



Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi *Core Tax Administration System* Ditinjau dari *Relative Advantage* (Studi Kasus PT XYZ)

We Maryam Batari Uleng^{1*}, Lia Ekowati²

^{1,2} Program Studi Akuntansi Keuangan, Program Sarjana Terapan, Jurusan Akuntansi,
Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia

wmaryamm256@gmail.com^{1*}, lia.ekowati@akuntansi.pnj.ac.id²

Alamat: Jl. Prof. DR. G.A. Siwabessy, Kampus Universitas Indonesia, Depok 16425

Korespondensi penulis : wmaryamm256@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study is to describe perceptions of the implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) in terms of relative advantage, to describe perceptions related to the weaknesses of CTAS, and to describe perceptions related to the dissemination and socialization efforts received at PT XYZ. This study uses a descriptive qualitative method with a case study approach. The indicators of relative advantage in this study include economic value, system convenience, prestige value, work speed, and ease of work. The results show that the implementation of CTAS, in terms of relative advantage, only offers a relative benefit in the aspect of ease of work. In the aspects of speed and prestige value, the benefits are present but not significant, while in terms of economic value and system convenience, no relative advantage is perceived. The perceived weaknesses of CTAS at PT XYZ include the system frequently experiencing errors, especially during tax reporting periods, and a lack of flexibility in generating Billing IDs, which can lead to delays in payments and reporting. Furthermore, the absence of comprehensive education and socialization regarding CTAS has become a barrier for PT XYZ in adapting to the system.*

Keywords: *CTAS, PT XYZ, Relative Advantage*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi terhadap implementasi Core Tax Administration System (CTAS) ditinjau dari relative advantage, mendeskripsikan persepsi terkait kelemahan CTAS, dan mendeskripsikan persepsi terkait pencerdasan dan sosialisasi yang diterima pada PT XYZ. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Indikator relative advantage pada penelitian ini adalah nilai ekonomi, kenyamanan penggunaan sistem, nilai prestise, kecepatan bekerja, dan kemudahan bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CTAS ditinjau dari relative advantage hanya memiliki keuntungan relatif pada aspek kemudahan. Pada aspek kecepatan dan nilai prestise memiliki keuntungan relatif namun tidak signifikan, dan pada nilai ekonomi dan kenyamanan tidak memiliki keuntungan relatif. Kelemahan CTAS dalam persepsi PT XYZ adalah sistem yang kerap mengalami error terutama pada masa pelaporan pajak dan fleksibilitas yang kurang dalam pembuatan ID Billing yang bisa mengakibatkan telat bayar dan lapor. Tidak ada sosialisasi dan pencerdasan komperhensif yang diterima mengenai CTAS menjadi kendala PT XYZ untuk beradaptasi dengan sistem.

Kata Kunci: CTAS, PT XYZ, Keunggulan Relatif

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling utama dan memiliki peran vital dalam membiayai berbagai kebutuhan negara, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga pembiayaan sektor publik. Menurut Ristanti et al. (2022), pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa imbalan secara langsung, dan hasil dari pungutan ini digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hal ini dikuatkan oleh Kharisma dan Furqon (2023) yang menyatakan bahwa pajak adalah penyumbang pendapatan terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan

Belanja Negara (APBN). Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2025), penerimaan pajak sampai 31 Desember 2024 telah mencapai Rp1.932,4 triliun atau 100,5% dari target yang ditetapkan. Artinya, keberlangsungan pembangunan nasional sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah terus melakukan reformasi dalam sistem perpajakan, baik dari sisi regulasi maupun teknologi. Menurut Helmi dan Kurniadi (2024), reformasi pajak menjadi langkah strategis dalam memperkuat fondasi fiskal Indonesia, terutama untuk menghadapi dinamika ekonomi global yang terus berubah. Reformasi ini meliputi pembaruan undang-undang perpajakan, perbaikan sistem pemungutan, dan modernisasi administrasi perpajakan melalui digitalisasi. Salah satu bentuk nyata dari upaya ini adalah Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang menghasilkan sistem bernama Core Tax Administration System (CTAS), menggantikan sistem sebelumnya yaitu SIDJP.

Core Tax Administration System (CTAS) merupakan sistem administrasi pajak terintegrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari reformasi teknologi informasi dan basis data. Sistem ini bertujuan untuk memodernisasi layanan perpajakan dengan mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). CTAS diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 dan secara resmi mulai diimplementasikan pada 1 Januari 2025 sesuai Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses administrasi perpajakan.

