



Implementasi Sistem Coretax dalam Digitalisasi Sistem Perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat

Christea Nicole Abigail*

Komang Adi Sastra Wijaya**

Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: * christeaabigail@gmail.com, ** sastra_wijaya@unud.ac.id

Abstract

This study examines the implementation of the Coretax Integrated Tax Administration System in the digitalization of Indonesia's tax system, focusing on a case study of the objection, appeal, and reduction units at the Regional Office of the Directorate General of Taxes in Central Jakarta. Coretax is an integrated tax system based on information technology designed to simplify administrative processes, increase transparency, and accelerate tax services. This research uses a qualitative approach to analyze the effectiveness of Coretax in improving the handling of tax disputes as well as the technical and operational challenges encountered during implementation. The results indicate that Coretax enhances the efficiency and accountability of tax services, although there are still system-related issues that require continuous improvement. This study provides recommendations for strengthening technological infrastructure and human resource training to ensure the digitalization of taxation through Coretax runs optimally and supports national tax reform.

Keywords: Coretax, Directorate General Of Taxes, Tax System, Effectivity

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia, dengan fokus studi kasus pada bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat. Coretax merupakan sistem perpajakan terintegrasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat layanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas Coretax dalam memperbaiki proses penanganan sengketa pajak serta tantangan teknis dan operasional yang dihadapi selama implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan perpajakan, namun masih terdapat kendala sistem yang memerlukan perbaikan berkelanjutan. Studi ini memberikan rekomendasi untuk penguatan infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia agar digitalisasi perpajakan melalui Coretax dapat berjalan optimal dan mendukung reformasi perpajakan nasional.

Kata Kunci: Coretax, Direktorat Jenderal Pajak, Sistem Perpajakan, Efektivitas

I. Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman, digitalisasi semakin merambah ke setiap aspek kehidupan manusia dan mengubah cara manusia bekerja, belajar, dan berinteraksi. Kebiasaan manusia untuk menerima segala sesuatu dengan instan membuat tuntutan efisiensi dan efektivitas semakin tinggi—salah satunya pada sektor pelayanan publik. Kebiasaan ini memicu naiknya tuntutan terhadap layanan yang efisien, cepat, dan efektif, baik dari sektor swasta maupun pemerintahan. Masyarakat kini tidak hanya menilai kualitas layanan dari hasil akhirnya, tetapi juga dari kecepatan, kemudahan akses, serta transparansi proses yang ditawarkan. Maka dari itu, mekanisme pelayanan publik terus mengalami perubahan signifikan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan.

Menurut UU no. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, realisasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan seperti birokrasi yang panjang, keterbatasan sumber daya, serta rendahnya transparansi dan akuntabilitas.

Salah satu upaya pemerintah dalam merealisasikan digitalisasi dalam pelayanan publik adalah mempermudah partisipasi masyarakat dengan menyederhanakan birokrasi yang dulunya *paper-based* dan berbelit-belit (Fitriya, 2025). Masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, cukup melalui perangkat digital yang terhubung ke internet. Hadirnya digitalisasi tidak hanya mengubah cara kerja birokrasi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, digitalisasi juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas operasional dan efisiensi anggaran (Mckinsey & Company, 2020). Sistem digital dapat meminimalisir potensi *human error* serta memperkecil ruang untuk praktik korupsi karena prosesnya terdokumentasi dan dapat diawasi secara *real-time*. Digitalisasi juga mendorong terbentuknya sistem pelayanan yang berbasis data, sehingga kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tuntutan untuk menghadirkan layanan yang ideal mendorong pemerintah untuk menyempurnakan berbagai macam kebijakan terkait pelayanan publik. Salah satu kebijakan yang diterbitkan dengan tujuan digitalisasi pelayanan publik adalah Peraturan Presiden Nomor 40 tahun 2018 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Aturan ini menjadi dasar hukum utama pembentukannya Core Tax Administration System (CTAS) yang mengatur berbagai aspek mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran, hingga layanan administrasi perpajakan secara elektronik, serta penyesuaian proses bisnis dan penggunaan teknologi informasi dalam sistem perpajakan nasional.

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2024)

Gambar 1: Kanal Website Coretax DJP



Sumber: coretaxdjp.pajak.go.id

Salah satu aspek yang krusial adalah perpajakan. Sistem perpajakan yang terintegrasi sangat penting bagi kemajuan suatu negara karena mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keadilan dalam pemungutan pajak. Dengan integrasi sistem, proses administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana dan aksesibilitas bagi wajib pajak meningkat, sehingga memudahkan pelaporan serta pembayaran pajak secara online tanpa harus datang ke kantor pajak. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan (Triyanto, Ismiyanto, M. Muhtarom, 2024). Dari sisi pembangunan, perpajakan yang terintegrasi juga dapat menjadi pondasi utama

pembiayaan negara, memungkinkan pemerintah membiayai layanan publik seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan secara berkelanjutan (Mardiasmo, 2019).

