

TANTANGAN DAN PELUANG IMPLEMENTASI CORETAX DJP: STUDI KASUS PADA PT BERKAH TAXINDO SEJAHTERA

Ericha Fatma Yulinar ¹, Fitri Ahmad Kurniawan ²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

Corresponding e-mail: erichayulinar0@gmail.com

Copyright © 2026 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: [10.53866/jimi.v6i3.1467](https://doi.org/10.53866/jimi.v6i3.1467)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan peluang implementasi Coretax DJP bagi wajib pajak berdasarkan pengalaman pendampingan PT Berkah Taxindo Sejahtera (BTS Consulting) Gresik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal yang bersifat information-rich (kaya informasi). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Direktur BTS Consulting selaku key/expert informant, observasi yang dilakukan peneliti selama menjalani magang di lokasi penelitian, serta telaah dokumentasi meliputi PMK Nomor 81 Tahun 2024 beserta perubahannya, catatan pendampingan klien, dan publikasi resmi DJP. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) dan diverifikasi melalui triangulasi teknik serta konfirmasi balik (member checking) kepada informan. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga tantangan utama: tingginya konsentrasi gangguan operasional pada platform Coretax yang terpadu, kesulitan adaptasi akibat sosialisasi pembaruan sistem yang tidak merata, dan kebutuhan penyesuaian data keuangan bagi wajib pajak badan. Tiga peluang juga teridentifikasi: kelengkapan fitur yang memudahkan ekualisasi laporan keuangan, peningkatan transparansi data, dan perluasan permintaan layanan konsultasi. Penelitian ini juga mengajukan sebagai temuan berbasis studi kasus tunggal yang memungkinkan generalisasi analitis (analytical generalization), bukan klaim atas profesi konsultan pajak secara umum bahwa peran konsultan pajak di BTS Consulting berkembang menjadi peran multidimensi yang meliputi fungsi pendidik, mediator, penasihat digital, dan pengelola ekspektasi. Temuan ini memperkaya literatur mengenai evolusi peran konsultan pajak di era digitalisasi perpajakan dan perlu diuji lebih lanjut pada beberapa kantor konsultan pajak.

Kata Kunci: Coretax DJP; Digitalisasi Perpajakan; Konsultan Pajak; Studi Kasus Tunggal; Transformasi Digital

Challenges And Opportunities In The Implementation Of The DJP'S Coretax System: A Case Study Of PT Berkah Taxindo Sejahtera

Abstract

This study aims to analyze the challenges and opportunities of implementing the Core Tax Administration System (Coretax) for taxpayers based on the practical assistance experience of PT Berkah Taxindo Sejahtera (BTS Consulting) Gresik. A qualitative descriptive approach with a single, information-rich case study design was employed. Data were collected through in-depth interviews with the Director of BTS Consulting as the key/expert informant, observation conducted during the researcher's internship, and documentation review including PMK No. 81 of 2024 and its subsequent amendments, client assistance records, and official DJP publications. Data were analyzed using the Miles and Huberman (1994) interactive qualitative model and verified through methodological (technique) triangulation and member checking with the informant. The findings identify three main challenges: a high concentration of operational disruption on the integrated Coretax platform, adaptation difficulties resulting from uneven socialization of system updates, and the need for financial data alignment for corporate taxpayers. Three opportunities were also identified: feature completeness facilitating financial reconciliation, improved data transparency through integrated taxpayer identification systems, and expansion of consulting service demand driven by taxpayer confusion. The study further proposes as a case-based finding that allows analytical generalization rather than a claim about the profession as a whole that the tax consultant role at BTS Consulting expanded into a multidimensional one, combining the functions of educator, mediator, digital advisor, and expectation manager. This proposition

contributes to the literature on the evolving role of tax professionals in digital tax administration and warrants further testing across multiple consulting firms.

Keywords: Coretax DJP; Tax Digitalization; Tax Consultant; Single Case Study; Digital Transformation

1. Pendahuluan

Reformasi perpajakan merupakan agenda strategis yang terus diupayakan oleh berbagai negara dalam rangka meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi fiskal, dan kepatuhan wajib pajak. Di era transformasi digital, modernisasi sistem administrasi perpajakan menjadi keniscayaan yang tidak dapat ditunda. Berbagai negara telah membuktikan bahwa digitalisasi sistem perpajakan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara signifikan, dan pengalaman tersebut menjadi landasan bagi Indonesia untuk mengakselerasi reformasi perpajakan berbasis teknologi (Rizal et al., 2024; Wati et al., 2024).

Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menempuh berbagai tahapan modernisasi administrasi perpajakan secara bertahap, mulai dari penerapan e-registration, e-billing, e-filing, hingga e-SPT yang terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak (Daviq Kurniawan & Dhahana Edtiyarsih, 2025). Sebagai puncak dari upaya reformasi digital tersebut, DJP secara resmi meluncurkan Core Tax Administration System (Coretax) pada 1 Januari 2025 berdasarkan amanat Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, yang diperkuat secara teknis melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 (Harjo et al., 2025; Widiastuti et al., 2025). Coretax dirancang sebagai platform digital terpadu yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga penagihan dan pengawasan dalam satu ekosistem digital yang menggantikan aplikasi terpisah sebelumnya seperti e-Faktur, e-Billing, dan e-Filing (Rahmi et al., 2023; Salsabila & Suhartini, 2025).

Sejak naskah awal disusun, regulasi teknis Coretax terus diperbarui. PMK Nomor 81 Tahun 2024 telah mengalami beberapa kali perubahan, di antaranya melalui PMK Nomor 1 Tahun 2026 (perubahan keempat, ditetapkan 22 Januari 2026), dan pelaksanaannya diperkuat oleh sejumlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak, seperti PER-11/PJ/2025 yang mewajibkan seluruh wajib pajak melaporkan SPT Tahun Pajak 2025 melalui Coretax mulai masa pelaporan 2026, serta PER-8/PJ/2026 yang menyempurnakan mekanisme pembayaran dan penyetoran pajak (kode billing, pemindahbukuan, KAP/KJS). Pembaruan regulasi ini menegaskan bahwa Coretax terus disesuaikan secara administratif oleh DJP sepanjang masa transisi.

Berbagai penelitian menunjukkan Coretax berpotensi meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui akses informasi perpajakan secara real-time, meminimalkan kesalahan pelaporan, serta memperkuat pengawasan berbasis risiko (Khusniah et al., 2025; Ridhani Panjaitan & Yuna, 2024). Sistem ini juga mendorong pergeseran paradigma akuntansi pajak dari administrasi berbasis dokumen manual menuju administrasi berbasis data digital yang terintegrasi, memperluas basis pajak melalui integrasi data NIK dan NPWP, serta mempersempit celah penghindaran pajak (Arum et al., 2025; Mustofa et al., 2025; Purnomo et al., 2025).

Di sisi lain, implementasi Coretax tidak terlepas dari berbagai tantangan yang memengaruhi efektivitasnya di lapangan. Sejak diluncurkan, sistem ini menghadapi berbagai gangguan teknis yang serius, di mana DJP secara resmi mengakui tidak kurang dari 22 permasalahan teknis yang dikeluhkan wajib pajak, meliputi Error 502, kegagalan login, masalah OTP, ketidaksinkronan data NIK-NPWP, hingga server overload (Widiastuti et al., 2025). Selain kendala teknis, keterlambatan pelaporan pajak melalui Coretax juga disebabkan oleh rendahnya literasi digital, keterbatasan pelatihan SDM, serta kompleksitas regulasi yang berubah cepat tanpa panduan teknis yang memadai (Aristiyanto & Furqon, 2025; Maulia Nasywa & Fabian Susanto, 2026). Tantangan ini tidak hanya dirasakan oleh wajib pajak besar, tetapi juga oleh pelaku UMKM yang menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan kompetensi internal (Kadir et al., 2025; Khotmi et al., 2025).

Dalam konteks tersebut, peran konsultan pajak menjadi semakin strategis sebagai pihak yang menjembatani antara DJP dan wajib pajak dalam proses adaptasi terhadap sistem perpajakan digital (Vernanda Pudji Asmoro et al., 2025). Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, sebagian besar kajian mengenai Coretax berfokus pada persepsi wajib pajak (Fatikatul Khofifah et al., 2026; Tanty et al., 2026), kepatuhan perpajakan (Hidayatullah et al., 2026; Qonitah, 2025), edukasi perpajakan di KPP (Handayani et al., 2026; Harjo et al., 2025), serta implementasi pada perusahaan dan instansi tertentu (Abigail

& Wijaya, 2025; Salsabila & Suhartini, 2025; Silalahi & Tantina Haryati, 2025). Penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi Coretax dari perspektif kantor konsultan pajak masih relatif terbatas, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dijumpai melalui kajian empiris dari perspektif kantor konsultan pajak sebagai mitra strategis wajib pajak di era digitalisasi perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana tantangan dan peluang implementasi Coretax DJP bagi wajib pajak berdasarkan pengalaman pendampingan yang dilakukan oleh PT Berkah Taxindo Sejahtera (BTS Consulting) Gresik? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tantangan dan peluang tersebut sebagai sebuah studi kasus tunggal yang information-rich, bukan sebagai sampel yang mewakili seluruh populasi kantor konsultan pajak di Indonesia.

1.1 Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan dua kerangka konseptual sebagai lensa interpretatif untuk membaca temuan lapangan, bukan sebagai model yang diuji secara kuantitatif. Pertama, Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) digunakan untuk memaknai bagaimana persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) tergambar dalam narasi informan mengenai kesiapan dan pengalaman menggunakan Coretax. TAM di sini tidak dioperasionalkan melalui instrumen terukur, melainkan digunakan sebagai kerangka baca (interpretive lens) atas data kualitatif yang diperoleh.