Manfaat dari CTAS secara teoretis sangat besar. Sistem ini diklaim mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memberikan kemudahan akses layanan pajak bagi wajib pajak, serta memungkinkan DJP untuk mengolah data perpajakan secara real-time guna pengambilan keputusan yang lebih tepat (Joselin et al., 2024). Penelitian oleh Rahmawati dan Nurcahyani (2025) menunjukkan bahwa CTAS dapat mengatasi berbagai kendala administrasi pajak yang sebelumnya sering terjadi, seperti lambatnya proses penanganan administrasi dan lemahnya pengawasan. Selain itu, Panjaitan dan Yuna (2024) menemukan bahwa CTAS berkontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan karena wajib pajak dapat mengakses informasi pajak secara real time.

Namun dalam praktiknya, implementasi CTAS tidak terlepas dari sejumlah tantangan teknis dan non-teknis. Menurut Purnomo et al. (2025), terdapat berbagai kendala seperti

belum meratanya infrastruktur teknologi, kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna, serta seringnya terjadi gangguan teknis seperti server down dan runtime errors. Hal senada diungkapkan oleh Utantoro (2025), yang menyebutkan bahwa implementasi CTAS belum berjalan optimal karena perencanaan kebijakan yang kurang matang serta belum adanya mitigasi risiko yang efektif. Dari sisi teknis, Rijadh Djatu Winardi (2025) dari UGM menjelaskan bahwa terdapat kelemahan pada desain arsitektur sistem, penggunaan COTS (Commercial Off-the-Shelf Software) yang kurang sesuai dengan karakteristik pajak Indonesia, serta kurangnya kapasitas sistem untuk melayani lonjakan pengguna secara massal.

Melihat berbagai kendala tersebut, perlu adanya evaluasi terhadap implementasi CTAS, terutama dari perspektif pengguna langsung, yaitu para wajib pajak. Salah satu pendekatan yang relevan untuk menilai keberhasilan inovasi sistem ini adalah melalui teori *relative advantage*. Menurut Suharyati et al. (2023), *relative advantage* merupakan ukuran sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih unggul dibanding sistem sebelumnya berdasarkan persepsi pengguna. Atribut ini mencakup aspek seperti kemudahan, kecepatan, kenyamanan, nilai ekonomi, dan prestise. Dengan demikian, persepsi wajib pajak terhadap CTAS sangat diperlukannya untuk dianalisis guna mengetahui apakah sistem ini benar-benar memberikan keunggulan dibanding sistem terdahulu seperti SIDJP.

PT XYZ sebagai subjek penelitian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelatihan, sertifikasi, konsultasi bisnis, riset, dan sistem informasi. Perusahaan ini merupakan wajib pajak badan sekaligus Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang secara langsung terdampak oleh kewajiban penggunaan CTAS sejak awal 2025. Namun dalam praktiknya, PT XYZ mengalami berbagai kendala teknis dalam penggunaan sistem ini, seperti kesulitan mengakses laman CTAS, error dalam pembuatan faktur pajak keluaran, serta kegagalan proses uploading faktur yang berdampak pada keterlambatan penagihan dan menurunnya pendapatan piutang. Permasalahan ini menjadi signifikan karena faktur pajak adalah dokumen diperlukannya dalam proses tagihan kepada klien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diperlukannya dilakukan untuk menganalisis persepsi wajib pajak PT XYZ terhadap implementasi CTAS dengan menggunakan teori *relative advantage*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas implementasi sistem CTAS dari sudut pandang pengguna, serta memberikan masukan kepada pemerintah, khususnya DJP, dalam mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi. Oleh karena itu, judul

penelitian ini adalah “Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau Dari Relative Advantage (Studi Kasus PT XYZ)”.

2. KAJIAN TEORITIS

Penerapan sistem informasi yang terintegrasi dalam administrasi perpajakan menjadi landasan utama dalam mendukung reformasi perpajakan yang komprehensif. Core Tax Administration System (CTAS) hadir sebagai solusi pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi proses administrasi perpajakan. Sistem ini dirancang untuk menggantikan sistem lama, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), yang dianggap tidak lagi memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi perpajakan modern. Seperti dikemukakan oleh Suganda et al. (2025), CTAS merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan menjadi satu sistem terpadu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan sekaligus membantu otoritas pajak dalam meningkatkan pengawasan serta efisiensi pengelolaan data.

Implementasi CTAS juga menandai adanya pergeseran paradigma dalam sistem perpajakan di Indonesia, dari sistem manual dan parsial menjadi sistem otomatis dan terintegrasi. Cindy dan Chelsya (2024) menjelaskan bahwa melalui CTAS, proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih sederhana dan terstandarisasi. Data perpajakan wajib pajak dapat diakses secara real-time, dan validasi dilakukan melalui sistem yang sudah terkoneksi dengan berbagai instansi pemilik data. Ini berarti sistem ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak serta meminimalisasi praktik manipulasi atau penghindaran pajak. Selain itu, CTAS juga dilengkapi dengan fitur Compliance Risk Management (CRM) yang dapat menganalisis risiko ketidakpatuhan wajib pajak secara lebih akurat.

