

DRAFT SKRIPSI DELLA-fix

ID : 7b02aa2ddf3865eb7198285943ea6bddc8d3be3d



File name : DRAFT SKRIPSI DELLA-fix.txt	Submitter : UMSIDA Perpustakaan
Original file size : 353.28 KB	Submission date : July 17, 2026
Number of words : 7,811	Upload type : interface
	analysis end date : July 17, 2026

 Summary (section 1/3)

Location of suspect texts in the document :



Included in the suspicious text score :

 Similarities 2%

Passages with similarities to sources found in different collections.



 AI detection 14%

Texts with stylistically similar formulations to AI-generated text.
This rate is an indicator, not proof. Check with the author that he/she has mastered the knowledge mentioned in the document.



 Unrecognized languages <1%

Passages in which some of the vocabulary used is not part of the language dictionary. This may be an attempt by the author to modify the text to make detection impossible.



Not included in the percentage of suspicious texts :

 Texts between quotes 8%

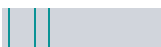
Passages between quotation marks, often revealing a quotation.


Similarities
2%

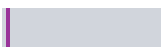
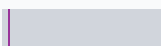
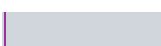
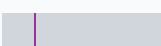
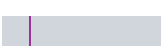
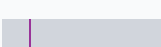
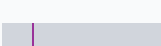
Passages with similarities to sources found in different collections.



Main source detected

No.		Description	Similarities	Locations
1		loddosinstitute.org loddosinstitute.org/journal/index.php/jeama/article/download/625/298/...	<1%	

Source with incidental similarities

No.		Description	Similarities	Locations
2		humaniora.ojs.co.id humaniora.ojs.co.id/index.php/jhr/article/view/58	<1%	
3		ARTIKEL+MADROSATUNA+AHYUROH #5d4589 Comes from my group	<1%	
4		Garuda - Garba Rujukan Digital garuda.kemdiktisaintek.go.id/journal/view/27432	<1%	
5		idr.uin-antasari.ac.id idr.uin-antasari.ac.id/30846/6/BAB%20III.pdf	<1%	
6		Document from another user #c99eb6 Comes from another group	<1%	
7		(PDF) Etnomatematika : Konsep Matematika pada Budaya... www.academia.edu/103551735/Etnomatematika_Konsep_Matematika_...	<1%	
8		Document from another user #0221f8 Comes from another group	<1%	
9		Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuha... dx.doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1616	<1%	
10		Analisis Implementasi Sistem Coretax pada Siklus Pelaporan... doi.org/10.65065/hkg6bx62	<1%	
11		Document from another user #85ce0a Comes from another group	<1%	
12		Document from another user #0c1b3d Comes from another group	<1%	

No.	Description		Similarities	Locations
13		Document from another user #7a48a2 📍 Comes from another group	<1%	

1

Analisis Efektivitas Sistem Coretax dan Latar Belakang Pendidikan Karyawan Keuangan dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak

Della Febrianti Nuralim¹, Fityan Izza Noor Abidin²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Email : fityan@umsida.ac.id

Abstract. Corporate taxpayer compliance is influenced by the effectiveness of tax administration systems and the competence of the employees responsible for managing them. This study examines the implementation of the Core Tax Administration System (Coretax) and the role of financial employees' educational backgrounds in supporting corporate taxpayer compliance at PT X, a manufacturing company in Sidoarjo that has implemented Coretax since January 2025. Using a descriptive qualitative case study, data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The findings show that Coretax has improved the integration of tax administration and increased flexibility in tax reporting and payment, although technical disruptions still occur during peak reporting periods. Employees with a Bachelor's degree in Accounting demonstrated stronger tax administration competencies, while those with a Vocational High School background generally required additional work experience and professional certification. Overall, effective Coretax implementation and competent human resources contribute to corporate taxpayer compliance. **Keywords** – coretax; system effectiveness; educational background; corporate taxpayer compliance

Abstrak. Kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi perpajakan serta kompetensi karyawan yang mengelolanya. Penelitian ini menganalisis implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dan peran latar belakang pendidikan karyawan keuangan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan pada PT X, perusahaan manufaktur di Sidoarjo yang telah menerapkan Coretax sejak Januari 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax meningkatkan integrasi administrasi perpajakan serta memberikan fleksibilitas dalam pembayaran dan pelaporan pajak, meskipun kendala teknis masih terjadi pada periode pelaporan. Karyawan dengan latar belakang S1 Akuntansi memiliki kompetensi yang lebih baik dalam administrasi perpajakan, sedangkan lulusan SMK Akuntansi masih memerlukan pengalaman kerja dan sertifikasi profesi. Secara keseluruhan, implementasi Coretax yang efektif dan kompetensi sumber daya manusia berperan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan. **Kata Kunci** – coretax; efektivitas sistem; latar belakang pendidikan; kepatuhan wajib pajak badan

I. PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung keberhasilan sistem perpajakan di Indonesia karena berhubungan erat dengan penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan nasional. Mengingat pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas fiskal sekaligus mendukung keberlanjutan pelaksanaan pembangunan. Atas dasar tersebut, pemerintah terus melakukan berbagai pembenahan, mulai dari penyempurnaan kebijakan perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan, hingga pengembangan sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak badan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama pada perusahaan yang mengelola kewajiban perpajakannya secara mandiri melalui bagian keuangan. Tingkat kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, tetapi juga oleh efektivitas sistem administrasi perpajakan yang digunakan serta kompetensi sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dalam praktiknya, karyawan bagian keuangan memegang peranan penting untuk memastikan setiap transaksi dicatat dengan benar, pelaporan pajak dilakukan tepat waktu, serta proses perhitungan dan pembayaran pajak berjalan secara akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku [1]. Dengan demikian, kemampuan karyawan dalam mengelola administrasi perpajakan menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan perpajakan perusahaan. Sejalan dengan kebutuhan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan Core Tax Administration System (Coretax) sebagai sistem administrasi pajak terintegrasi berbasis digital yang mulai diberlakukan secara

penuh pada Januari 2025 [2]. Berbeda dengan sistem sebelumnya yang masih bersifat terpisah-pisah, Coretax menghubungkan berbagai fungsi administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran wajib pajak, penerbitan faktur, pelaporan SPT, hingga pembayaran dan pengawasan ke dalam satu ekosistem digital terpadu. Sejumlah kajian menggambarkan bahwa penerapan sistem semacam ini berpotensi meningkatkan efisiensi proses administrasi serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya [3], [4].