Kedua, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dipinjam secara selektif, khususnya konstruk system quality, untuk membaca evaluasi informan terhadap stabilitas dan kompleksitas antarmuka Coretax. Perlu ditegaskan bahwa usability bukan merupakan konstruk inti pada model DeLone–McLean versi 1992; istilah tersebut digunakan dalam penelitian ini sekadar sebagai penjelas kualitatif atas kemudahan penggunaan sistem, bukan sebagai konstruk formal dari model tersebut. Kedua kerangka ini digunakan secara komplementer dan interpretatif untuk memperkaya pembacaan atas tema-tema yang muncul dari analisis data, bukan untuk membuktikan hubungan kausal antarvariabel.

2. Metode Penelitian

2.1 Pendekatan dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai tantangan dan peluang implementasi Coretax DJP bagi wajib pajak melalui pengalaman nyata yang dialami oleh kantor konsultan pajak, sehingga fenomena yang dikaji bersifat kontekstual dan tidak dapat diukur secara kuantitatif (Sugiyono, 2019).

Desain studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu unit analisis secara intensif, yakni PT Berkah Taxindo Sejahtera (BTS Consulting) Gresik. Kasus ini diposisikan bukan sebagai kasus yang “representatif” secara statistik, melainkan sebagai instrumental case atau information-rich case (Patton, 2002) kasus yang dipilih karena kekayaan dan kedalaman informasi yang dapat digali darinya, bukan karena mewakili populasi kantor konsultan pajak secara umum (Creswell & Poth, 2018; Yin, 2018). Studi kasus memungkinkan peneliti memahami secara mendalam bagaimana suatu fenomena berlangsung dalam konteks nyatanya, sehingga temuan dapat menghasilkan generalisasi analitis (analytical generalization) (Yin, 2018), yakni generalisasi terhadap proposisi teoretis, bukan generalisasi statistik terhadap populasi.

2.2 Objek, Waktu, dan Tempat Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT Berkah Taxindo Sejahtera (BTS Consulting), sebuah perusahaan jasa konsultasi perpajakan dan akuntansi yang berlokasi di Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Perusahaan ini dipilih dengan beberapa pertimbangan: peneliti melaksanakan kegiatan magang (praktik kerja) di BTS Consulting selama periode penelitian sehingga memiliki akses langsung terhadap informan, proses operasional, dan dokumen yang relevan; BTS Consulting secara aktif mendampingi berbagai wajib pajak dari beragam sektor usaha dalam penggunaan Coretax; dan BTS Consulting merupakan kantor konsultan pajak yang relatif baru dengan struktur operasional yang dijalankan langsung oleh direktur, sehingga memberikan perspektif yang unik pada tahap awal pengembangan kantor konsultan.

Penelitian ini dilaksanakan selama lima bulan, yakni pada periode Februari hingga Juni 2026, mencakup fase awal implementasi Coretax yang masih dalam masa transisi dan adaptasi.

2.3 Posisi Peneliti dan Refleksivitas

Peneliti menjalani magang (praktik kerja) di BTS Consulting selama periode penelitian, sehingga posisinya tidak sepenuhnya berada di luar konteks yang diteliti. Untuk menjaga kejernihan metodologis,

observasi dalam penelitian ini dibedakan dari partisipasi kerja: selama menjalankan tugas magang (misalnya membantu administrasi dokumen klien), peneliti bertindak sebagai bagian dari tim operasional; sedangkan pencatatan data penelitian dilakukan pada momen-momen terpisah, ketika peneliti mengamati proses pendampingan klien oleh Direktur tanpa terlibat langsung dalam pengambilan keputusan atau interaksi substantif dengan klien pada momen tersebut. Dengan demikian, istilah “non-partisipatif” pada naskah ini merujuk secara spesifik pada momen pengamatan proses pendampingan klien oleh Direktur, bukan pada keseluruhan pengalaman magang peneliti, yang secara inheren bersifat partisipatif.

Posisi ganda sebagai peserta magang sekaligus peneliti membuka potensi bias insider, misalnya kecenderungan menafsirkan tindakan BTS Consulting secara lebih positif karena keterlibatan emosional dan relasi kerja sehari-hari. Beberapa langkah mitigasi dilakukan untuk mengelola potensi bias tersebut: (1) catatan lapangan (field notes) ditulis segera setelah observasi dan dipisahkan secara eksplisit dari catatan tugas magang; (2) interpretasi awal peneliti dikonfirmasi ulang kepada informan (member checking) untuk memastikan kesesuaian antara pemahaman peneliti dan maksud informan; dan (3) temuan interpretatif disilangkan dengan dokumentasi objektif seperti tangkapan layar error dan catatan pendampingan klien, bukan hanya bertumpu pada kesan peneliti. Keterbatasan yang tetap melekat dari posisi ini termasuk tidak adanya pemeriksaan independen (peer debriefer) di luar peneliti dan informan selama proses analisis diakui secara eksplisit pada bagian Keterbatasan Penelitian.