Dari sisi perbandingan teknis, SIDJP dan CTAS menunjukkan perbedaan signifikan dalam hal performa, integrasi, keamanan, dan akurasi data. Berdasarkan penelitian Dimetheo et al. (2023), SIDJP dinilai lambat dalam merespons permintaan saat beban sistem tinggi dan belum mampu mendeteksi penipuan pajak secara efektif. Sebaliknya, CTAS dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih kuat dan teknologi CRM yang membantu DJP dalam mengidentifikasi risiko kepatuhan. Sistem ini juga kompatibel dengan sistem perpajakan global, sehingga mendukung kolaborasi internasional dalam pelaporan dan pertukaran informasi perpajakan. Penerapan teknologi berbasis Artificial

Intelligence (AI) dalam CTAS juga meningkatkan kapasitas DJP dalam mengelola data secara cerdas.

Pada pelayanan kepada wajib pajak, CTAS juga menawarkan kemudahan dengan menghadirkan sistem registrasi yang lebih terotomatisasi dan terintegrasi. Direktorat Jenderal Pajak (2025) menyebutkan bahwa NIK (Nomor Induk Kependudukan) kini telah digunakan sebagai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) bagi wajib pajak orang pribadi, sehingga meningkatkan efisiensi dan menghindari duplikasi data. Kemudian cabang usaha tidak lagi diperlakukan sebagai entitas perpajakan terpisah, melainkan terintegrasi dalam satu identitas NPWP pusat, dengan pemberian Nomor Identitas Tempat Kegiatan Usaha (TKU). Fitur layanan digital juga terintegrasi dalam satu portal dengan dukungan teknologi pengenalan wajah (*face recognition*) untuk validasi identitas, menjadikan proses pendaftaran dan administrasi pajak lebih cepat dan aman.

Kemudian CTAS membawa perubahan signifikan pada tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Jika sebelumnya format pelaporan keuangan berbentuk PDF dan tidak dapat dibaca sistem, kini CTAS menyediakan format XBRL yang dapat diproses sebagai data terstruktur. Hal ini tidak hanya mempermudah wajib pajak dalam pengisian SPT, tetapi juga mempercepat proses pengolahan dan analisis data oleh DJP. CTAS juga menyederhanakan jumlah jenis SPT untuk wajib pajak orang pribadi serta mengintegrasikan proses pelaporan dengan pembayaran dan validasi data. Sistem ini tidak hanya mengurangi beban administrasi bagi wajib pajak tetapi juga meningkatkan efektivitas pengawasan pajak oleh otoritas.

Dalam aspek pembayaran, sistem CTAS melakukan pembaruan menyeluruh terhadap proses pemindahbukuan, restitusi, dan penerimaan pembayaran pajak. Direktorat Jenderal Pajak (2025) menjelaskan bahwa sistem baru ini memungkinkan validasi otomatis berdasarkan parameter yang telah ditentukan dan diintegrasikan dengan sistem eksternal lainnya. Proses pembayaran juga kini dapat dilakukan secara otomatis dan near real-time, serta mendukung pembuatan kode billing untuk beberapa jenis pajak sekaligus, berbeda dari SIDJP yang mengharuskan kode billing dibuat secara terpisah dan manual. Pembaruan ini mendorong peningkatan transparansi dan mengurangi potensi terjadinya kesalahan manusia dalam proses pembayaran pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut CTAS merupakan bagian diperlukannya dari reformasi administrasi perpajakan yang tengah dijalankan oleh pemerintah Indonesia. Sistem ini diharapkan dapat menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Reformasi ini juga menjadi bagian dari upaya Indonesia untuk

memperkuat rasio pajak terhadap produk domestik bruto (tax ratio) serta mendukung pencapaian target penerimaan negara dalam jangka panjang. Sebagaimana disampaikan oleh Menteri Keuangan, Sri Mulyani, keberhasilan reformasi perpajakan tidak hanya terletak pada penerapan teknologi, tetapi juga pada perubahan perilaku dan budaya administrasi yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang dipilih untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena yang kompleks, dalam hal ini adalah persepsi PT XYZ terhadap penerapan Core Tax Administration System (CTAS) ditinjau dari aspek relative advantage. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengungkapkan realitas sosial berdasarkan pengalaman, interpretasi, serta sudut pandang subjek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna subjektif dan kompleks dari pengalaman individu atau kelompok yang terlibat secara langsung. Penelitian kualitatif tidak hanya menggambarkan data, tetapi juga menafsirkan data tersebut secara kontekstual.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan Core Tax Administration System (CTAS), yang merupakan sistem baru administrasi perpajakan di Indonesia yang akan diimplementasikan secara penuh pada tanggal 1 Januari 2025. CTAS menjadi pusat perhatian karena sistem ini menggantikan sistem lama dan menuntut adaptasi dari seluruh Wajib Pajak Badan, termasuk perusahaan besar seperti PT XYZ. Subjek dari penelitian ini adalah PT XYZ, yaitu entitas yang secara langsung mengalami proses implementasi CTAS dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. PT XYZ dipilih karena merupakan perusahaan yang telah lama beroperasi sebagai Wajib Pajak Badan dan memiliki kompleksitas dalam pengelolaan administrasi perpajakan.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probabilitas dengan pendekatan purposive sampling. Teknik ini dipilih karena peneliti ingin mendapatkan data dari individu yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan

tujuan penelitian, yaitu menggali persepsi terhadap penerapan CTAS. Teknik purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memilih informan yang memiliki kapasitas dan pengalaman yang memadai dalam bidang perpajakan. Informan dalam penelitian ini adalah staf pajak PT XYZ yang memiliki latar belakang pendidikan formal minimal D4 dalam bidang perpajakan, telah bekerja di divisi perpajakan perusahaan selama sedikitnya lima tahun, dan memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem CTAS untuk memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari sumber utama, yaitu melalui wawancara mendalam dengan staf pajak PT XYZ yang menjadi informan dalam penelitian ini. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini mencerminkan pengalaman aktual, persepsi, dan pemahaman informan mengenai CTAS serta perbandingannya dengan sistem sebelumnya. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen pendukung yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku teks perpajakan, regulasi perpajakan terbaru, serta dokumentasi internal perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan dan penggunaan CTAS. Sumber-sumber ini digunakan untuk memperkaya analisis dan mendukung interpretasi terhadap data primer. Kombinasi antara data primer dan sekunder diharapkan dapat membentuk fondasi yang kokoh dalam menyusun narasi penelitian yang valid dan menyeluruh, serta mampu merepresentasikan fenomena yang sedang diteliti secara akurat.

Metode Pengumpulan Data Penelitian

Metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara dipilih karena mampu menghasilkan data kualitatif yang kaya dan mendalam, terutama dalam menggali persepsi dan pengalaman subjektif informan. Wawancara yang digunakan bersifat terstruktur dan semi-terstruktur. Dalam wawancara terstruktur, pertanyaan disusun dan diajukan dalam urutan yang tetap untuk memastikan konsistensi. Sementara itu, dalam wawancara semi-terstruktur, peneliti memiliki fleksibilitas untuk menggali lebih dalam sesuai arah percakapan dan respons informan. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti menyusun surat permintaan izin, menyepakati waktu wawancara, serta menyiapkan daftar pertanyaan yang telah dikategorikan berdasarkan indikator-indikator dari teori relative advantage. Indikator tersebut mencakup

nilai ekonomi, kenyamanan penggunaan, nilai prestise, kecepatan sistem, dan kemudahan penggunaan. Selain itu, wawancara juga mengungkap sejauh mana PT XYZ menerima sosialisasi terkait CTAS sebelum implementasinya. Proses wawancara direkam dan dicatat secara sistematis agar memudahkan tahap analisis data.

Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri atas tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan pemilahan terhadap informasi yang diperoleh berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, serta menyederhanakan dan mengorganisasikan data agar lebih mudah dianalisis. Tahap ini diperlukannya untuk menghindari informasi yang tidak relevan dan menjaga kualitas temuan. Selanjutnya, data yang telah direduksi disusun dan disajikan secara sistematis dalam bentuk naratif untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai persepsi PT XYZ terhadap CTAS. Penyajian data ini disesuaikan dengan indikator-indikator dari teori relative advantage yang menjadi kerangka analisis penelitian.

Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik validasi data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu triangulasi, member checking, dan ketekunan pengamatan. Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan berbagai sumber data, termasuk data primer dari wawancara dan data sekunder dari dokumen tertulis serta peraturan resmi yang berkaitan dengan CTAS. Member checking dilakukan dengan meminta informan untuk meninjau kembali hasil wawancara yang telah ditranskrip guna memastikan bahwa informasi yang tercatat sesuai dengan apa yang dimaksudkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang ada, maka pertanyaan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Menganalisis persepsi PT XYZ terhadap *implementasi Core Tax Administration System* ditinjau dari *relative advantage*; Mendeskripsikan persepsi PT XYZ mengenai kelemahan *Core Tax Administration System*; dan Mendeskripsikan persepsi PT XZY mengenai pencerdasan dan sosialisasi yang diterima terkait penggunaan *Core Tax Administration System*.

