatan transaksi secara elektronik. Transparansi dalam administrasi perpajakan mengacu pada keterbukaan informasi dan kemudahan pelacakan proses perpajakan, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan otoritas pajak untuk mempertanggungjawabkan setiap aktivitas administrasi yang dilakukan. Dalam konteks reformasi perpajakan digital, kedua aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas sistem administrasi perpajakan modern.

Penelitian oleh Nabila (2025) yang mengkaji implementasi Coretax pada pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menemukan bahwa integrasi data melalui Coretax mampu meningkatkan validitas dan konsistensi data wajib pajak. Sistem yang terpusat memungkinkan proses verifikasi dan pembaruan data dilakukan secara lebih transparan karena setiap perubahan data dapat ditelusuri dalam sistem. Selain itu, integrasi data mengurangi kemungkinan terjadinya duplikasi maupun ketidaksesuaian informasi yang selama ini menjadi salah satu kendala dalam administrasi perpajakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya tercermin dari keterbukaan informasi, tetapi juga dari kualitas dan keandalan data yang digunakan dalam proses administrasi perpajakan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Erstiawan (2025) mengenai modernisasi perpajakan melalui aplikasi Coretax menunjukkan bahwa digitalisasi proses administrasi memberikan jejak audit (audit trail) yang lebih jelas dibandingkan sistem konvensional. Setiap transaksi yang dilakukan wajib pajak maupun petugas pajak terekam secara otomatis dalam sistem sehingga memudahkan proses pengawasan dan evaluasi. Dengan adanya pencatatan digital yang terintegrasi, peluang terjadinya manipulasi data, kehilangan dokumen, maupun kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Kondisi ini berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas karena seluruh aktivitas perpajakan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan data yang tersimpan dalam sistem.

Selanjutnya, penelitian Misbahuddin dan Kurniawati (2025) menunjukkan bahwa penerapan Coretax mendukung penguatan tata kelola perpajakan melalui penyediaan informasi perpajakan secara real-time dan terintegrasi. Sistem ini memungkinkan otoritas pajak memperoleh akses yang lebih cepat terhadap data wajib pajak sehingga proses monitoring, pengawasan, dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif. Penelitian

3923

tersebut juga menegaskan bahwa transparansi yang dihasilkan dari integrasi data dan digitalisasi proses bisnis berpotensi meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan karena pelayanan menjadi lebih terbuka, konsisten, dan terukur.

Berdasarkan sintesis ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Core Tax Administration System* berkontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas administrasi perpajakan melalui tiga mekanisme utama, yaitu integrasi data perpajakan yang lebih akurat, penyediaan jejak audit digital yang dapat ditelusuri, serta ketersediaan informasi secara real-time untuk mendukung pengawasan dan pengambilan keputusan. Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa implementasi Coretax tidak hanya berfungsi sebagai instrumen digitalisasi administrasi perpajakan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat tata kelola perpajakan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada penin.

Kepatuhan dan Kepuasan Wajib Pajak

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) berpotensi meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak melalui penyederhanaan proses administrasi, integrasi layanan, serta peningkatan kemudahan akses terhadap berbagai layanan perpajakan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan wajib pajak mengakses layanan pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan administrasi lainnya melalui satu platform digital sehingga mengurangi kompleksitas prosedur dan biaya kepatuhan (compliance cost). Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan utama pengembangan Coretax sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu platform digital terpadu.

Penelitian oleh Utama (2025) menunjukkan bahwa implementasi pembaruan sistem inti administrasi perpajakan melalui Coretax diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, dan akuntabilitas pelayanan perpajakan. Integrasi berbagai layanan perpajakan dalam satu sistem dinilai mampu mempermudah interaksi wajib pajak dengan otoritas pajak sehingga dapat meningkatkan pengalaman pelayanan dan mendorong kepatuhan secara tidak langsung. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak hanya berdampak pada efisiensi internal organisasi, tetapi juga berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang diterima.

Temuan yang hampir serupa disampaikan oleh Saputri et al. (2026) yang menemukan

bahwa Coretax dirancang dengan pendekatan *user-centric* melalui fitur integrasi basis data, pelaporan elektronik, dan pengisian data otomatis (*pre-populated data*). Hasil kajian menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan formal yang ditunjukkan oleh meningkatnya penyampaian SPT elektronik serta menurunnya kasus duplikasi akun wajib pajak pada masa awal implementasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemudahan penggunaan sistem dan penyederhanaan prosedur administrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak

Namun demikian, tidak seluruh penelitian menunjukkan hubungan yang secara langsung signifikan antara penggunaan Coretax dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Oktaviani et al. (2025) menemukan bahwa pemanfaatan sistem Coretax belum memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya, variabel kemudahan akses layanan perpajakan dan literasi pajak justru menjadi faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan Coretax tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh kemampuan wajib pajak dalam memahami dan memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Dengan kata lain, teknologi berfungsi sebagai enabler, sedangkan tingkat literasi dan kesadaran perpajakan menjadi faktor penentu dalam menghasilkan perilaku patuh.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Core Tax Administration System* memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak melalui penyederhanaan layanan, integrasi data, peningkatan transparansi, dan kemudahan akses layanan perpajakan. Akan tetapi, efektivitas sistem dalam meningkatkan kepatuhan tidak bersifat otomatis. Keberhasilan implementasi Coretax sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti kualitas layanan digital, literasi perpajakan, kesiapan pengguna, dan kemudahan akses sistem. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya memerlukan pengembangan teknologi yang andal, tetapi juga perlu diimbangi dengan edukasi perpajakan, sosialisasi sistem, dan peningkatan kualitas pelayanan digital secara berkelanjutan agar manfaat Coretax dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh wajib pajak.

Tantangan Implementasi Core Tax

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan bahwa *Core Tax Administration System* (CTAS) mampu meningkatkan efisiensi administrasi, kualitas pelayanan, transparansi, dan

kepatuhan wajib pajak, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan yang berpotensi menghambat pencapaian manfaat tersebut secara optimal. Berdasarkan hasil sintesis literatur, tantangan utama terletak pada aspek infrastruktur teknologi dan integrasi sistem. Arianty (2024) menjelaskan bahwa implementasi CTAS memerlukan kesiapan teknologi informasi yang memadai karena sistem ini mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu platform digital. Kompleksitas integrasi data dalam skala besar berpotensi menimbulkan kendala teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan pemrosesan data, dan kesalahan sinkronisasi informasi apabila tidak didukung oleh infrastruktur yang andal. Temuan tersebut diperkuat oleh Sofia (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem administrasi perpajakan terintegrasi sangat bergantung pada stabilitas sistem dan kemampuan pengelolaan data secara real-time. Dengan demikian, meskipun CTAS mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, kualitas manfaat yang dihasilkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi yang mendukung operasional sistem secara berkelanjutan.

Selain faktor teknologi, tantangan implementasi CTAS juga berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan adaptasi pengguna. Maliki (2025) menemukan bahwa meskipun konsultan pajak menilai CTAS mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan, proses transisi menuju sistem baru memerlukan penyesuaian yang tidak mudah baik bagi petugas pajak maupun wajib pajak. Sejalan dengan temuan tersebut, Al Fauzi et al. (Fauzi et al., 2025) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat sistem (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap Coretax. Sementara itu, penelitian Oktaviani et al. (2025) mengungkapkan bahwa penggunaan Coretax belum secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena faktor literasi perpajakan dan kemampuan memanfaatkan layanan digital masih menjadi kendala utama. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi CTAS tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia, literasi digital, serta efektivitas program sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan oleh otoritas perpajakan.

Cost dan Benefit Implementasi Coretax

Berikut ini adalah tabel yang memuat data terkait dengan cost dan benefit atas implementasi Coretax:

Tabel 1. Beban (Cost) Coretax bagi Wajib Pajak dan Fiskus

No	Wajib Pajak	Fiskus
1	Wajib Pajak harus memiliki fasilitas yang memadai karena setiap kali mengakses Coretax dibutuhkan jaringan internet yang kuat dan stabil.	Fiskus harus memiliki kapasitas penyimpanan data yang besar karena seluruh data wajib pajak terintegrasi dalam sistem.
2	Potensi kendala teknis seperti akses lambat atau sulit login selama masa transisi dapat menghambat pelaksanaan kewajiban perpajakan.	Biaya pengembangan dan pemeliharaan sistem membutuhkan investasi yang besar untuk perangkat dan infrastruktur teknologi.
3	Wajib pajak dan staf akuntansi perlu meluangkan waktu dan biaya untuk mempelajari sistem baru.	Fiskus memerlukan pelatihan dan penyesuaian terhadap metode kerja baru dalam penggunaan Coretax.
4	Kesalahan input data dapat memicu status lebih bayar yang mengharuskan proses penelitian dan pemeriksaan lebih lanjut.	Pada masa awal implementasi terdapat risiko gangguan teknis dan perubahan proses bisnis yang memerlukan adaptasi.
5	Sistem yang terintegrasi menuntut transparansi dan ketepatan data yang tinggi untuk menghindari sanksi perpajakan.	Fiskus harus menyediakan sistem keamanan siber yang kuat untuk melindungi data wajib pajak.