2

Meskipun demikian, implementasi Coretax dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa penelitian mengidentifikasi adanya hambatan berupa gangguan teknis sistem, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur baru, serta lambannya proses adaptasi dari sistem lama ke sistem yang baru diberlakukan [5], [6]. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa keberhasilan penerapan sistem digital tidak hanya bergantung pada kualitas teknologinya, tetapi juga pada kesiapan dan kapasitas pengguna dalam mengoperasikannya secara efektif di lapangan. Kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan sistem administrasi pajak digital erat kaitannya dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki. Pendidikan membentuk cara berpikir individu dalam menerima informasi baru, memahami ketentuan perpajakan yang terus berkembang, serta menyesuaikan diri dengan perubahan sistem administrasi yang berbasis teknologi [7]. Karyawan keuangan yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang akuntansi atau perpajakan umumnya telah dibekali dengan pemahaman konseptual yang memudahkan mereka dalam memahami logika sistem dan prosedur perpajakan, sehingga proses adaptasi terhadap perubahan sistem seperti Coretax dapat berjalan lebih efisien dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki fondasi pendidikan yang selaras [8]. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara latar belakang pendidikan dan kepatuhan wajib pajak dengan hasil yang beragam. Tingkat pendidikan bersama dengan pengetahuan dan kesadaran diketahui berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak [9]. Temuan serupa mengidentifikasi adanya hubungan positif antara tingkat pendidikan dengan perilaku kepatuhan membayar pajak [10]. Selain itu, pendidikan juga dinilai memiliki peran dalam membentuk sikap dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya [11], [12]. Namun demikian, penelitian lain justru menemukan bahwa tingkat pendidikan formal tidak selalu menjadi penentu utama kepatuhan pajak, karena di lapangan kepatuhan turut dibentuk oleh faktor-faktor lain seperti pemahaman praktis, pengalaman kerja, dan dukungan lingkungan organisasi [13]. Perbedaan temuan ini justru membuka ruang untuk penggalan lebih dalam melalui pendekatan kualitatif yang mampu menangkap dinamika dan pengalaman nyata pengguna di lapangan. Di sisi lain, penelitian mengenai implementasi Coretax dan latar belakang pendidikan karyawan sebagian besar masih dilakukan secara terpisah dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian terkait Coretax umumnya berfokus pada penerimaan teknologi dan kemudahan sistem administrasi pajak, sedangkan penelitian mengenai pendidikan lebih banyak dilakukan pada wajib pajak orang pribadi maupun pelaku UMKM. Penelitian yang mengkaji efektivitas implementasi Coretax dan latar belakang pendidikan karyawan keuangan secara bersamaan dalam konteks perusahaan manufaktur masih relatif terbatas [15]. Dalam konteks perusahaan manufaktur, kompleksitas transaksi dan aktivitas administrasi pajak menuntut pengelolaan yang lebih sistematis serta kesiapan sumber daya manusia yang memadai dalam menghadapi transformasi digital perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian sebelumnya belum banyak memberikan gambaran mendalam mengenai pengalaman, pemahaman, dan kesiapan karyawan keuangan dalam menghadapi implementasi Coretax pada aktivitas administrasi pajak perusahaan. Keterbatasan tersebut, baik dari sisi fokus kajian maupun konteks penelitian, menunjukkan masih adanya ruang penelitian yang perlu dieksplorasi lebih lanjut, khususnya yang mengeksplorasi bagaimana efektivitas implementasi Coretax dan latar belakang pendidikan karyawan keuangan berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan dari perspektif pengguna secara langsung. Penelitian ini menjadi penting dilakukan mengingat Coretax merupakan sistem administrasi pajak yang relatif baru diterapkan secara nasional sehingga efektivitas implementasinya masih memerlukan evaluasi lebih lanjut dalam praktik operasional perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi digitalisasi sistem administrasi perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan pada PT X yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo dan bergerak di bidang manufaktur. PT X dipilih sebagai objek penelitian karena telah menggunakan Coretax dalam administrasi perpajakan Perusahaan sejak tahun 2025. Dalam pelaksanaannya, perusahaan masih menghadapi berbagai penyesuaian pada proses administrasi dan pelaporan pajak berbasis digital. Kondisi tersebut menjadikan PT X layak diteliti untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas implementasi Coretax serta peran latar belakang pendidikan karyawan keuangan dalam mendukung kepatuhan perpajakan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Coretax, menganalisis peran latar belakang pendidikan karyawan keuangan dalam mendukung pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, serta menganalisis kontribusi efektivitas Coretax dan latar belakang pendidikan karyawan keuangan terhadap kepatuhan perpajakan perusahaan.

II. METODE PENELITIAN



Jenis Penelitian Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara mendalam implementasi Coretax dalam administrasi perpajakan perusahaan serta peran latar belakang pendidikan karyawan keuangan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, sebagaimana adanya di lapangan tanpa melakukan manipulasi atau pengujian hipotesis [17]. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan data yang diperoleh dari informan secara langsung. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus karena berfokus pada satu objek penelitian, yaitu PT X di Kabupaten Sidoarjo. Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi suatu kejadian

3

secara intensif dan komprehensif dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara hal yang diteliti dan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara tegas [17]. Dengan desain ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas implementasi Coretax serta peran latar belakang pendidikan karyawan keuangan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak perusahaan. **Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh** secara langsung dari informan penelitian melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi [17]. Informan dalam penelitian ini merupakan karyawan bagian pajak PT X yang terlibat langsung dalam penggunaan Coretax dan pengelolaan administrasi perpajakan perusahaan.

Objek Penelitian Penelitian ini dilakukan di PT X yang merupakan perusahaan manufaktur yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo. PT X dipilih karena telah mengimplementasikan sistem Coretax sejak tahun 2025 sesuai kebijakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain itu, perusahaan juga memiliki karyawan bagian pajak yang terlibat langsung dalam proses administrasi dan pelaporan perpajakan perusahaan, sehingga sesuai untuk dikaji dalam penelitian ini.

Teknik Penentuan Informan Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian [17]. Kriteria pemilihan informan meliputi karyawan bagian pajak yang berada di bawah divisi keuangan PT X, terlibat langsung dalam penggunaan Coretax untuk keperluan administrasi dan pelaporan perpajakan perusahaan, serta memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di bidang perpajakan perusahaan. Kesesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan bidang pekerjaannya juga menjadi pertimbangan dalam pemilihan informan, mengingat hal tersebut berpengaruh terhadap pemahaman dan kinerja dalam menjalankan tugas [18]. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan sebanyak empat informan yang dianggap mampu memberikan informasi mendalam mengenai implementasi Coretax serta peran latar belakang pendidikan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data a. Observasi Tahap pertama yang dilakukan adalah observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap aktivitas administrasi dan pelaporan perpajakan yang dilakukan oleh karyawan bagian pajak PT X menggunakan sistem Coretax. Observasi difokuskan pada bagaimana karyawan mengoperasikan Coretax dalam kegiatan perpajakan sehari-hari, meliputi proses input data transaksi perpajakan, penghitungan pajak terutang, serta penyusunan dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) perusahaan [20]. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran langsung dan terperinci mengenai efektivitas implementasi Coretax dalam praktik administrasi perpajakan perusahaan [21]. Observasi difokuskan pada fitur-fitur utama dalam Coretax yang berkaitan dengan administrasi perpajakan perusahaan, antara lain: a) Pelaporan SPT: Proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui Coretax. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana karyawan bagian pajak PT X mengoperasikan fitur pelaporan SPT, mulai dari pengisian data hingga pengiriman laporan secara elektronik, serta memastikan pelaporan dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku [20]. b) Pembuatan Faktur Pajak: Proses pembuatan dan penandatanganan faktur pajak secara digital melalui Coretax dengan menggunakan sertifikat elektronik. Observasi dilakukan untuk menganalisis bagaimana karyawan bagian pajak PT X menggunakan fitur ini dalam pengelolaan faktur pajak perusahaan, serta kesesuaiannya dengan ketentuan perpajakan yang berlaku [20]. c) Bukti Pemotongan Pajak (eBUPOT): Proses penerbitan bukti pemotongan pajak secara elektronik oleh karyawan bagian pajak PT X. Fitur eBUPOT dalam Coretax menyajikan data pemotongan secara *real time* yang terhubung langsung dengan pelaporan SPT, sehingga pengelolaan administrasi pemotongan pajak dapat berjalan lebih tertib dan akurat [2]. Metode observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai implementasi Coretax dalam aktivitas administrasi perpajakan PT X secara langsung di lapangan. **b. Wawancara** Tahap kedua adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan untuk menggali informasi secara lebih komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap implementasi Coretax serta kaitannya dengan latar belakang pendidikan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak [22]. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara

terstruktur namun tetap fleksibel untuk menggali informasi lebih mendalam. Setiap sesi wawancara akan direkam dengan persetujuan informan guna memastikan keakuratan data yang diperoleh [22]. Adapun daftar informan penelitian adalah sebagai berikut:

4

Tabel 2.1 Daftar Informan Penelitian No Nama Jabatan 1 NA Konsultan Pajak 2 EP Karyawan Pajak PT X 3 RSN Karyawan Pajak PT X 4 HE Tenaga Ahli

c. Dokumentasi Tahap ketiga adalah pengumpulan dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan administrasi dan pelaporan perpajakan di PT X [21]. Dokumen yang dikumpulkan meliputi Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) atas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) Badan melalui Coretax, serta faktur pajak yang diterbitkan maupun diterima oleh perusahaan dalam kegiatan transaksi bisnis. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara praktik administrasi perpajakan yang dilakukan dengan ketentuan yang berlaku, sekaligus untuk mendukung dan melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara [23]. Dengan mengkaji dokumen-dokumen tersebut, peneliti tidak hanya melihat isi dokumen secara tertulis, tetapi juga bagaimana dokumen tersebut mencerminkan proses kerja karyawan bagian pajak PT X dalam memanfaatkan Coretax untuk memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari ketiga informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mencocokkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi [23] [24]. Melalui langkah tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dianalisis memiliki tingkat akurasi, kredibilitas, dan pertanggungjawaban ilmiah yang memadai [24].

Teknik Analisis Data Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada prosedur analisis data kualitatif model Miles dan Huberman, meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi [19]. Ketiga tahapan ini dilakukan secara berkelanjutan dan saling berkaitan selama proses penelitian berlangsung, mulai dari pengumpulan data hingga diperolehnya kesimpulan akhir yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. **a. Reduksi Data** Langkah awal dalam analisis data adalah reduksi data, yakni proses seleksi dan penyederhanaan data mentah yang dihimpun melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi [25]. Peneliti mengidentifikasi serta mengelompokkan data berdasarkan relevansinya terhadap fokus kajian, meliputi efektivitas penerapan Coretax dan kontribusi latar belakang pendidikan karyawan keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak PT X [26]. Data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian akan dieliminasi agar analisis dapat berjalan secara terarah dan terstruktur [25]. **b. Penyajian Data** Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu proses pengorganisasian data hasil reduksi ke dalam bentuk uraian naratif yang sistematis guna memudahkan interpretasi temuan penelitian [26]. Data disajikan dengan mengelompokkannya berdasarkan tema-tema yang relevan, yakni tema yang berkaitan dengan efektivitas penerapan Coretax dalam administrasi perpajakan dan tema mengenai kontribusi latar belakang pendidikan karyawan terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan [26]. Penyajian yang terstruktur ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi di lapangan sekaligus mengidentifikasi pola dan keterkaitan antardata, sehingga proses penarikan kesimpulan dapat dilakukan secara lebih terarah dan mendalam [26]. **c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi** Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan secara sistematis pada tahap sebelumnya [25]. Kesimpulan dalam penelitian ini bersifat sementara dan terus diverifikasi selama proses penelitian dengan membandingkannya kembali dengan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi [26]. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh tidak hanya didasarkan pada asumsi peneliti, tetapi juga didukung oleh bukti yang konsisten dari berbagai sumber data [25]. Dengan demikian, kesimpulan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah serta memberikan pemahaman mengenai efektivitas implementasi Coretax dan peran latar belakang pendidikan karyawan keuangan dalam mendukung kepatuhan perpajakan perusahaan [26].

5

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Gambaran Umum Sistem Coretax Coretax atau *CoreTax Administration System* (CTAS) merupakan Sistem Inti Administrasi Perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menggantikan berbagai platform perpajakan terdahulu yang bersifat terpisah, seperti e-Filing, e-Faktur, e-Billing, dan e-Bupot, ke dalam satu sistem digital yang terpadu [21]. Sistem ini mulai diberlakukan secara penuh sejak 1 Januari 2025 untuk seluruh kewajiban perpajakan yang menandai transformasi mendasar dalam tata kelola administrasi perpajakan

nasional [4]. Melalui Coretax, seluruh layanan perpajakan mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak hingga pengawasan kepatuhan dapat diakses dalam satu portal yang saling terhubung [20]. Sistem ini dibangun berbasis *cloud computing*, kecerdasan buatan (AI), dan analisis *big data*, sehingga menghadirkan proses perpajakan yang lebih cepat, akurat, dan transparan, sekaligus memperkuat kapasitas DJP dalam mendorong kepatuhan wajib pajak secara sistematis [2] [21]. Adapun fitur-fitur utama pada aplikasi Coretax yang berkaitan dengan administrasi perpajakan perusahaan meliputi:

Gambar 3.1 Tampilan Umum Sistem Coretax 1. Pelaporan SPT. Coretax menyediakan fasilitas penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik dalam satu platform yang terintegrasi. Fitur ini dilengkapi dengan *prepopulated data* yang secara otomatis menarik data pemotongan pajak dari pihak ketiga ke dalam *draft SPT*, sehingga proses pelaporan lebih efisien dan meminimalisir risiko kesalahan input [20]. **2. Pembuatan Faktur Pajak (e-Faktur).** Proses pembuatan faktur pajak dilakukan secara digital dalam satu sistem yang sama. Untuk pengesahannya cukup menggunakan kata sandi penandatanganan tanpa memerlukan sertifikat elektronik secara terpisah, sehingga pengelolaan faktur pajak menjadi lebih praktis namun tetap sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku [20]. **3. Pembuatan Bukti Pemotongan Pajak (eBUPOT).** Coretax menyediakan fitur eBUPOT untuk pembuatan dan pengelolaan bukti pemotongan pajak secara elektronik. Melalui fitur ini, wajib pajak dapat menerbitkan bukti pemotongan secara digital dan datanya dapat terintegrasi langsung dengan proses pelaporan SPT, sehingga administrasi pemotongan pajak dapat dilakukan dengan lebih akurat dan efisien [2]. **Gambaran Umum PT X dan Implementasi Coretax** PT X adalah perusahaan manufaktur yang berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur. Perusahaan ini mulai menggunakan Coretax sejak sistem tersebut diberlakukan secara serentak pada Januari 2025, dengan pengelolaan perpajakan ditangani oleh dua karyawan pajak internal dan satu konsultan pajak eksternal. Pada masa awal penerapannya, PT X menghadapi hambatan teknis berupa sistem yang kerap lambat dan mengalami gangguan, sehingga sempat mengganggu kelancaran administrasi perpajakan perusahaan. Dalam praktiknya, alur penggunaan Coretax di PT X dimulai dari pembuatan faktur pajak melalui e-Faktur yang disahkan menggunakan kata sandi penandatanganan, dilanjutkan dengan penerbitan bukti pemotongan melalui eBUPOT, dan diakhiri dengan pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi serta PPh Pasal 21 setiap masa pajak, ditambah SPT Tahunan Badan setiap tahunnya. **Profil Sumber Daya Manusia Bagian Pajak PT X** Bagian pajak PT X ditangani oleh dua karyawan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda. Karyawan pertama (EP) merupakan lulusan S1 Akuntansi yang telah memiliki sertifikasi perpajakan Brevet, sedangkan karyawan kedua (RSN) berlatar belakang SMK jurusan Akuntansi. Keduanya telah memiliki pengalaman kerja di bidang akuntansi dan keuangan sebelum memegang tanggung jawab perpajakan perusahaan. Perbedaan latar belakang pendidikan ini relevan untuk dikaji lebih lanjut, mengingat tingkat pendidikan turut memengaruhi kemampuan individu dalam memahami dan mengoperasikan sistem perpajakan digital [8][13].