Dalam pembahasan penelitian ini, akan disajikan data hasil wawancara yang telah direduksi. Data akan dianalisis agar kesimpulan persepsi PT XYZ terhadap *Coretax Administration System* ditinjau dari *relative advantage* dapat ditarik. Selain itu, pada pembahasan ini juga akan dilakukan analisis persepsi PT XYZ mengenai kelemahan dan pencerdasan yang diterima mengenai *Coretax Administration System*.

Persepsi PT XYZ Terhadap Implementasi *Core Tax Administration System* Ditinjau dari *Relative Advantage*

Inovasi yang dilakukan DJP dalam hal ini yaitu melakukan pembaruan pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia bertujuan untuk mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan di Indonesia dan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. DJP melakukan pembaruan sistem yang awalnya SIDJP menjadi CTAS. Tentu inovasi dan pembaruan yang dilakukan pemerintah harus memiliki *relative advantage* atau keuntungan lebih dibandingkan dengan sistem yang telah ada sebelumnya, dalam hal ini adalah SIDJP. Untuk mengukur sejauh mana CTAS memiliki keuntungan relatif dibandingkan dengan SIDJP, tingkat keuntungannya diukur melalui nilai ekonomi, kenyamanan penggunaan sistem, nilai prestise, kecepatan sistem, dan kemudahan bekerja menggunakan CTAS.

Nilai Ekonomi

Relative advantage dari hadirnya CTAS dapat diukur dari nilai atau manfaat ekonomi yang diberikan sistem ini. CTAS sebagai sistem yang digunakan oleh seluruh wajib pajak di Indonesia tentunya harus mampu memberikan nilai ekonomi lebih, baik untuk pemerintah ataupun masyarakat. PT XYZ menilai bahwa hadirnya CTAS akan membawa dampak positif terhadap nilai ekonomi Indonesia jika dilihat dalam jangka waktu yang panjang. Meskipun diawal – awal penggunaan CTAS penerimaan negara turun akibat banyak kendala dengan penggunaan sistem, namun PT XYZ positif bahwa CTAS akan berdampak baik terhadap perekonomian Indonesia. Hal tersebut dapat terjadi karena PT XYZ menilai bahwa implementasi CTAS berdampak positif terhadap efisiensi dan transparansi penerimaan pajak di Indonesia, sehingga hal tersebut yang akan berdampak langsung pada penerimaan negara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AW, penurunan pendapatan akibat implementasi CTAS terjadi pada bulan Februari dan Maret. Kendala dalam menerbitkan faktor pajak terjadi pada masa awal implementasi CTAS. Pada bulan Januari, perusahaan hampir tidak dapat menerbitkan faktor pajak. Hal tersebut dikarenakan *website* CTAS yang

sangat sulit untuk diakses, kinerja *website* yang sangat lambat, dan *website* yang kerap mengalami *error*. Kemudian yang menjadi penghambat lainnya adalah penggunaan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) Nilai Lain. Pembuatan faktur pajak pada tidak terdapat opsi PPN dengan tarif 11% hanya ada opsi PPN dengan tarif 12%. Sedangkan menurut PMK No. 131 Tahun 2024 PPN tarif 12% hanya diperuntukkan untuk barang yang tergolong mewah. Kemudian dalam pembuatan faktur pajak perusahaan menggunakan DPP Nilai Lain yaitu:

Hal tersebut menyebabkan DPP pada *invoice* dan faktur pajak menjadi berbeda. DPP pada *invoice* hanya menggunakan nilai kontrak. Kemudian pada masa awal penerapan CTAS PT XYZ harus melakukan penyesuaian pada format *invoice* perusahaan. Bapak AW juga menjelaskan bahwa ada kejadian, *customer* menolak dan meminta *invoice* untuk direvisi dikarenakan DPP antara *invoice* dan faktur pajak berbeda. PT XYZ menilai bahwa DPP nilai lain pada CTAS tidak diperlukan dan sebaiknya terdapat opsi PPN dengan tarif 11%.

Nilai Prestise

Hadirnya CTAS memberikan nilai prestise bagi PT XYZ namun tidak signifikan. Nilai prestise yang dirasakan oleh PT XYZ dari implementasi CTAS adalah status sosial yang lebih baik di mata *customer*. PT XYZ menilai bahwa dengan hadirnya CTAS perusahaan dapat meningkatkan nilai sosial khususnya profesionalisme ke *customer*. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1b) PER-24/PJ/2021 mengatur bahwa pihak pemotong wajib memberikan bukti potong yang telah dibuat kepada pihak yang dipotong penghasilannya. Namun, PT XYZ belum sepenuhnya patuh terhadap aturan tersebut. Ketika membuat bukti potong, PT XYZ tidak langsung mengirimkan bukti potong kepada pihak yang dipotong. PT XYZ lebih sering mengirimkan bukti potong ketika pihak yang dipotong dalam hal ini *customer* meminta bukti potong ke PT XYZ. Hadirnya menu dokumen saya PT XYZ merasa tidak perlu untuk mengirimkan bukti potong. Namun walaupun demikian, berdasarkan PER-11/PJ/2025 pasal 15 (b) menyatakan bahwa pemotong pajak wajib menyerahkan bukti pemotongan kepada pihak yang dipotong. Sehingga keuntungan relatif dari persepsi PT XYZ tidak signifikan.