Sumber: data diolah (2026)

Tabel 2 Manfaat (Benefit) Coretax bagi Wajib Pajak dan Fiskus

No	Wajib Pajak	Fiskus
1	Sistem prepopulated memudahkan wajib pajak karena data tertentu ditarik secara otomatis sehingga hanya perlu dilakukan validasi.	Validasi otomatis membantu fiskus mengurangi proses pemeriksaan manual secara ekstensif.
2	Menu Buku Besar Wajib Pajak (Tax Account) meningkatkan transparansi terhadap histori pembayaran, pelaporan, dan pemeriksaan pajak.	Integrasi data dalam satu portal memudahkan pengawasan dan mengurangi risiko penghindaran pajak.
3	Fitur terpadu memungkinkan seluruh proses perpajakan dilakukan dalam satu portal terintegrasi.	Sistem dapat memberikan status kepatuhan dan pengingat secara otomatis sehingga meningkatkan kualitas administrasi perpajakan.
4	Validasi otomatis meningkatkan efisiensi administrasi dan mengurangi risiko kesalahan perhitungan pajak.	Mengurangi human error serta meningkatkan efektivitas pengawasan dan akuntabilitas fiskus.

Sumber: data diolah (2026)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur, implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan pajak melalui peningkatan efisiensi administrasi, kualitas layanan, transparansi, integrasi data, serta kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, kemampuan sumber daya manusia, dan literasi digital wajib pajak. Oleh karena itu, keberhasilan CTAS tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan organisasi, peningkatan kompetensi SDM, dan edukasi yang berkelanjutan untuk mengoptimalkan manfaat sistem dalam mendukung reformasi administrasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges and Opportunities Coretax Administration System on the Efficiency of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 98. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Artavia, A., & et al. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 10, 728–739.
- Azzahra, A. D. (2025). Evaluation of Coretax Implementation from the Fiscus and User Perspectives : A Case Study of Primary Tax Service Office X and Tax Consultant Office Y. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 4(1), 111–121.
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Economics and Digital Business Review Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>
- Claresta, S. G., Farina, I., Anggraeni, A., Ghazali, H. D., & Khoirawati, N. (2025). Implementasi Core Tax System di Indonesia: Sebuah Analisis Konten. *Global Research And Innovation Journal*, 01(02), 478–492.
- Della Nabila, D. T. (2025). Perbandingan Mekanisme Pemadanan NIK-NPWP Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Implementasi Coretax. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(2), 1–15. <https://doi.org/10.29303/jap.v6i2.480>
- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izak, N. C. A. (2025). Implementasi *Core Tax Administration System* Sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 10–14. <https://doi.org/10.32520/jak.v14i1.4428>
- Fauzi, R. R. Al, Rachmadi, A., & Wijoyo, S. H. (2025). Analisis Penerimaan Penggunaan Coretax Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus : Dki Jakarta). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(11), 1–9.
- Hendrawati, & Erna. (2025). Analisis SWOT Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) pada Pelaku UMKM. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 8(1), 89–100. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAKK/article/view/24665>
- Kharisma Candra Utama, & Lingga Yuliana. (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>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan *Core Tax Administration System* (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5140. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6914>
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281–1287. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>
- Nabila, T. Della, Jumaidi, L. T., Lestari, B. A., Firmansyah, Hadi, Y. F., & Sandya, S. (2024). Penyederhanaan Proses Perpajakan melalui Penggunaan *Core Tax Administration System* sebagai Sistem Pajak Terbaru. *Jurnal Abdimas*, 6(2).
- Oktaviani, D., Lestari, L., Meiwanto Doktoralina, C., Mareta, S., & Manshur, T. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak: Pemanfaatan Sistem Coretax, Literasi Pajak dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan Tahun 2024). *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(5), 2275–2286. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i5.2567>
- Permata Sari, S. A., & Purposari, D. (2023). Penerapan E-Faktur Sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences*, 3(2), 114–118. <https://doi.org/10.63200/jebmass.v3i2.181>
- Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, 4(4), 303–315. <https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v4i4.1644>
- Saputri, V. A., & Puspitaningrum, D. (2026). Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi pada Aplikasi Coretax Terhadap Kepuasan Pengguna di Kalangan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi (JURIMA)*, 6(April), 53–71.
- Sofia, I. (2025). Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Implementasi Coretax Administration System (CTAS) dalam Meningkatkan Efisiensi dan Akurasi pada Sistem Administrasi Perpajakan. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 23(8). <https://doi.org/DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Sony Erstiawan, M. (2025). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax : Perspektif Content Analysis. *Majalah Ekonomi*, 31(1), 1–17. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>