Penelitian-penelitian sebelumnya mengungkapkan Coretax merupakan inovasi penting dalam reformasi administrasi perpajakan Indonesia yang mulai diimplementasikan secara penuh pada tahun 2025. Coretax dirancang sebagai sistem inti administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak dalam satu platform terpadu.

Meskipun digitalisasi sistem perpajakan melalui Coretax telah menjadi tonggak penting dalam reformasi administrasi perpajakan di Indonesia, kajian akademik yang secara spesifik menyoroti implementasinya pada bidang keberatan, banding, dan pengurangan pajak masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek umum efisiensi sistem atau integrasi teknologi dalam pelayanan pajak secara luas (Utama & Yuliana, 2025; Triyanto et al., 2024). Padahal, bidang keberatan dan banding memiliki karakteristik yang kompleks karena menyangkut hak hukum wajib pajak dan proses penyelesaian sengketa yang memerlukan transparansi serta akuntabilitas tinggi. Selain itu, belum banyak studi yang mengkaji secara mendalam tantangan teknis dan operasional yang muncul selama masa transisi dari sistem manual ke digital penuh, khususnya di lingkungan kerja yang menjadi pilot project seperti Kanwil DJP Jakarta Pusat. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan gambaran empiris dan kontekstual mengenai efektivitas serta hambatan implementasi Coretax dalam menangani keberatan, banding, dan pengurangan pajak. Penelitian ini juga penting untuk memberikan masukan kebijakan yang berbasis data terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di era digital.

Penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan Coretax mempengaruhi proses administrasi perpajakan khususnya pada bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat. Fokus penelitian ini adalah pada analisis efektivitas digitalisasi sistem perpajakan melalui Coretax dalam mempercepat dan mempermudah penanganan sengketa pajak serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan kepada wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan teknis dan operasional yang muncul selama implementasi Coretax, seperti kendala sinkronisasi data dan gangguan akses sistem, serta bagaimana upaya perbaikan dan adaptasi dilakukan oleh DJP untuk mengatasi hambatan tersebut. Studi ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai dampak Coretax dalam reformasi administrasi perpajakan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan pajak di wilayah tersebut.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan studi literatur. Dua responden merupakan penelaah kebijakan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kanwil DJP Jakarta Pusat yang terlibat langsung dalam proses keberatan, banding, dan pengurangan pajak, guna mendapatkan data empiris dan perspektif praktis mengenai penerapan sistem ini. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi sistem Coretax dalam digitalisasi administrasi perpajakan. Studi literatur dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen resmi, regulasi perpajakan, laporan teknis, serta publikasi akademis terkait Coretax dan digitalisasi sistem perpajakan untuk memperoleh gambaran teoritis dan kontekstual yang kuat.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode observasi non-partisipatif di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Pusat. Observasi ini bertujuan untuk mengamati secara langsung proses kerja dan interaksi antara sistem Coretax dengan petugas serta wajib pajak tanpa ikut campur dalam aktivitas tersebut. Dengan cara ini, peneliti dapat mengidentifikasi kendala teknis, prosedural, dan perilaku yang muncul selama implementasi Coretax, serta melihat bagaimana sistem tersebut mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan.

Fokus penelitian ini adalah pada analisis efektivitas dan tantangan implementasi Coretax di bidang keberatan, banding, dan pengurangan pajak di Kanwil DJP Jakarta Pusat sebagai lokus penelitian. Kanwil

DJP Jakarta Pusat dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan volume kasus sengketa pajak yang tinggi dan menjadi pilot project dalam penerapan Coretax. Dengan fokus ini, penelitian berusaha memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana digitalisasi melalui Coretax mengubah proses administrasi perpajakan, sekaligus mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki agar sistem dapat berjalan optimal dan mendukung reformasi perpajakan nasional.