Kenyamanan Penggunaan Sistem

Hadirnya CTAS sebagai inovasi sistem administrasi perpajakan Indonesia tentu harus memberikan nilai kenyamanan lebih dalam penggunaannya agar inovasi dapat diterima dengan baik oleh pengguna dalam hal ini wajib pajak. Dari aspek kenyamanan penggunaan

sistem, PT XYZ lebih nyaman menggunakan sistem sebelumnya yaitu SIDJP dan menilai bahwa CTAS tidak memiliki keuntungan relatif atau nilai lebih dari sisi kenyamanan penggunaan sistem. Namun berbeda jika keuntungan relatif dari sisi pemerintah. PT XYZ beranggapan bahwa CTAS membawa keuntungan untuk pemerintah, yaitu dengan hadirnya CTAS pemerintah dapat melihat langsung transaksi antara wajib pajak atau transaksi tender dengan pemerintah, sehingga hadirnya CTAS lebih efisien untuk pemerintah.

Hadirnya CTAS tidak memberikan nilai kenyamanan lebih dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Dimulai dari proses input data yang kerap mengalami error. Kemudian penilaian secara tampilan sistem, tampilan laman DJP online lebih baik dibandingkan dengan CTAS. Faktor lainnya yang membuat sistem sebelumnya lebih nyaman dibandingkan dengan CTAS adalah proses penarikan atau ekspor data. Penarikan data e-Bupot dengan format excel pada DJP online dinilai lebih mudah. Sama halnya dengan proses penarikan data faktur pajak keluaran dan faktur pajak masukan pada E-Faktur, dinilai lebih nyaman dibandingkan dengan CTAS. Hal tersebut dikarenakan tampilan data dengan format excel pada sistem sebelumnya lebih terstruktur dan rapih serta proses penarikan data yang lebih mudah pada sistem sebelumnya.

Kecepatan

Dinilai dari aspek kecepatan, CTAS memiliki keunggulan relatif namun tidak signifikan. Penilaian PT XYZ dari aspek kecepatan CTAS dibanding dengan SIDJP terbagi menjadi dua perspektif. Pertama, proses input data pada CTAS lebih cepat dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan fitur skema import yang memudahkan pengguna untuk mengimport data excel ke CTAS. Hadirnya skema import ini membuat proses input data lebih cepat. Proses import data pada CTAS menggunakan format XML. Proses import data dimulai dari menyiapkan file *excel*, kemudian file *excel* akan di export menjadi file berbentuk XML mengikuti *template* format yang disediakan CTAS.

Perspektif kedua adalah dari sisi kecepatan *website*. Kecepatan sistem sebelumnya jauh lebih baik dibandingkan dengan CTAS. Dalam menggunakan CTAS PT XYZ sering mengalami *loading* berkepanjangan dan terkadang sulit untuk mengakses *website*. Kedua hal tersebut memperlambat proses perpajakan dan berpengaruh terhadap kecepatan kerja. Bahkan, tidak jarang staf perpajakan PT XYZ harus bekerja di malam hari, karena kecepatan *website* CTAS lebih baik ketika di malam hari ataupun diluar jam kerja. PT XYZ

menilai bahwa sejatinya terdapat banyak fitur yang sebenarnya bisa mempermudah proses perpajakan dan bisa mempercepat proses kerja, namun fitur – fitur tidak bisa dimanfaatkan secara maksimal karena lambatnya kinerja *website* CTAS.

“Lebih cepat sistem sebelumnya untuk sekarang yah. Kalau untuk nanti nanti sih belum tau, karena coretax masih pembenaran untuk diawal awal, untuk sekarang agak lambat. Sebenarnya fungsi coretax ini bagus, cuma sistemnya suka loading lama. Kadang juga malam hari atau tengah malem baru bisa menginput, harapannya sih kedepannya bisa lebih lancar.” (Peryataan Bapak AW pada saat wawancara).