6

Perkembangan teknologi telah mendorong perubahan yang signifikan dalam tata kelola administrasi perpajakan sekaligus menuntut peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang menjalankannya [21]. Penerapan Coretax memberikan dampak langsung pada cara perusahaan mengelola data dan dokumen perpajakan, sehingga kecermatan karyawan dalam memvalidasi data yang dilaporkan menjadi semakin krusial [20]. Fondasi akademis yang memadai menjadi bekal penting bagi karyawan dalam beradaptasi dengan sistem digital ini [12]. Dengan demikian, efektivitas sistem Coretax dalam mendorong kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh kapabilitas sistem, melainkan juga oleh kualitas latar belakang pendidikan karyawan yang mengoperasikannya.

a) Efektivitas Sistem Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Integrasi dan Kemudahan dalam Administrasi Perpajakan

Terkait integrasi layanan, peneliti memperoleh penjelasan dari HE selaku tenaga ahli perpajakan mengenai perubahan sistem administrasi perpajakan setelah diterapkannya Coretax. Adapun tanggapan beliau sebagai berikut.: "Jadi Coretax itu satu aplikasi untuk seluruh kebutuhan di bidang perpajakan. Kalau yang sebelumnya itu terpisah-pisah, ada DJP Online, ada web, itu. Terus eBilling, eForm, jadi terpisah-pisah. Jadi Coretax merupakan satu kesatuan, jadi satu aplikasi untuk seluruh sarana administrasi perpajakan, mulai dari membuat billing, melaporkan, membuat bukti potong, membuat faktur, semuanya ada, surat-menyurat, korespondensi juga bisa melalui Coretax" (Petikan wawancara dengan HE selaku tenaga ahli pajak, 19 Juni 2026) Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Coretax menyederhanakan proses administrasi perpajakan dengan menggabungkan berbagai layanan yang sebelumnya berjalan pada aplikasi yang berbeda. Pandangan tersebut diperkuat oleh NA selaku konsultan pajak PT X yang menyampaikan bahwa penggunaan Coretax memberikan kemudahan dibandingkan sistem sebelumnya. "Kalau e-Faktur, dulu kan kita pakai e-Faktur versi lama, kalau di Coretax langsung terintegrasi dalam satu website, jadi engga kayak dulu, yang PPh 21 ada aplikasinya sendiri, PPh 23 ada web-nya sendiri, terus SPT Masa punya aplikasi tersendiri. Jadi enak di dalam satu atap lah ibaratnya." (Petikan wawancara dengan NA selaku konsultan pajak, 4 Juli 2026) NA menilai bahwa penyatuan berbagai layanan dalam satu portal membuat proses administrasi menjadi lebih praktis karena pengguna tidak lagi berpindah aplikasi. Hal serupa juga disampaikan oleh EP selaku karyawan

99

pajak PT X: *"Menurut saya dari segi struktur pelaporan Coretax jauh lebih terarah dan lebih simple."* (Petikan wawancara dengan EP selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026) Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh proses administrasi perpajakan di PT X, mulai dari pembuatan faktur pajak, penerbitan bukti potong, hingga pelaporan SPT, dilakukan melalui satu sistem tanpa menggunakan aplikasi lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Coretax mampu menyederhanakan alur kerja administrasi perpajakan di PT X. Temuan tersebut diperkuat oleh dokumentasi berupa tampilan dashboard Coretax yang memperlihatkan seluruh layanan perpajakan tersedia dalam satu portal. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi Coretax mampu menyederhanakan alur administrasi perpajakan, mengurangi kebutuhan berpindah aplikasi, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan kewajiban perpajakan di PT X.

99

Fleksibilitas Waktu dan Akses Terkait fleksibilitas waktu dan akses dalam penggunaan Coretax, HE selaku tenaga ahli perpajakan menjelaskan bahwa sistem ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak karena dapat diakses tanpa dibatasi jam operasional kantor pajak. *"Sekarang dengan aplikasi itu kan sudah tidak ada Batasan, mau bayar jam sebelas malam, yang pasti tidak lewat jam 00 itu kan, berarti masih bisa dilakukan sarana pembayaran dan pelaporan, sehingga tidak dibatasi dengan jam kerja. Dimanapun waktu itu berada, bisa digunakan sarana proses membayar dan melapor tanpa ada batasan waktu dan tempat."* (Petikan wawancara dengan HE selaku tenaga ahli pajak, 19 Juni 2026) Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara umum Coretax dirancang untuk memberikan fleksibilitas waktu dan tempat dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Pandangan tersebut diperkuat oleh NA selaku konsultan pajak PT X yang menyampaikan bahwa Coretax mempermudah pemantauan kewajiban perpajakan melalui informasi yang tersaji secara *real time*. *"Sistem Coretax enaknya sekarang surat pemberitahuan, surat teguran itu langsung muncul di email. Terus nanti kelihatan misal di pembayaran, kita ada utang pajak apa aja, misal dari STP.. di situ otomatis langsung kelihatan. Bisa dibilang enak sih ya, setidaknya realtime lah."* (Petikan wawancara dengan NA selaku konsultan pajak, 4 Juli 2026) Menurut NA, penyampaian surat pemberitahuan, surat teguran, serta informasi mengenai kewajiban perpajakan secara elektronik memudahkan perusahaan dalam memantau status perpajakannya. Informasi yang tersaji secara *real time* membantu perusahaan mengetahui kewajiban yang harus dipenuhi sehingga proses administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

99

7

Peneliti turut mengamati bahwa administrasi perpajakan di PT X pada umumnya dilaksanakan oleh karyawan pajak sesuai jam operasional perusahaan. Namun, Coretax tetap dapat diakses di luar jam kerja apabila diperlukan, terutama pada proses pembayaran pajak yang dilakukan oleh direktur ketika sedang menjalankan perjalanan dinas atau berada di luar kantor. Temuan tersebut didukung oleh hasil dokumentasi berupa riwayat transaksi yang menunjukkan bahwa beberapa pembayaran pajak dilakukan di luar jam operasional perusahaan. Selain itu, dokumentasi tampilan sistem memperlihatkan bahwa surat pemberitahuan, surat teguran, serta informasi mengenai status kewajiban perpajakan dapat diakses secara elektronik melalui Coretax. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi Coretax memberikan fleksibilitas tidak hanya dalam hal waktu dan akses penggunaan sistem, tetapi juga dalam kemudahan memperoleh informasi perpajakan secara *real time*. Fleksibilitas tersebut memudahkan perusahaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan kebutuhan operasional dan mekanisme pengambilan keputusan di PT X.