2.4 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan kunci (key informant) melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Pimpinan/Direktur PT Berkah Taxindo Sejahtera (BTS Consulting) Gresik.

Pemilihan informan tunggal didasarkan pada konsep key informant atau expert informant (Patton, 2002), yaitu individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan akses informasi paling komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Direktur BTS Consulting memenuhi kriteria tersebut karena merupakan pihak yang paling dominan dalam menjalankan kegiatan operasional dan proses pendampingan wajib pajak berbasis Coretax, serta memiliki kompetensi teknis dan pemahaman regulatif yang mendalam terhadap sistem Coretax.

Meskipun demikian, penggunaan informan tunggal tetap harus diakui sebagai keterbatasan metodologis, bukan sesuatu yang sepenuhnya setara dengan desain multi-informan. Triangulasi teknik — yaitu menyilangkan hasil wawancara dengan data observasi dan dokumentasi — dilakukan untuk memperkuat keabsahan data, namun triangulasi teknik pada dasarnya berbeda dari triangulasi sumber (source triangulation), yang mensyaratkan lebih dari satu informan atau perspektif manusia yang independen. Untuk memperkuat triangulasi sumber sebisa mungkin dalam batas akses yang tersedia, peneliti juga menelaah tangkapan layar keluhan klien, catatan komunikasi WhatsApp dengan klien (tanpa mengidentifikasi identitas klien), dan dokumentasi ebook panduan internal BTS Consulting sebagai sumber pelengkap di luar penuturan Direktur. Meski demikian, perspektif klien dan pihak DJP sendiri tidak turut diwawancarai secara langsung dalam penelitian ini, sehingga temuan tetap perlu dibaca sebagai representasi dari sudut pandang konsultan, bukan gambaran tiga sisi yang lengkap (konsultan–klien–DJP).

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen relevan, meliputi regulasi perpajakan terkait Coretax (PMK Nomor 81 Tahun 2024 beserta perubahannya, termasuk PMK Nomor 1 Tahun 2026 dan peraturan pelaksana seperti PER-11/PJ/2025 serta PER-8/PJ/2026), dokumen administrasi dan pendampingan perpajakan klien yang tersedia di perusahaan, serta berbagai publikasi resmi DJP terkait implementasi Coretax.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi: wawancara mendalam (in-depth interview) secara semi-terstruktur kepada Direktur BTS Consulting yang mencakup pengalaman penggunaan Coretax, kendala teknis dan nonteknis, strategi pendampingan klien, serta peluang yang diidentifikasi; observasi terhadap aktivitas operasional kantor sebagaimana dijelaskan pada bagian 2.3; serta dokumentasi terhadap regulasi, catatan pendampingan klien, dan publikasi resmi DJP. Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan memperoleh data yang kaya, valid, dan dapat diverifikasi secara silang melalui triangulasi teknik (Moleong, 2021).

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data mengacu pada model analisis data kualitatif interaktif Miles dan Huberman (1994), yang mencakup empat kegiatan yang berjalan interaktif: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan pengkodean (coding) terhadap transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk mengidentifikasi tema-tema utama. Sebagai ilustrasi alur kode menuju tema, pernyataan informan mengenai gangguan login dan terhentinya seluruh proses pelaporan dikodekan sebagai “gangguan-terpadu”, dikelompokkan bersama kode “error-berulang” dan “keterbatasan-fleksibilitas” ke dalam kategori “Instabilitas Sistem”, yang selanjutnya menjadi salah satu tema utama pada bagian Tantangan Implementasi. Sebagai bentuk audit trail, transkrip wawancara dan catatan lapangan yang menjadi dasar pengkodean disimpan oleh peneliti sehingga alur dari kode menuju kategori dan tema dapat ditelusuri kembali. Interpretasi akhir dikonfirmasi kembali kepada informan (member checking) untuk memastikan kesesuaian antara kategori yang dibentuk peneliti dan makna yang dimaksud informan.

Pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun ke dalam uraian naratif deskriptif yang terstruktur. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti menginterpretasi pola dan hubungan yang ditemukan, kemudian memverifikasinya secara silang dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil analisis data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di BTS Consulting, dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) dan diverifikasi melalui triangulasi teknik. Temuan disajikan dalam empat tema: (1) gambaran implementasi Coretax, (2) tantangan implementasi, (3) peluang implementasi, dan (4) transformasi peran konsultan pajak.