Kemudahan

Dalam wawancara yang dilakukan, narasumber menjelaskan bahwa CTAS memiliki keunggulan relatif atau nilai lebih dari aspek kemudahan bekerja. Salah satu kemudahan utama adalah hadirnya fitur dokumen saya. Fitur dokumen saya berfungsi untuk menarik bukti potong secara mandiri. Melalui fitur ini, PT XYZ dapat melihat dan menyimpan bukti potong secara mandiri tanpa perlu lagi meminta bukti potong ke pemberi kerja. Berbeda dengan sistem sebelumnya yang tidak memiliki fitur dokumen saya. Dengan sistem sebelumnya, perusahaan masih harus meminta bukti potong ke vendor secara mandiri melalui *email* ataupun *whatsapp*. Hadirnya fitur tersebut sangat memudahkan PT XYZ dalam mengumpulkan dan mengarsip bukti potong tanpa harus *collecting* bukti potong ke vendor.

“Kemudahannya kaya yang tadi sih. Pertama di bukti potong , sekarang bukti potong dapat diperoleh sendiri tanpa perlu minta ke vendor melalui menu dokumen saya tadi. Kalau di DJP Online tidak ada menu dokumen saya, jadi harus tetap minta ke cutomer bukti potongnya, kita harus collecting/ngumpulin, gabisa liat di DJP online” (Pernyataan Bapak AW pada saat wawancara).

Kemudahan lain yang membawa nilai lebih dari aspek kemudahan bekerja dari hadirnya CTAS adalah transparansi penerbitan faktur pajak lawan transaksi kepada perusahaan. Melalui CTAS faktur pajak keluaran yang diterbitkan lawan transaksi atau pemberi pekerjaan dapat segera diterima jika faktur pajak berhasil diterbitkan. Ketika faktur pajak keluaran berhasil diterbitkan oleh pemberi pekerjaan atau penjual, maka dokumen yang diterbitkan dapat langsung dilihat dan diakses oleh PT XYZ dalam hal ini pembeli melalui menu E-Faktur dan sub-menu pajak masukan.

Keuntungan relatif lainnya yang dinilai signifikan oleh PT XYZ dari aspek kemudahan adalah integrasi antara proses penyetoran dan pelaporan pajak. Hadirnya

CTAS, pembayaran dan pelaporan bisa dilakukan diwaktu yang bersamaan. Ketika melakukan penyetoran pajak dan menekan tombol bayar dan lapor maka akan langsung terdirect ke pembuatan ID billing, setelah itu menunggu proses pembayaran ke kas negara, dan ketika pembayaran berhasil maka secara otomatis pelaporan juga sudah dilakukan. Sehingga ketika telah melakukan penyetoran pajak, perusahaan tidak perlu melakukan lapor pajak karena, dengan dilakukannya penyetoran pajak, pajak akan otomatis terlaporkan.

Persepsi PT XYZ mengenai kelemahan *Coretax Administration System*

Berdasarkan hasil wawancara, PT XYZ mengalami beberapa kendala saat menggunakan CTAS, namun kendala yang paling signifikan adalah gangguan sistem dan server CTAS yang sering mengalami *down*. PT XYZ menilai, bahwa saat ini kelemahan utama CTAS terletak pada server yang masih tidak stabil. Pada saat awal implementasi, yaitu pada bulan Januari dan Februari kendala ini dialami setiap hari, sehingga sangat menghambat proses perpajakan. Namun, saat ini gangguan sistem dan server *down* terjadi pada masa-masa pelaporan pajak. Misalnya, ketika masa penyetoran dan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh), gangguan sistem biasanya terjadi pada tanggal-tanggal belasan setiap bulan. Sementara pada masa penyetoran dan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), gangguan cenderung terjadi menjelang akhir bulan. Pada periode tersebut, PT XYZ kerap mengalami gangguan atau bahkan tidak dapat mengakses *website* CTAS sama sekali. Pengguna kesulitan masuk ke sistem CTAS karena saat akan *login*, sistem tiba-tiba keluar secara otomatis dan memaksa pengguna untuk *login* ulang secara berulang-ulang. Kendala tersebut selain menghambat proses penyetoran dan pelaporan pajak juga menghambat proses perpajakan lainnya seperti pembuatan faktur pajak.

Kelemahan CTAS lainnya menurut persepsi PT XYZ adalah terkait ID Billing. ID Billing adalah kode billing atau kode identifikasi atas suatu pembayaran pajak yang akan dilakukan. Hal baru mengenai ID Billing setelah implementasi CTAS adalah setelah ID Billing diterbitkan, status SPT akan menjadi SPT menunggu pembayaran. Jika terdapat kesalahan pada data pajak yang akan dibayarkan dan dilaporkan, maka SPT dengan status menunggu pembayaran tidak dapat diubah, sehingga wajib pajak harus menunggu masa kadaluarsa ID Billing yaitu selama tujuh hari ataupun membayar pajak dengan ID Billing yang telah diterbitkan kemudian melakukan pembetulan SPT. Hal ini sangat berbeda dengan sistem yang digunakan sebelumnya. Pada SIDJP pembuatan ID Billing dilakukan pada menu e-filling tidak terintegrasi dengan penyiapan bukti potong dan pelaporan SPT,

sehingga ID Billing dapat dibuat diawal dengan nominal yang sesuai dengan data perhitungan perusahaan tanpa perlu mengunggah seluruh bukti potong. Jika terdapat kesalahan pada nominal pajak yang harus dibayarkan, ID Billing pada SIDJP bisa langsung dibuat kembali tanpa perlu menunggu masa kedaluwarsa. Sedangkan pada CTAS pembuatan ID Billing tidak fleksibel hal ini dapat mengakibatkan telat setor dan lapor pajak, dan pembetulan SPT.