99

Kendala Teknis dan Stabilitas Sistem Di balik berbagai kemudahan yang ditawarkan Coretax, implementasi sistem masih menghadapi kendala teknis, terutama pada tahap awal penerapan dan menjelang batas akhir pelaporan pajak. NA selaku konsultan pajak PT X menjelaskan bahwa stabilitas sistem pada tahap awal implementasi masih menjadi tantangan *"Tahap awal masih banyak kendala, yang Namanya performa server yang turun atau website yang mungkin banyak laporan sering error, itu memang belum stabil. Terus akses yang lambat di jam dan hari tertentu pasti ada, jadi memang perlu adaptasi."* (Petikan wawancara dengan NA selaku konsultan pajak, 4 Juli 2026)

99

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi pengguna berkaitan dengan performa server dan tingginya lalu lintas akses, sehingga sistem belum dapat beroperasi secara optimal pada waktu-waktu tertentu. Pengalaman serupa juga disampaikan oleh EP selaku karyawan pajak PT X. *"Kendala yang paling terasa itu sering sekali sistemnya itu error di tanggal-tanggal mendekati batas lapor SPT. Jadi waktu dibutuhkan malah bermasalah. Selain itu di awal Coretax launching, upload faktur pajak itu susah sekali, sering gagal. Sehingga kami terpaksa input satu-satu secara manual."* (Petikan wawancara dengan EP selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026) Menurut EP, gangguan sistem tidak hanya memperlambat proses pelaporan, tetapi juga meningkatkan beban pekerjaan karena data yang seharusnya dapat diunggah secara massal harus dimasukkan kembali secara manual. RSN selaku karyawan pajak PT X juga mengungkapkan kendala teknis pada proses unggah bukti potong. *"Saya juga pernah mengalami kesulitan saat upload bukti potong PPh 22, karena kadang NPWP pembeli tidak terbaca oleh sistem, jadi datanya tidak bisa masuk padahal sudah diinput dengan benar. Akhirnya saya harus coba berulang kali, kadang sampai harus cek ulang format NPWP-nya atau tunggu beberapa saat baru dicoba lagi."* (Petikan wawancara dengan RSN selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026) Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala teknis juga terjadi

99

pada proses validasi data, sehingga pengguna harus melakukan pengecekan dan penginputan ulang sebelum data dapat diproses oleh sistem. HE selaku tenaga ahli perpajakan menjelaskan bahwa kendala tersebut dipengaruhi oleh tingginya jumlah pengguna yang mengakses Coretax secara bersamaan karena seluruh data terpusat dalam satu basis data nasional. "Karena sekarang sistemnya itu online satu database, tetapi yang memakai itu dari Sabang sampai Merauke... yang menyebabkan database itu tidak kuat dan tidak lancar, sehingga tanggal 30 April kan hang (error) sistemnya." (Petikan wawancara dengan HE selaku tenaga ahli pajak, 19 Juni 2026) Hasil observasi menunjukkan bahwa ketika terjadi gangguan pada Coretax, proses administrasi perpajakan di PT X tidak dapat diselesaikan sesuai rencana sehingga beberapa pekerjaan harus ditunda hingga sistem kembali normal. Temuan tersebut diperkuat oleh dokumentasi berupa kegagalan unggah faktur pajak pada awal implementasi dan pemberitahuan pemeliharaan (maintenance) sistem pada 30 April 2026 yang menyebabkan layanan Coretax tidak dapat diakses sementara. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kendala yang paling sering terjadi meliputi gangguan server, akses sistem yang lambat, kegagalan unggah dokumen, serta error yang meningkat menjelang batas waktu pelaporan. Kondisi tersebut pada beberapa periode berdampak terhadap ketepatan waktu pelaporan SPT PT X. Namun, para informan menilai bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kendala teknis pada sistem Coretax, bukan oleh kelalaian perusahaan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dampak terhadap Ketepatan Waktu dan Akurasi Pelaporan Terkait dampak kendala teknis terhadap ketepatan waktu pelaporan, EP menjelaskan bahwa PT X telah menyiapkan langkah antisipasi apabila terjadi gangguan sistem saat pelaporan pajak. "Untuk penanganannya kalau soal keterlambatan akibat sistem kami biasanya menyiapkan bukti seperti screenshot error atau notifikasi gangguan sistem supaya bisa jadi dasar kalau memang perlu klarifikasi ke kantor pajak." (Petikan wawancara dengan EP selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026)

8

Menurut EP, dokumentasi berupa screenshot kesalahan sistem maupun notifikasi gangguan disimpan sebagai bukti apabila perusahaan perlu memberikan klarifikasi atas keterlambatan pelaporan yang disebabkan oleh kendala teknis Coretax. Pandangan tersebut diperkuat oleh NA selaku konsultan pajak PT X yang menjelaskan bahwa dampak penggunaan Coretax lebih dirasakan pada ketepatan waktu pelaporan dibandingkan akurasi perhitungan pajak. "Kalau sekarang Coretax minta data EBITDA sama rasio utang, itu ngaruh sih di laporan kita. Tapi kalau soal pengaruhnya, itu bukan di akurasi perhitungan, tapi lebih ke waktu pelaporan itu ngaruh banget karena kalau lemot juga kadang suka telat gitu loh laporan SPT masanya." (Petikan wawancara dengan NA selaku konsultan pajak, 4 Juli 2026) Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Coretax mewajibkan pengisian data tambahan, seperti EBITDA dan rasio utang, kendala yang dirasakan lebih berkaitan dengan lamanya proses pelaporan ketika sistem mengalami gangguan. Sebaliknya, akurasi perhitungan pajak tidak mengalami perubahan yang signifikan. Hasil observasi menunjukkan bahwa PT X pada umumnya mampu menyampaikan SPT melalui Coretax sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Namun, pada periode tertentu proses pelaporan memerlukan waktu lebih lama ketika sistem mengalami gangguan sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan. Temuan tersebut didukung oleh hasil dokumentasi berupa Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) serta dokumentasi screenshot gangguan sistem yang menunjukkan adanya pelaporan tepat waktu maupun keterlambatan akibat kendala teknis. PT X tetap berupaya menjaga kepatuhan perpajakan melalui penyimpanan bukti gangguan sistem sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kendala teknis Coretax lebih berdampak pada ketepatan waktu pelaporan dibandingkan akurasi perhitungan pajak. Meskipun pada beberapa kondisi terjadi keterlambatan akibat performa sistem, PT X tetap berupaya menjaga kepatuhan perpajakan melalui penyimpanan bukti gangguan sistem sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif.

b) Peran Latar Belakang Pendidikan Karyawan Keuangan dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak Kontribusi Pendidikan S1 Akuntansi

Terkait peran pendidikan formal, HE selaku tenaga ahli perpajakan menegaskan bahwa latar belakang pendidikan akuntansi merupakan dasar utama dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. "Tanpa latar belakang ilmu akuntansi dan ilmu pajak, maka dia tidak akan bisa memenuhi kewajiban. Jadi pertama dasar itu akuntansi. Kalau dia tidak punya ilmu akuntansi, maka dia tidak bisa menyusun laporan keuangan... Cara jurnal itu adanya cuma di akuntansi. Prodi lain nggak tahu jurnal, nggak tahu laporan keuangan." (Petikan wawancara dengan HE selaku tenaga ahli pajak, 19 Juni 2026) Menurut HE, pemahaman mengenai akuntansi menjadi landasan dalam menyusun laporan keuangan yang selanjutnya digunakan sebagai dasar pemenuhan kewajiban perpajakan. Pandangan tersebut sejalan dengan pengalaman EP selaku karyawan pajak PT X yang merupakan lulusan S1 Akuntansi. "Menurut pengalaman saya pendidikan S1 akuntansi itu memberikan saya fondasi cara berpikir yang sistematis, melogika pencatatan transaksi keuangan." (Petikan wawancara dengan EP selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026) EP menilai bahwa pendidikan S1 Akuntansi membentuk kemampuan berpikir sistematis dalam mencatat dan menganalisis transaksi keuangan sehingga mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan. Hasil Observasi menunjukkan bahwa penyusunan data perpajakan di PT X diawali dengan pengolahan dan verifikasi laporan keuangan sebelum pelaporan melalui Coretax. Temuan tersebut didukung oleh dokumentasi

berupa perhitungan pajak terutang dan neraca PT X tahun 2025. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan S1 Akuntansi mendukung kemampuan memahami laporan keuangan, menghitung kewajiban perpajakan, serta memastikan akurasi data sebelum diinput ke dalam Coretax. Kemampuan tersebut mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan yang lebih tepat sehingga berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