3.1 Gambaran Implementasi Coretax di BTS Consulting

BTS Consulting mulai mendampingi wajib pajak menggunakan Coretax sejak Januari 2025, bersamaan dengan peluncuran resmi sistem oleh DJP. Sebagai konsultan yang melayani WPOP maupun WP Badan dari berbagai sektor, BTS Consulting langsung menghadapi dinamika implementasi sejak hari pertama. Persiapan dilakukan secara proaktif melalui seminar dan pembelajaran mandiri. Informan menyampaikan, “Persiapannya dilakukan dengan mengikuti seminar penerapan Coretax serta mempelajari materi melalui ebook serta kanal Youtube DJP” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Dalam perspektif TAM (Davis, 1989) yang digunakan sebagai lensa interpretatif bukan sebagai model yang diukur secara formal strategi ini dapat dibaca sebagai upaya membangun perceived ease of use dan perceived usefulness sebelum sistem digunakan secara operasional. Observasi mengonfirmasi bahwa Coretax mengkonsolidasikan seluruh layanan perpajakan (SPT Tahunan, SPT Masa, dan kode billing) dalam satu platform terpadu, sebagaimana diamanatkan PMK Nomor 81 Tahun 2024 dan perubahannya.

3.2 Tantangan Implementasi Coretax

Tiga tantangan utama teridentifikasi dari triangulasi data: instabilitas sistem, kesulitan adaptasi terminologi, dan penyesuaian data keuangan.

Konsentrasi gangguan operasional pada platform terpadu menjadi temuan paling dominan. Informan menegaskan bahwa gangguan akses dan kegagalan login kerap terjadi, dan karena Coretax bersifat terpadu, satu gangguan menghentikan seluruh proses pelaporan sekaligus. Menurut informan, “Coretax ini semua pelaporannya menjadi satu. Jadi, ketika terjadi error dan tidak bisa log in, pekerjaan yang lain juga tidak dapat dikerjakan. Sedangkan aplikasi pajak sebelumnya menggunakan website yang berbeda-beda, sehingga lebih fleksibel” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Observasi langsung selama magang mengonfirmasi kondisi ini, didukung dokumentasi tangkapan layar Error 502 yang tersimpan di BTS Consulting. Perlu digarisbawahi bahwa temuan ini merupakan pengalaman pengguna (user experience) di sisi konsultan, bukan diagnosis arsitektur backend Coretax yang tidak diakses dalam penelitian ini. Oleh karena itu, temuan ini lebih tepat dibaca sebagai konsentrasi gangguan operasional pada platform yang terpadu, sejalan dengan pengakuan resmi DJP atas 22 permasalahan teknis sejak peluncuran sistem dan temuan Aristiyanto & Furqon (2025) mengenai gangguan infrastruktur sebagai penyebab utama keterlambatan pelaporan.

Adaptasi terminologi dan antarmuka menjadi tantangan kedua. Informan menjelaskan bahwa sistem sebenarnya mudah dipahami jika mengikuti panduan, namun pembaruan yang terus terjadi tanpa sosialisasi memadai menimbulkan kebingungan: “Asalkan mengikuti panduan, Coretax ini mudah digunakan. Namun,

karena sistemnya masih terus berkembang, terkadang terdapat perubahan-perubahan yang membingungkan karena sosialisasinya belum dilakukan secara menyeluruh” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Pengakuan ini penting secara analitis karena memisahkan masalah desain sistem yang dalam lensa TAM relatif dekat dengan perceived ease of use yang baik dari masalah manajemen perubahan (change management) yang menyertai setiap pembaruan. Observasi terhadap antarmuka dan telaah ebook panduan DJP mengonfirmasi adanya kesenjangan antara panduan dan tampilan aktual sistem. Temuan ini sejalan dengan Khusniah et al. (2025) dan Maulia Nasywa & Fabian Susanto (2026) mengenai literasi digital, namun memperluasnya dengan menunjukkan bahwa sosialisasi yang tidak merata merupakan akar masalah yang lebih mendasar daripada sekadar literasi pengguna.

Penyelarasan data keuangan menjadi tantangan ketiga, khusus pada WP Badan yang harus menyesuaikan nama akun pencatatan internal dengan format laporan keuangan yang sudah tersedia di Coretax. Informan menjelaskan, “Di Coretax, pada saat pelaporan SPT Tahunan, sudah tersedia format laporan keuangan beserta akun-akunnya. Oleh karena itu, kami menginformasikan kepada WP badan agar melakukan penyesuaian nama akun sehingga tidak mengalami kebingungan saat melakukan input” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Temuan ini, yang dikonfirmasi catatan pendampingan klien BTS Consulting, mengungkap pergeseran relasi antara sistem akuntansi dan sistem perpajakan dari independen menjadi saling terikat. Implikasinya, kompetensi konsultan pajak kini dituntut melampaui regulasi perpajakan dan mencakup pemahaman sistem akuntansi klien.

Ketiga tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan tidak hanya bergantung pada kualitas teknis sistem, tetapi juga pada manajemen perubahan dan kesiapan ekosistem pengguna secara menyeluruh. Sebuah pelajaran yang, pada level kasus tunggal ini, relevan dipertimbangkan bagi implementasi sistem administrasi publik secara lebih luas.

3.3 Peluang Implementasi Coretax

Di balik tantangan tersebut, tiga peluang signifikan teridentifikasi: kelengkapan fitur, transparansi data, dan ekspansi layanan konsultan.