Persepsi PT XYZ mengenai Pencerdasan dan Sosialisasi yang Diterima Terkait Penggunaan *Core Tax Administration System*

Mengatasi minimnya sosialisasi dan perbedaan antara modul dengan realitanya, staf perpajakan PT XYZ berinisiatif untuk mencari tahu lebih lanjut dengan mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan berusaha mencari informasi dari berbagai sumber yang tersedia. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas, PT XYZ menghubungi *help desk* KPP Madya Jakarta Selatan serta meminta penjelasan dari pihak *Human Resources* (HR) di KPP. Perbedaan antara teori dan implementasi ini membuat tim dari PT XYZ harus membawa laptop langsung ke KPP untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut secara langsung. Bahkan, pada masa-masa awal penerapan, pihak KPP pun mengalami kebingungan dan mengakui bahwa informasi dari kantor pusat belum sepenuhnya jelas dan lengkap. Salah satu petugas juga mengakui masih belum paham mengenai CTAS sepenuhnya karena arahan dari pusat yang belum sepenuhnya matang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi PT XYZ terhadap implementasi CTAS dari aspek *relative advantage* menunjukkan bahwa hanya indikator kemudahan yang dianggap memiliki keunggulan relatif. Sementara aspek nilai ekonomi dan kenyamanan tidak menunjukkan keuntungan yang signifikan, dan kecepatan serta nilai prestise dinilai memiliki keunggulan namun tidak terlalu dominan. Hal ini mencerminkan bahwa manfaat yang dirasakan PT XYZ dari CTAS masih terbatas dan belum menyeluruh.

Kemudian kelemahan utama CTAS menurut PT XYZ terletak pada gangguan sistem, ketidakstabilan server, dan keterbatasan fleksibilitas sistem ID Billing, yang menimbulkan risiko keterlambatan pelaporan pajak. Kurangnya pencerdasan dan sosialisasi dari pihak otoritas juga memperlambat proses adaptasi pengguna terhadap sistem, terutama pada awal implementasi, meskipun pemahaman mulai membaik seiring waktu.

Saran

Diharapkan pemerintah dapat meningkatkan stabilitas dan kapasitas sistem CTAS, serta menyediakan sosialisasi yang lebih komprehensif kepada wajib pajak. PT XYZ juga disarankan untuk mengembangkan strategi internal agar lebih adaptif terhadap gangguan sistem, seperti memprioritaskan faktur pajak bernilai besar dan mendistribusikan penerbitannya secara merata. Peneliti selanjutnya diharapkan mengeksplorasi variabel lain terkait implementasi CTAS agar dapat memberikan wawasan lebih mendalam terhadap dampaknya bagi kinerja dan kepatuhan wajib pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan waktunya selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta kepada keluarga dan teman-teman atas doa, dukungan, dan motivasinya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR REFERENSI

- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi mahasiswa terhadap penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040.
- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 3(1), 10–25.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). *Implementasi Coretax bagi wajib pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025c, February 3). *Coretax*. <https://pajak.go.id/coretax/>
- Joselin, V. A., Setiawan, T., & Riswandari, E. (2024). Indonesia Core Tax System: Road map to implementation 2024. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 8(6), 46–56.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). *Kinerja pendapatan negara tahun 2024 tumbuh positif*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/pendapatan-negara-tahun-2024-tumbuh-positif>
- Nabila, D. T. Della, Jumaidi, L. T., Lestari, B. A. H., Firmansyah, M., Hadi, Y. F., & Sandya, S. (2024). Penyederhanaan proses perpajakan melalui penggunaan Core Tax Administration System sebagai sistem pajak terbaru. *Jurnal Abdimas: Pengabdian dan Pengembangan Masyarakat*, 6(2), 89–93.

- Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap transparansi dan akuntabilitas sistem perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60.
- 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.
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax system dalam upaya reformasi administrasi perpajakan, apa urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1), 1–8.
- Utantoro, A. (2025, February 17). Tidak siap, penerapan Coretax sarat masalah. *MediaIndonesia.com*. <https://mediaindonesia.com>