Kontribusi dan Keterbatasan Pendidikan SMK Akuntansi Berbeda dengan lulusan S1 Akuntansi, RSN selaku karyawan pajak PT X yang berlatar belakang pendidikan SMK Akuntansi mengungkapkan bahwa bekal yang diperoleh selama pendidikan lebih banyak membantu pada pemahaman dasar akuntansi, tetapi belum sepenuhnya mencakup aspek teknis perpajakan. *"Kalau ditanya cukup atau tidak, jujur saya rasa belum sepenuhnya cukup. Ilmu dasar dari SMK Akuntansi memang membantu saya memahami logika pencatatan dan alur transaksi keuangan, jadi tidak buta sama sekali saat masuk kerja. Tapi untuk urusan teknis perpajakan yang detail, seperti aturan tarif, ketentuan yang sering berubah, sampai cara mengoperasikan sistem seperti Coretax, itu semua saya pelajari lagi setelah bekerja, bukan murni dari bekal sekolah."* (Petikan wawancara dengan RSN selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026)

9

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pendidikan SMK Akuntansi telah memberikan dasar pemahaman mengenai pencatatan transaksi keuangan, tetapi belum cukup untuk memenuhi tuntutan kompetensi perpajakan yang lebih kompleks. RSN juga menjelaskan proses adaptasinya ketika mulai menggunakan Coretax. *"Waktu pertama kali pakai Coretax, jujur cukup bingung, karena tampilannya beda jauh dari sistem sebelumnya terus menunya juga lebih banyak.. Untuk benar-benar terbiasa, kira-kira saya butuh waktu sekitar 1 bulan, itu pun sambil terus tanya-tanya ke rekan saya dan konsultan."* (Petikan wawancara dengan RSN selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026) Menurut RSN, proses adaptasi terhadap Coretax tidak hanya memerlukan waktu, tetapi juga dukungan dari rekan kerja dan konsultan pajak untuk memahami fitur sistem serta ketentuan perpajakan yang berlaku. Hasil observasi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, RSN beberapa kali berkonsultasi dengan EP maupun konsultan pajak ketika menghadapi kendala teknis atau menemukan istilah perpajakan yang belum dipahami, khususnya saat menggunakan fitur e-Bupot pada Coretax. Temuan tersebut sejalan dengan hasil wawancara RSN yang menyatakan bahwa bekal pendidikan SMK Akuntansi membantu dalam memahami dasar pencatatan transaksi keuangan, tetapi belum sepenuhnya memadai untuk menghadapi kompleksitas ketentuan perpajakan dan penggunaan Coretax sehingga masih memerlukan proses adaptasi serta pendampingan di lingkungan kerja.

Peran Sertifikasi Brevet sebagai Pelengkap Kompetensi Selain pendidikan formal, EP menjelaskan bahwa sertifikasi Brevet berperan dalam memperkuat pemahaman teknis perpajakan yang dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari. *"Untuk hal-hal teknis yang lebih detail sama yang sesuai peraturan terupdate itu saya lebih mengandalkan dari sertifikasi Brevet. Karena disitu lebih banyak kasus real dan simulasi yang memang mendekati pekerjaan sehari-hari di perusahaan."* (Petikan wawancara dengan EP selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026) Menurut EP, sertifikasi Brevet melengkapi pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal melalui pembahasan kasus dan simulasi yang lebih dekat dengan praktik perpajakan di dunia kerja. Pandangan tersebut diperkuat oleh NA selaku konsultan pajak PT X yang menilai bahwa latar belakang pendidikan perlu didukung oleh pengalaman kerja dan kemampuan mengikuti perkembangan regulasi perpajakan. *"Sebenarnya memang kalau lulusan akuntansi atau lulusan pajak itu sangat membantu... Namun menurutku, meskipun punya dua bidang itu, kalau enggak didukung pengalaman dan kemampuan belajar yang cepat untuk mengikuti perkembangan perpajakan Indonesia, rasanya agak kurang."* (Petikan wawancara dengan NA selaku konsultan pajak, 4 Juli 2026) Menurut NA, kompetensi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh pendidikan formal, tetapi juga dipengaruhi oleh pembelajaran berkelanjutan agar mampu menyesuaikan diri dengan perubahan ketentuan perpajakan. Hasil observasi menunjukkan bahwa EP mampu menyelesaikan administrasi perpajakan secara mandiri, termasuk ketika menghadapi perubahan ketentuan maupun kasus perpajakan yang memerlukan pemahaman teknis. Temuan tersebut diperkuat oleh dokumentasi berupa sertifikat Brevet Pajak A dan B yang dimiliki EP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sertifikasi Brevet melengkapi pendidikan formal dengan memperkuat kompetensi teknis perpajakan yang relevan dengan praktik kerja. Bersama pengalaman kerja dan pembelajaran berkelanjutan, kompetensi tersebut mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan yang lebih tepat sehingga berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

Kebutuhan Pelatihan Berkelanjutan Terkait pengembangan sumber daya manusia, NA selaku konsultan pajak menekankan pentingnya pelatihan dan evaluasi kepatuhan sebagai upaya mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan. *"Perusahaan itu harus tetap planning karyawan. Pelatihan itu penting, terus koordinasi tim itu juga penting, terus review kepatuhan secara berkala."* (Petikan wawancara dengan NA selaku konsultan pajak, 4 Juli 2026) Menurut NA, perusahaan perlu merencanakan pengembangan kompetensi karyawan melalui pelatihan, koordinasi, serta evaluasi kepatuhan secara berkala agar mampu mengikuti perkembangan regulasi perpajakan. Pandangan



tersebut sejalan dengan EP selaku karyawan pajak PT X yang menilai bahwa pembaruan pengetahuan perpajakan perlu dilakukan secara berkesinambungan. *"Perusahaan perlu lebih rutin mengandalkan pelatihan atau update perpajakan. Karena aturan perpajakan itu kan sering berubah, jadi tim harus selalu mengikuti perkembangan terbaru, bukan cuma mengandalkan ilmu yang lama."* **(Petikan wawancara dengan EP selaku karyawan pajak PT X, 9 Juli 2026)** Menurut EP, perubahan regulasi perpajakan yang dinamis menuntut karyawan untuk terus memperbarui pengetahuan agar pelaksanaan administrasi perpajakan tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil observasi menunjukkan bahwa pembaruan pengetahuan perpajakan di PT X lebih banyak dilakukan melalui diskusi internal dan konsultasi dengan konsultan pajak ketika terjadi perubahan regulasi maupun kendala dalam penggunaan Coretax. Temuan ini diperkuat oleh dokumentasi yang menunjukkan belum adanya program pelatihan

10

perpajakan yang terjadwal dan terdokumentasi selama periode penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan masih diperlukan untuk memperkuat kompetensi teknis karyawan pajak serta mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan yang sejalan dengan perkembangan regulasi.

Pembahasan a) Efektivitas Implementasi Coretax dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak PT X Integrasi dan Kemudahan Administrasi Perpajakan Hasil wawancara dengan seluruh informan menunjukkan bahwa efektivitas Coretax paling terasa pada aspek integrasi layanan. Tenaga Ahli Pajak menjelaskan bahwa sebelum Coretax, administrasi perpajakan dilakukan melalui berbagai platform yang terpisah, sedangkan Coretax mengintegrasikan seluruh proses mulai dari pembuatan kode billing, pelaporan SPT, penerbitan bukti potong, hingga korespondensi dalam satu sistem. Pandangan tersebut diperkuat oleh Konsultan Pajak yang menilai bahwa integrasi layanan perpajakan dalam satu platform meningkatkan efisiensi administrasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Karyawan Pajak PT X (EP) bahwa struktur pelaporan pada Coretax lebih sederhana dibandingkan sistem sebelumnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa integrasi layanan mempermudah administrasi perpajakan sehingga pelaksanaan kewajiban pajak di PT X menjadi lebih efektif. Temuan tersebut sejalan dengan karakteristik Coretax sebagai Core Tax Administration System yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan ke dalam satu ekosistem digital terpadu [2], [4], [20]. Integrasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga mempermudah perusahaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih sistematis, sehingga mendukung terciptanya kepatuhan wajib pajak badan.

Fleksibilitas Waktu dan Akses Implementasi Coretax memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, baik dari sisi waktu maupun akses terhadap informasi perpajakan. Sistem ini memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran dan pelaporan tanpa dibatasi jam operasional kantor pajak, serta menyediakan informasi perpajakan secara real time melalui notifikasi elektronik. Pada PT X, fleksibilitas tersebut tidak mengubah jam operasional kerja karyawan yang tetap mengikuti ketentuan perusahaan, tetapi memberikan kemudahan ketika pembayaran pajak perlu dilakukan oleh pihak yang berwenang di luar kantor, misalnya saat direktur sedang menjalankan perjalanan dinas. Selain itu, kemudahan memperoleh informasi mengenai surat pemberitahuan, surat teguran, dan status kewajiban perpajakan membantu perusahaan memantau kewajiban perpajakan secara lebih cepat dan terstruktur. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan melalui Coretax meningkatkan fleksibilitas akses layanan, mempercepat penyampaian informasi, serta mendukung efisiensi pelaksanaan kewajiban perpajakan [3], [4], [21]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas Coretax tidak hanya memberikan kemudahan dalam penggunaan sistem, tetapi juga mendukung perusahaan memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan operasional. Dengan demikian, fleksibilitas tersebut turut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

Kendala Teknis dan Stabilitas Sistem Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Coretax belum sepenuhnya terlepas dari kendala teknis, khususnya pada masa awal penerapan serta ketika mendekati batas akhir pelaporan pajak. Seluruh informan mengungkapkan bahwa gangguan yang paling sering terjadi meliputi performa server yang belum stabil, akses sistem yang melambat, serta kegagalan unggah dokumen akibat tingginya beban penggunaan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa proses administrasi perpajakan harus ditunda atau dilakukan secara manual, seperti pengunggahan faktur pajak maupun validasi data. Selain itu, pada periode tertentu PT X juga mengalami keterlambatan pelaporan SPT akibat gangguan sistem yang terjadi menjelang batas waktu pelaporan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa gangguan teknis dan proses adaptasi sistem masih menjadi tantangan dalam implementasi Coretax [5], [6]. Meskipun Coretax telah memberikan kemudahan melalui integrasi layanan perpajakan, stabilitas sistem masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan administrasi perpajakan dapat berlangsung secara optimal, terutama pada periode dengan tingkat akses yang tinggi. Pada PT X, kendala tersebut berpotensi memengaruhi ketepatan waktu pelaporan, namun lebih disebabkan oleh keterbatasan performa sistem dibandingkan dengan kelalaian pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.





Dampak terhadap Ketepatan Waktu dan Akurasi Pelaporan Kendala teknis Coretax lebih berdampak pada ketepatan waktu pelaporan dibandingkan akurasi perhitungan pajak. EP menjelaskan bahwa keterlambatan pelaporan yang pernah dialami PT X umumnya disebabkan oleh gangguan sistem menjelang batas waktu pelaporan, bukan karena kelalaian perusahaan. Sebagai bentuk antisipasi, PT X menyimpan screenshot kesalahan sistem maupun notifikasi gangguan sebagai dasar klarifikasi kepada otoritas pajak apabila diperlukan. Selain itu, observasi terhadap Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) menunjukkan

11

bahwa PT X pada umumnya menyampaikan SPT tepat waktu. Namun, pada periode tertentu pelaporan sempat mengalami keterlambatan akibat gangguan teknis pada Coretax. Sejalan dengan temuan tersebut, Konsultan Pajak menilai bahwa penggunaan Coretax tidak banyak memengaruhi akurasi perhitungan pajak, tetapi lebih berdampak pada lamanya proses pelaporan ketika terjadi gangguan sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas Coretax dalam mendukung kepatuhan perpajakan masih dipengaruhi oleh keandalan sistem. Meskipun Coretax meningkatkan transparansi administrasi melalui pencatatan kewajiban perpajakan dan penyampaian informasi secara real time [27], [28], stabilitas sistem tetap menjadi faktor penting dalam menjaga ketepatan waktu pelaporan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem administrasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh keandalan sistem dalam mendukung proses pelaporan secara berkelanjutan [15], [29]. Dengan demikian, peningkatan stabilitas Coretax diperlukan agar manfaat digitalisasi administrasi perpajakan dapat dioptimalkan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

b) Peran Latar Belakang Pendidikan Karyawan Keuangan dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak

Kontribusi Pendidikan S1 Akuntansi Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan S1 Akuntansi memberikan kontribusi penting dalam pelaksanaan administrasi perpajakan di PT X. Bekal pengetahuan akuntansi membantu karyawan memahami penyusunan laporan keuangan, pencatatan transaksi, serta perhitungan kewajiban perpajakan yang menjadi dasar penyusunan data sebelum diinput ke dalam Coretax. Dengan demikian, penggunaan Coretax tidak hanya memerlukan kemampuan mengoperasikan sistem, tetapi juga didukung oleh pemahaman akuntansi agar data yang diproses sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap pemahaman dan kepatuhan perpajakan [7], [9], [10], [11], [12]. Selain itu, pemahaman akuntansi yang baik juga mendukung kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan, termasuk implementasi Coretax [8]. Oleh karena itu, pendidikan S1 Akuntansi menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas penyusunan data perpajakan sehingga pelaksanaan administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih tepat dan mendukung kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

Kontribusi dan Keterbatasan Pendidikan SMK Akuntansi Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan SMK Akuntansi memberikan kontribusi dalam membangun pemahaman dasar mengenai pencatatan transaksi keuangan dan alur administrasi keuangan. Bekal tersebut membantu karyawan memahami alur kerja saat mulai menangani administrasi perpajakan. Namun, kompetensi yang diperoleh belum sepenuhnya mencakup aspek teknis, seperti perubahan regulasi perpajakan, penerapan tarif pajak, dan penggunaan sistem administrasi perpajakan digital, termasuk Coretax. Oleh karena itu, proses adaptasi di lingkungan kerja tetap diperlukan melalui pembelajaran mandiri, diskusi dengan rekan kerja, serta pendampingan dari konsultan pajak. Penelitian serupa juga menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan memengaruhi kesiapan individu dalam menjalankan tugas teknis di lingkungan kerja [18]. Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterbatasan pendidikan formal tidak menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan administrasi perpajakan apabila didukung oleh proses pembelajaran berkelanjutan, pengalaman kerja, dan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan sistem perpajakan [13]. Dengan demikian, kompetensi karyawan dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan di PT X tidak hanya ditentukan oleh pendidikan formal, tetapi juga oleh pengalaman kerja dan dukungan lingkungan kerja.