Kelengkapan fitur Coretax mempermudah ekualisasi data perpajakan dan laporan keuangan. Informan menilai, “Fiturnya lebih lengkap sehingga memudahkan proses ekualisasi dengan laporan keuangan” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026). Dalam lensa TAM, temuan ini dapat dibaca sebagai gambaran perceived usefulness, yang dikonfirmasi observasi atas fitur format laporan keuangan terintegrasi yang menggantikan proses rekonsiliasi manual lintas aplikasi.

Dari sisi transparansi, informan menilai integrasi data lintas aspek yang dikonfirmasi PMK 81/2024 dan perubahannya soal penyatuan NIK-NPWP dan sinkronisasi pelaporan berpotensi meningkatkan akuntabilitas sistem perpajakan, sejalan dengan Khusniah et al. (2025) dan Ridhani Panjaitan & Yuna (2024) mengenai potensi Coretax mempersempit celah penghindaran pajak.

Peluang ketiga bersifat strategis-bisnis: kebingungan wajib pajak terhadap Coretax menciptakan permintaan baru terhadap layanan pendampingan, yang dikonfirmasi oleh tingginya frekuensi pertanyaan klien melalui WhatsApp yang diamati selama observasi. Informan mengungkapkan, “Karena masih banyak wajib pajak yang merasa bingung, kami hadir untuk membantu mereka melalui pendampingan maupun pelatihan penggunaan Coretax” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026). Temuan ini memperluas penelitian Aulia et al. (2025): tantangan implementasi sistem baru tidak hanya merepotkan wajib pajak, tetapi sekaligus membuka ruang diferensiasi dan ekspansi nilai bagi konsultan pajak yang responsif terhadap perubahan.

3.4 Transformasi Peran Konsultan Pajak dalam Pendampingan Klien

Temuan utama dari penelitian ini adalah pergeseran peran konsultan pajak di BTS Consulting selama era transisi Coretax, dari sekadar pemberi saran teknis menjadi aktor yang sekaligus menjalankan fungsi educator, mediator, digital advisor, dan expectation manager. Temuan ini dinyatakan sebagai proposisi berbasis studi kasus tunggal (case-based proposition), bukan generalisasi atas profesi konsultan pajak di Indonesia secara keseluruhan; pengujian pada beberapa kantor konsultan pajak dengan karakteristik berbeda diperlukan sebelum proposisi ini dapat digeneralisasikan lebih luas.

Sebagai educator, BTS Consulting mendistribusikan ebook panduan dan memberikan pelatihan langsung kepada klien, sebuah pendekatan knowledge transfer yang mengalihkan sebagian kapasitas edukasi kepada klien agar layanan tetap efisien. Sebagai digital advisor, BTS Consulting menerapkan komunikasi multi-platform (tatap muka, WhatsApp, Zoom) yang diamati langsung selama observasi, mencerminkan

pendekatan yang berorientasi pada klien untuk menjaga kontinuitas layanan meski sistem belum sepenuhnya stabil.

Sebagai mediator, BTS Consulting menjembatani klien dengan otoritas pajak ketika kendala teknis tidak terselesaikan secara internal. Informan mengungkapkan, “Biasanya kami juga berkomunikasi dengan pihak KPP untuk mengatasi kendala tersebut” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Berbeda dari peran mediator yang berorientasi pada penyelesaian masalah dengan pihak ketiga, peran expectation manager berorientasi ke dalam — mengelola ekspektasi klien terhadap waktu penyelesaian, kemungkinan terulangnya error sistem, dan alternatif tindakan selama masa transisi. Informan menjelaskan, “Kami mengkomunikasikan kepada wajib pajak untuk mencoba kembali secara berkala serta berkoordinasi dengan pihak KPP apabila diperlukan” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Keempat peran ini — educator, mediator, digital advisor, dan expectation manager — menunjukkan bahwa, pada kasus BTS Consulting, transformasi digital perpajakan tidak hanya mengubah cara wajib pajak berinteraksi dengan sistem, tetapi juga memperluas lanskap kompetensi yang dituntut dari konsultan pajak yang mendampinginya. Temuan ini memperkaya literatur peran konsultan pajak (Vernanda Pudji Asmoro et al., 2025) sebagai proposisi awal yang layak diuji lebih lanjut pada konteks kantor konsultan pajak yang lebih beragam.

3.5 Evaluasi dan Prospek Implementasi Coretax

Secara keseluruhan, informan menilai implementasi Coretax belum optimal, namun berprospek baik apabila dua aspek diperbaiki, yaitu stabilitas sistem dan kesederhanaan bahasa antarmuka. Informan menyarankan, “Aplikasinya perlu dibuat lebih stabil agar tidak sering mengalami error, dan tata bahasanya dibuat lebih sederhana supaya lebih mudah dipahami oleh wajib pajak” (Direktur BTS Consulting, wawancara, 2026).