III. Hasil dan Bahasan

Mulainya implementasi sistem Coretax membawa berbagai macam perubahan bagi Wajib Pajak (WP). Menurut Adam dan Simret (2020), keadilan, pemerataan, dan kesetaraan memiliki dampak yang signifikan pada kepatuhan pajak (enforce tax compliance). Tidak hanya itu Assfaw and Sebhata (2019), Jemberie (2020), and Deyganto (2018b), juga membahas bagaimana pengetahuan pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dulu, WP harus menggunakan e-Reg untuk daftar diri, lapor Surat Pemberitahuan (SPT) di DJP Online, minta Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) di e-Nofa, dan berbagai aplikasi lainnya. (Utama, Yuliana, 2024). Sistem birokrasi yang berbelit-belit dan menggunakan kanal yang beragam untuk setiap fungsinya mempersulit WP untuk patuh kepada pajak. Salah satunya adalah dalam proses pengajuan keberatan, banding, pengurangan pajak dan denda.

Melanjuti Peraturan Presiden Nomor 40 tahun 2018, kebijakan baru diterbitkan untuk menyatukan kebijakan dan tata cara pembetulan, keberatan, pengurangan, penghapusan, dan pembatalan di bidang perpajakan, yaitu Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2024. Peraturan ini menggantikan ketentuan sebelumnya dan mulai berlaku pada 1 Januari 2025. PMK 118/2024 dirancang untuk memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi wajib pajak, serta meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan simplifikasi regulasi dalam proses administrasi perpajakan. Di dalamnya diatur secara rinci prosedur dan persyaratan bagi wajib pajak untuk mengajukan permohonan pembetulan, keberatan atas ketetapan pajak, permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, serta pembatalan surat ketetapan atau tagihan pajak yang dianggap tidak benar. Dengan adanya PMK ini, diharapkan proses penyelesaian sengketa dan administrasi perpajakan menjadi lebih transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Sejak diterapkannya sistem Coretax di awal tahun 2025, dampaknya terhadap proses penanganan keberatan, banding, dan pengurangan pajak di Kanwil DJP Jakarta Pusat memang belum terasa secara signifikan. Namun, perubahan yang paling nyata adalah semakin berkurangnya penggunaan kertas dalam proses administrasi. Pekerjaan yang sebelumnya banyak menggunakan dokumen fisik kini beralih ke sistem digital yang lebih terpusat, sehingga mendukung upaya digitalisasi dan efisiensi kerja. Kemudahan yang dirasakan oleh petugas maupun wajib pajak sejak penggunaan Coretax terutama terlihat dari perubahan pola kerja. Sebelumnya, banyak proses dilakukan secara manual, tetapi kini pengerjaan seluruh permohonan terkait keberatan, banding, dan pengurangan dipusatkan pada aplikasi Coretax. Hal ini membuat proses menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi secara elektronik, yang menjadi salah satu indikator kemudahan dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan penelitian, wawancara, dan observasi dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat, sistem Coretax membantu dalam pengawasan dan pengendalian administrasi perpajakan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan dengan memusatkan seluruh pekerjaan dalam satu platform digital. Dengan sistem ini, setiap proses dapat terdokumentasi secara sistematis dan mudah ditelusuri. Hal ini memungkinkan akuntabilitas pengelolaan kasus menjadi lebih terjaga, karena stakeholder dapat memperoleh pembaruan informasi secara lebih cepat dan transparan terkait perkembangan penyelesaian kasus. Namun, implementasi Coretax tidak secara langsung mempercepat penyelesaian kasus keberatan, banding, dan pengurangan. Fokus utama dari sistem ini adalah pada pengelolaan administrasi, bukan percepatan proses (Harmaily, 2025). Seluruh proses administrasi keberatan dan non-keberatan dilakukan melalui Coretax, sehingga mekanisme pelaporan, pendokumentasian, dan pemantauan menjadi lebih tertata. Walaupun waktu penyelesaian belum mengalami percepatan, kualitas dokumentasi dan akuntabilitas proses meningkat dengan adanya sistem ini.

Tantangan utama dari sistem Coretax adalah dalam hal penyesuaian terhadap sistem baru. Kendala teknis dan operasional yang paling sering ditemui adalah transisi dari pola kerja manual ke sistem digital penuh. Perubahan ini menuntut adaptasi yang cukup besar, baik dari sisi petugas maupun sistem pendukung lainnya, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan aplikasi Coretax secara intensif. Dari sisi transparansi dan akuntabilitas, penerapan Coretax memberikan dampak positif. Karena seluruh pekerjaan kini dilakukan dalam satu sistem terpusat, maka pengelolaan kasus keberatan, banding, dan pengurangan pajak menjadi lebih mudah dipantau. Stakeholder dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan akurat mengenai perkembangan penanganan kasus, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap proses yang berjalan.

Terkait prosedur dan alur kerja, memang terdapat perubahan yang cukup signifikan. Penyesuaian utama terletak pada transformasi dari proses manual ke proses digital sepenuhnya. Hal ini memerlukan pembiasaan serta pemahaman baru dalam menjalankan setiap tahapan administrasi yang kini sudah terintegrasi di dalam sistem Coretax. Dilansir dari [Kompas.com](https://www.kompas.com) (2025), Transisi yang dihadapi oleh wajib pajak dicerminkan pada penurunan pendapatan pajak sebanyak 30% pada bulan Januari 2025 dari bulan sebelumnya. Permintaan perpanjangan sanksi administratif oleh wajib pajak menunjukkan adanya kebutuhan akan tambahan waktu untuk beradaptasi dengan sistem yang baru, sekaligus menghindari dikenakannya sanksi yang tidak tepat akibat kesalahan pelaporan yang terjadi karena gangguan pada sistem (Fatimah, 2025). Berbagai tantangan muncul selama masa transisi, seperti kurangnya pemahaman teknis terhadap sistem Coretax, kesalahan input data akibat kurangnya rasa familiar, serta keterbatasan bantuan teknis yang tersedia saat terjadi kendala. Tidak hanya wajib pajak, konsultan pajak dan petugas pelayanan di KPP Madya juga menghadapi kesulitan dalam memberikan penjelasan dan asistensi yang akurat dan tepat waktu. Ketimpangan pemahaman ini menimbulkan risiko kesalahan administratif yang berdampak pada potensi sanksi walaupun penyebab utamanya adalah kendala sistemik dan kurangnya pembekalan.

Direktorat Jenderal Pajak kemudian fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dengan mengintensifkan pelatihan teknis (Harmaily, 2025). Program pelatihan ini ditujukan tidak hanya bagi wajib pajak, tetapi juga bagi konsultan pajak dan petugas pelayanan di KPP Madya agar mampu menyampaikan informasi secara konsisten dan efektif. Pelatihan dilakukan secara berkala melalui kelas tatap muka dan penyediaan aplikasi simulator dengan data *dummy* berbasis sistem Coretax (Novyanti, 2025). Upaya ini diharapkan dapat mempercepat proses adaptasi, meminimalkan kesalahan pelaporan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem administrasi perpajakan yang baru. Data menunjukkan bahwa pemulihan penerimaan pajak berlangsung secara bertahap, yang mengindikasikan bahwa langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan stabilitas sistem dan intensifikasi sosialisasi kepada wajib pajak mulai berhasil mengatasi permasalahan awal. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Kompas.com (2025) yang menyebutkan bahwa penerimaan pajak mulai menunjukkan tren positif setelah mengalami penurunan selama dua bulan, menandakan adanya proses perbaikan menuju sistem yang lebih efisien dan efektif.

IV. Kesimpulan dan Saran

Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) merupakan salah satu langkah strategis dalam reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kanwil DJP Jakarta Pusat, sistem ini membawa perubahan signifikan terhadap mekanisme pelayanan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan. Coretax menjadi solusi terhadap permasalahan birokrasi yang selama ini kompleks dan terfragmentasi ke dalam berbagai kanal digital yang tidak saling terintegrasi. Dengan hadirnya Coretax, seluruh proses administrasi kini dipusatkan dalam satu sistem digital, sehingga mendukung efisiensi kerja dan memudahkan pelacakan informasi serta pengawasan internal. Sebelum penerapan sistem ini, wajib pajak harus menggunakan berbagai aplikasi terpisah untuk keperluan administratif seperti pendaftaran, pelaporan, permintaan NSFP, dan sebagainya. Fragmentasi ini menjadi salah satu faktor penghambat kepatuhan pajak karena kompleksitas sistem seringkali menyulitkan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Melalui Coretax, proses administrasi, termasuk pengajuan keberatan, pengurangan, dan banding, kini dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan

terdokumentasi secara elektronik, yang berkontribusi positif terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Namun demikian, pelaksanaan sistem ini tidak lepas dari berbagai tantangan. Salah satu hambatan utama yang ditemukan adalah proses transisi dari sistem manual ke sistem digital penuh. Transisi ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut kesiapan sumber daya manusia baik di pihak wajib pajak, konsultan pajak, maupun petugas pelayanan pajak. Banyak pihak masih belum terbiasa atau kurang memahami secara menyeluruh bagaimana sistem Coretax bekerja, yang berdampak pada meningkatnya risiko kesalahan input data dan perlambatan proses pelaporan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Coretax belum memberikan dampak signifikan dalam mempercepat penyelesaian kasus keberatan, banding, dan pengurangan. Namun, sistem ini telah berhasil menciptakan tata kelola administrasi yang lebih tertib dan terdokumentasi dengan baik. Keunggulan utama dari Coretax terletak pada peningkatan transparansi proses, kemudahan pengawasan, serta kejelasan informasi yang dapat diakses oleh seluruh stakeholder secara real-time. Hal ini menjadi modal penting untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan. Secara keseluruhan, penerapan Coretax merupakan langkah positif dalam upaya modernisasi sistem perpajakan nasional. Meskipun pada tahap awal pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, baik teknis maupun operasional, namun berbagai upaya perbaikan dan adaptasi yang telah dilakukan menunjukkan arah perkembangan yang konstruktif. Ke depan, keberhasilan penuh dari sistem ini akan sangat bergantung pada konsistensi peningkatan kapasitas SDM, perbaikan teknis berkelanjutan, serta evaluasi berkala terhadap proses dan hasil yang dicapai. Dengan fondasi yang kuat dan dukungan kebijakan yang tepat, Coretax berpotensi besar untuk menjadi tulang punggung administrasi perpajakan yang efisien, transparan, dan berkeadilan di Indonesia.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi sistem Coretax, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus mengintensifkan program pelatihan dan sosialisasi kepada wajib pajak, konsultan pajak, serta petugas pelayanan agar kemampuan teknis dan pemahaman terhadap sistem semakin meningkat. Selain itu, perbaikan teknis pada sistem Coretax harus dilakukan secara berkala guna mengatasi kendala akses dan sinkronisasi data yang masih ditemukan selama masa transisi. Pendampingan dan layanan bantuan teknis yang responsif juga perlu diperkuat untuk meminimalisir kesalahan administratif dan meningkatkan kepercayaan publik. Evaluasi berkelanjutan atas proses bisnis dan masukan dari pengguna sistem akan sangat membantu dalam mengoptimalkan kinerja Coretax sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Ansell, C. K., & Torfing, J. (2018). *How does collaborative government scale?* Policy Press.
- Assfaw, A. M., & Sebat, W. (2019). Analysis of tax compliance and its determinants: Evidence from Kaffa, Bench Maji and Sheka zones category B taxpayers, SNNPR, Ethiopia.
- Daub, M., Domeyer, A., Lamaa, A., & Renz, F. (2020). *Digital public services: How to achieve fast transformation at scale*. McKinsey & Company.
- Deyganto, K. O. (2018). Factors influencing taxpayers' voluntary compliance attitude with tax system: Evidence from Gedeo zone of Southern Ethiopia. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 6(3), 92–107. <https://doi.org/10.13189/ujaf.2018.060302>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Kanwil DJP Jaksel II bersama IKPI Gelar Sosialisasi SPT Tahunan Melalui Coretax*. <https://www.pajak.go.id/en/node/117054>
- Fatimah, S. (2025). View of implementasi sistem Coretax dan dampaknya terhadap penerimaan pajak. *Journaledutech.com*. <https://journaledutech.com/index.php/great/article/view/192/187>
- Fitriya. (2025, February 20). Perbedaan Coretax dan sistem DJP yang lama. *Mekari Klikpajak*. <https://klikpajak.id/blog/perbedaan-coretax-dengan-sistem-djp-lama/>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan – Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.

- Novyanti, R. (2025). Pajak Batam Utara kenalkan aplikasi simulator Coretax kepada wajib pajak. *Direktorat Jenderal Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/pajak-batam-utara-kenalkan-aplikasi-simulator-coretax-kepada-wajib-pajak>
- Pajak.go.id. (2025). *Coretax*. <https://pajak.go.id/reformdjp/coretax>
- Rahayu, I. R. S., & Djumena, E. (2025, March 13). Penerimaan pajak anjlok, ekonom: Biang keladinya permasalahan Coretax. *Kompas.com*. <https://money.kompas.com/read/2025/03/13/093900526/penerimaan-pajak-anjlok-ekonom--biang-keladinya-permasalahan-coretax>
- Redaksi DDTCTNews. (2025). Akhirnya! Akhir Juli Coretax bakal bebas dari gangguan sistem. *DDTCTNews*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1810652/akhirnya-akhir-juli-coretax-bakal-bebas-dari-gangguan-sistem>
- Triyanto, N., Ismiyanto, M., & Muhtarom, M. (2024). Urgensi dan optimalisasi pajak elektronik sebagai sistem perpajakan terintegrasi untuk meningkatkan aksesibilitas wajib pajak. *Risalah Hukum*, 20(2), 61–69. <https://doi.org/10.30872/risalah.v20i2.1589>
- Utama, K., & Yuliana, L. (2025). Implementasi pembaruan sistem inti administrasi perpajakan (Coretax) terhadap efisiensi kinerja pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN Master Manajemen*, 3(2), 43–56. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>