Peran Sertifikasi Brevet sebagai Pelengkap Kompetensi Hasil penelitian menunjukkan bahwa sertifikasi Brevet melengkapi pendidikan formal dalam meningkatkan kompetensi perpajakan karyawan di PT X. Pendidikan formal memberikan dasar pemahaman akuntansi dan perpajakan, sedangkan sertifikasi Brevet memperkuat kompetensi teknis melalui materi regulasi perpajakan terkini, studi kasus, dan simulasi yang sesuai dengan praktik kerja. Temuan ini juga menunjukkan bahwa pengalaman kerja serta kemampuan mengikuti perkembangan peraturan perpajakan berperan penting dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan yang efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi perpajakan dibentuk melalui kombinasi pendidikan formal, sertifikasi profesi, dan pembelajaran berkelanjutan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan profesional dalam meningkatkan kualitas administrasi perpajakan di tengah perubahan



regulasi dan digitalisasi sistem perpajakan [16]. Oleh karena itu, sertifikasi Brevet menjadi pelengkap kompetensi yang mendukung penerapan ketentuan perpajakan secara lebih tepat serta kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

Kebutuhan Pelatihan Berkelanjutan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan berperan dalam menjaga kompetensi karyawan pajak di PT X. Hal ini diperlukan mengingat perubahan regulasi perpajakan dan implementasi Coretax menuntut

12

pembaruan pengetahuan serta keterampilan secara berkelanjutan agar administrasi perpajakan tetap berjalan sesuai ketentuan. Selain pelatihan, koordinasi antartim dan evaluasi kepatuhan secara berkala juga diperlukan untuk mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan yang lebih efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola sistem administrasi perpajakan digital perlu terus dikembangkan melalui pembelajaran dan pelatihan yang berkelanjutan agar mampu mengikuti perkembangan teknologi dan regulasi perpajakan [21]. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa di PT X pembaruan pengetahuan masih dilakukan melalui diskusi internal dan konsultasi dengan konsultan pajak, sementara program pelatihan yang terstruktur belum tersedia. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelatihan perpajakan secara berkala dapat menjadi upaya untuk memperkuat kompetensi teknis karyawan sehingga implementasi Coretax dapat dimanfaatkan secara lebih optimal dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

c) Kontribusi Simultan Efektivitas Coretax dan Latar Belakang Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PT X Berdasarkan pembahasan pada kedua aspek di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak badan di PT X dipengaruhi oleh keterkaitan antara efektivitas implementasi Coretax dan latar belakang pendidikan karyawan yang menangani administrasi perpajakan. Implementasi Coretax memberikan kemudahan melalui integrasi layanan, fleksibilitas waktu dan akses, serta penyediaan informasi perpajakan secara real time. Namun demikian, efektivitas sistem masih dipengaruhi oleh kendala teknis yang pada kondisi tertentu dapat memengaruhi kelancaran proses administrasi maupun ketepatan waktu pelaporan. Di sisi lain, latar belakang pendidikan berperan dalam membentuk kompetensi karyawan untuk memahami laporan keuangan, menghitung kewajiban perpajakan, serta mengoperasikan Coretax sesuai ketentuan yang berlaku. Kompetensi tersebut semakin diperkuat melalui sertifikasi Brevet, pengalaman kerja, dan pembelajaran berkelanjutan dalam menghadapi perubahan regulasi perpajakan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas Coretax dan latar belakang pendidikan saling melengkapi dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan di PT X. Implementasi sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi akan berjalan lebih optimal apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Sebaliknya, kompetensi karyawan juga perlu didukung oleh sistem yang andal agar administrasi perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak badan tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi administrasi perpajakan, tetapi juga pada penguatan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan formal, sertifikasi profesi, serta pelatihan yang berkelanjutan. Temuan penelitian ini memperkuat sekaligus melengkapi penelitian terdahulu yang umumnya membahas efektivitas Coretax dan latar belakang pendidikan sebagai faktor yang berdiri sendiri. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak badan di PT X.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) di PT X mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui integrasi layanan, fleksibilitas waktu dan akses, serta penyediaan informasi perpajakan secara real time. Meskipun demikian, efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis, terutama menjelang batas waktu pelaporan, yang pada beberapa periode menyebabkan keterlambatan pelaporan SPT, meskipun tidak memengaruhi akurasi perhitungan pajak. Latar belakang pendidikan karyawan keuangan turut berperan dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan. Karyawan dengan latar belakang S1 Akuntansi memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai penyusunan laporan keuangan dan perpajakan, sedangkan lulusan SMK Akuntansi masih memerlukan proses adaptasi, pengalaman kerja, serta dukungan sertifikasi dan pembelajaran berkelanjutan untuk mengoperasikan Coretax secara optimal. Secara keseluruhan, kepatuhan wajib pajak badan di PT X dipengaruhi oleh keterkaitan antara efektivitas implementasi Coretax dan latar belakang pendidikan karyawan keuangan. Sistem yang terintegrasi akan memberikan manfaat yang lebih optimal apabila didukung oleh karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang relevan serta terus memperbarui pengetahuannya. **Keterbatasan Penelitian** Penelitian dilakukan dengan pendekatan studi kasus pada satu perusahaan, yaitu PT X, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi implementasi Coretax pada konteks perusahaan tersebut dan belum dapat digeneralisasikan pada perusahaan lain

yang memiliki karakteristik berbeda. Selain itu, penelitian ini belum dapat membandingkan secara menyeluruh efektivitas administrasi perpajakan sebelum dan sesudah implementasi Coretax karena keterbatasan akses terhadap dokumen perpajakan PT X sebelum penerapan sistem tersebut.

13

Saran Bagi Direktorat Jenderal Pajak, disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas dan kapasitas infrastruktur Coretax, khususnya pada periode menjelang batas waktu pelaporan, agar gangguan sistem dapat diminimalkan. Selain itu, perlu dipertimbangkan mekanisme atau kebijakan yang memberikan solusi bagi wajib pajak yang mengalami keterlambatan pelaporan akibat gangguan teknis sistem sehingga keterlambatan yang bukan disebabkan oleh kelalaian wajib pajak tidak berujung pada sanksi. Bagi PT X, perusahaan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan perpajakan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan serta mendukung pengembangan kompetensi karyawan melalui sertifikasi profesi, seperti Brevet Pajak, agar kemampuan dalam mengikuti perubahan regulasi dan pemanfaatan Coretax dapat terus ditingkatkan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan perusahaan dari berbagai sektor usaha atau membandingkan karakteristik perusahaan yang berbeda sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi Coretax dan peran kompetensi sumber daya manusia dalam mendukung kepatuhan wajib pajak badan.