Dengan meminjam istilah system quality dari model DeLone dan McLean (1992) secara selektif sebagai lensa interpretatif, rekomendasi informan tersebut dapat dibaca sebagai prasyarat kualitas sistem sebelum manfaat bersih (net benefit) dari Coretax dapat terwujud secara optimal. Optimisme informan bersifat conditional — mengakui potensi sistem sembari mensyaratkan perbaikan spesifik — dan didukung bukti pembaruan berkala oleh DJP yang ditemukan dalam dokumentasi publikasi resmi serta rangkaian regulasi turunan yang terus terbit sepanjang 2025–2026. Temuan ini sejalan dengan Arum et al. (2025), Mustofa et al. (2025), dan Purnomo et al. (2025) bahwa digitalisasi perpajakan mendorong sistem yang lebih akuntabel dan terintegrasi, dengan penelitian ini melengkapinya melalui bukti empiris dari tingkat praktis di lapangan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Coretax di BTS Consulting ditandai oleh tiga tantangan utama, yaitu konsentrasi gangguan operasional pada platform yang terpadu, sosialisasi pembaruan yang tidak merata, dan tuntutan penyelarasan data akuntansi klien; serta tiga peluang berupa kelengkapan fitur untuk ekualisasi laporan keuangan, peningkatan transparansi data perpajakan, dan ekspansi permintaan layanan konsultasi.

Temuan utama penelitian ini adalah proposisi mengenai transformasi peran konsultan pajak di BTS Consulting menjadi aktor yang sekaligus berfungsi sebagai educator, mediator, digital advisor, dan expectation manager. Sejalan dengan sifat studi kasus tunggal, temuan ini merupakan bentuk generalisasi analitis (analytical generalization) (Yin, 2018) — yaitu generalisasi terhadap proposisi teoretis yang dapat diuji pada konteks lain — bukan generalisasi statistik terhadap populasi kantor konsultan pajak di Indonesia.

4.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhitungkan dalam membaca temuannya. Pertama, penelitian bersandar pada satu informan kunci sehingga triangulasi sumber (source triangulation) dari perspektif independen lain — misalnya klien wajib pajak atau pihak DJP — tidak sepenuhnya dapat dilakukan; triangulasi yang diterapkan terbatas pada triangulasi teknik. Kedua, penelitian berfokus pada satu kantor konsultan pajak (BTS Consulting) yang relatif baru berdiri, sehingga temuan mengenai transformasi peran konsultan pajak bersifat proposisi berbasis kasus tunggal dan belum tentu berlaku pada kantor konsultan pajak dengan skala, usia, atau struktur organisasi yang berbeda. Ketiga, posisi peneliti sebagai peserta magang di lokasi penelitian berpotensi menimbulkan bias insider; mitigasi dilakukan melalui pemisahan catatan lapangan dan member checking kepada informan (lihat bagian 2.3), namun proses analisis tidak melibatkan pemeriksa independen (peer debriefer) di luar peneliti dan informan, sehingga potensi bias

interpretatif tidak dapat sepenuhnya dikesampingkan. Keempat, TAM dan model DeLone–McLean digunakan sebagai lensa interpretatif kualitatif, bukan diukur secara formal melalui instrumen terstandardisasi, sehingga kesimpulan yang dikaitkan dengan kedua kerangka tersebut bersifat interpretatif, bukan pembuktian statistik.

Penelitian mendatang disarankan untuk memperluas kajian pada beberapa kantor konsultan pajak dengan karakteristik berbeda (usia, skala, segmen klien), melibatkan perspektif wajib pajak dan/atau pegawai DJP secara langsung, serta melibatkan pemeriksa independen (peer debriefer) dalam proses analisis, guna menguji sejauh mana proposisi transformasi peran konsultan pajak yang diajukan dalam penelitian ini dapat digeneralisasikan secara analitis pada konteks yang lebih luas.

Bibliografi

- Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). Implementasi Sistem Coretax dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2, 1–7. <https://doi.org/10.61292/shkr.278>
- Aristiyanto, R., & Furqon, I. K. (2025). Tantangan dan Solusi Dalam Mewujudkan Sistem Perpajakan Modern dan Transparan di Era Digital. *Jurnal Economina*, 4, 340–347. <https://doi.org/10.55681/economina>
- Arum, M., Lamsah, & Fitrianiingsih, D. (2025). Dampak Implementasi Coretax System dalam Praktik Akuntansi Pajak dan Kepatuhan PPN di Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1013–1019. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3400>
- Aulia, D., Rahman, F., & Yulianto, H. (2025). Digitalisasi Administrasi Perpajakan Menggunakan Coretax oleh Mahasiswa KKLP STIE YPUP Makassar di Kantor Konsultan Pajak. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 4662–4668.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Daviq Kurniawan, M. R., & Dhahana Edtiyarsih, D. (2025). Analisis Efektivitas Digitalisasi Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia Tahun 2025. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 570–574. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i12.819>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- Fatikatul Khofiafah, Nafisa, I. R. N., Syarifatul Putri Astari, Luklu'a Farida Annur, Livia Azzisatul Laila, & Herwening Sindu Lestari. (2026). Persepsi Wajib Pajak atas Kemudahan Sistem Coretax terhadap Pelaporan SPT Tahunan dan Implikasinya terhadap Kepatuhan. *Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat (JURIBMAS)*, 5(1), 1–6. <https://doi.org/10.62712/juribmas.v5i1.952>
- Handayani, T., Mahmudah, S., Izzatus, M., Ripda, S. P., Cahyani, D. A., Nafiah, N. U., Shakirah, A., & Fatoni, N. (2026). Peningkatan Pemahaman Wajib Pajak melalui Asistensi Pelaporan SPT Berbasis Coretax di KP2KP Kendal. *ABDIMA JOURNAL-VOL*, 01, 8–17.
- Harjo, D., Syahyuri, Yani, & Halimah, N. (2025). Analisis Implementasi Edukasi Perpajakan Coretax dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bekasi Barat Tahun 2024. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 12(2), 397–408. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Hidayatullah, S., Candra, H., Azzahra, S. A., Arza, Z., & Azzahra, P. N. (2026). Implikasi Penerapan Sistem Coretax Terhadap Kepatuhan Pajak Pada PT. Pelnas Baruna Jaya di Kota Batam. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 403–414. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1968>
- Kadir, K. T. N., Rerung, S., Rahmawati, R., & Mediaty, M. (2025). Digitalisasi Prosedur Pajak Melalui Coretax: Studi Kualitatif Tentang Tantangan dan Peluang Bagi Pengguna di Sektor UMKM. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(1), 89–102. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v9i1.2045>
- Khotmi, H., Suparlan, & Setiawati, E. (2025). Optimalisasi Kepatuhan Pelaporan PPN Melalui Coretax dan Efisiensi Pajak. *JAP: Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6, 1–18.
- Khusniah, W., Riris Merbaka, Z., Pahala, I., & Wahono, P. (2025). The Role of Digital Coretax Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4, 1514–1521.

- Maulia Nasywa, D., & Fabian Susanto, F. (2026). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pelaporan di Core Tax dan Dampaknya (Studi Kasus pada PT Mitra Karya Prima). *JAAPI*, 7(1), 987–994.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, U., Sukmo, B., Wahono, P., & Indra, P. (2025). Coretax sebagai alat strategis dalam perencanaan pajak di Indonesia: potensi dan tantangan transformasi sistem perpajakan nasional. *Co-Creation: Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Bisnis*, 4, 115–123.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *JEBMASS*, 3(2), 114–118.
- Qonitah, I. (2025). Analisis Implementasi Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Optimalisasi Penerimaan Negara Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1911>
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Ridhani Panjaitan, M., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560>
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan di Era Digital: Tantangan, Inovasi, dan Kebijakan Adaptif. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4, 340–348.
- Salsabila, Z. Z., & Suhartini, D. (2025). Implementasi Coretax Dalam Pelaporan Pajak: Studi Kasus PT Agronesia Raya. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 13(2), 175–183. <https://doi.org/10.21067/jrma.v13i2.12995>
- Silalahi, O. Y., & Tantina Haryati. (2025). Dampak Penerapan Coretax Pada PT Yekape Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 14–19. <https://doi.org/10.69714/fyqm1k19>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tanty, G. V., Putra Yasa, I. N., & Surya Dharmawan, N. A. (2026). Persepsi Wajib Pajak Badan Terhadap Penggunaan Core Tax Administration System Dalam Pelaporan SPT Masa. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 6(1), 196–205. <https://doi.org/10.53866/jimi.v6i1.1258>
- Vernanda Pudji Asmoro, P., Okfitasari, A., Chotidjah Suhatmi, E., & Ariessa Pravasanti, Y. (2025). Persepsi Konsultan Pajak dan Fiskus Terhadap Implementasi Core Tax Administration System (CTAS) di Kota Surakarta. *Edunomika*, 09(03), 1–9.
- Wati, K., Suhatmi, E. C., & Aini, A. N. (2024). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Perpajakan di Indonesia: Tantangan dan Peluang di Era Industri 5.0. *HUBISINTEK*, 590–597.
- Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Latif Al-Hadad, Z., & Marella Vanni, K. (2025). Dampak Gangguan (Error) Sistem Coretax Terhadap Kualitas Pelayanan SPT Tahunan Wajib Pajak. *Perpajakan dan Auditing*, 6(3). <http://journal.unj.ac.id/journal/index.php/japa>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Peraturan Perundang-undangan

- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2026). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2025 tentang Ketentuan Pelaporan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Meterai dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-8/PJ/2026 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2024 tentang Ketentuan Pembayaran dan Penyetoran Pajak dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax).

CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia

Vol 6, No. 3, 2026

ISSN: 2807-5994

<https://journal.das-institute.com/index.php/citizen-journal>



Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan.