

Implementasi *Coretax* Pada KPP Pratama Lamongan

Friska Dini Margareta¹⁾, Yasfina Qurrota A'yun²⁾,
Guruh Marhaenis Handoko Putro³⁾

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Lamongan

email: friskadini7@gmail.com, yasfinaaq@gmail.com,
guruhputra127@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze and explain how the implementation of the Core Tax Administration System (Coretax) affects the operational performance of tax authorities (fiskus) as primary users, as well as to identify the benefits and technical obstacles that emerged during the full implementation phase as of January 2025. This in-depth exploration was evaluated using the DeLone & McLean Information Systems Success Model (ISSM) framework. The research applied a qualitative method with a case study approach at KPP Pratama Lamongan, under the Regional Office of DJP East Java II. Data were gathered through a triangulation method combining in-depth interviews with three tax officers, direct observation, and documentation analysis. The results indicate that Coretax has successfully transformed tax administration into an integrated single platform, particularly through the Registration Module and Case Management Module. Coretax excels in system and information quality with real-time data updates. However, post-implementation evaluation revealed fluctuating user satisfaction at around 70% due to national technical challenges, including data anomalies after migration, system errors following a refresh action, and high interface complexity. Furthermore, these integration benefits have not yet directly improved the achievement of Key Performance Indicators (KPI/IKU) because the energy of the tax officers was heavily consumed by adapting to new procedures and managing dual roles as system users and taxpayers' facilitators during this transition phase.

Keywords: *Coretax, Tax Authority Performance, DeLone & McLean ISSM, Tax Administration System, Case Study.*

1. PENDAHULUAN

Fiskus merupakan petugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertanggung jawab atas pemungutan dan pengawasan pajak. Fiskus bertanggung jawab untuk menegakkan hukum pajak, menyediakan layanan, dan menjaga akuntabilitas. Peran fiskus salah satunya melakukan pekerjaan yang sangat strategis dalam menerapkan sistem baru seperti CTAS (*Core Tax Administration System*) yang sering disebut coretax (Asmoro *et al.*, 2025). Berdasarkan penelitian dari Utami, (2025) berjalannya suatu

organisasi bergantung pada kinerja yang baik dari anggotanya. Kinerja menggambarkan hasil dan tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok selama periode tertentu. Tentu saja terdapat sistem yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan yang diberikan klien kepada karyawan, termasuk sistem digitalisasi yang telah diterapkan dalam bidang perpajakan, yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi serta mempermudah administrasi perpajakan. Menurut Asmoro *et al.*, (2025) dalam penggunaan coretax,

fiskus menjalankan dua tugas sekaligus, yakni sebagai pengguna sistem dan sebagai fasilitator untuk membantu wajib pajak memahami perubahan dalam sistem digital tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan sistem baru sangat bergantung pada kesiapan fiskus, pemahaman, dan sikap fiskus. Pada era digital, fiskus dituntut untuk memahami aturan perpajakan dan sistem teknologi yang ada, menjaga kerahasiaan data wajib pajak, dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Selain itu, fiskus memiliki hak untuk melakukan pemeriksaan dan penyidikan.

CTAS adalah sistem inti yang dikelola DJP. Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 40 (2018), menjadi landasan hukum pembangunan Coretax. PSIAP mencakup rancang ulang prosedur bisnis administrasi perpajakan melalui pengembangan sistem informasi yang berbasis *COTS (Commercial Off-the-Shelf)* dan perbaikan basis data perpajakan. Untuk memodernisasi sistem administrasi pajak yang ada saat ini, pembuatan coretax adalah tujuan utama. Seluruh proses utama administrasi pajak, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak dilakukan dalam Coretax (Coretax, 2025). Sistem coretax merupakan bagian dari reformasi perpajakan, yaitu coretax telah mengubah proses pelayanan pajak, pemeriksaan, pengawasan, dan manajemen data serta penegakan hukum di bidang pajak menjadi digital dan terintegrasi. Penyempurnaan sistem pajak tersebut merupakan bentuk modernisasi perpajakan yang bertujuan untuk mewujudkan institusi pajak yang kuat, percaya diri, dan akuntabel dengan proses bisnis yang efisien dan efektif bagi

Direktorat Jenderal Pajak serta diharapkan dapat membantu wajib pajak mengelola administrasi perpajakannya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Per Januari 2025, sistem Coretax dapat dilaksanakan secara penuh dalam skala nasional setelah persiapan pada 2021 dan uji coba pada 2023 (Utama & Yuliana, 2025).

Pajak menurut UU no. 28 (2007) diartikan “iuran wajib atau pungutan yang bersifat memaksa, pembayarannya tidak memperoleh imbalan langsung dan merupakan sumber penerimaan negara” (Sutedi, 2022:2). Per Januari 2025, DJP secara resmi merilis sistem coretax. Namun, banyak kendala teknis dan operasional muncul sehingga sistem ini justru dianggap menghambat proses administrasi perpajakan yang bertolak belakang dengan tujuan awal peluncurannya (Salsabya, 2025). Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) menerima banyak laporan keluhan dari wajib pajak maupun konsultan pajak terkait kendala teknis operasional coretax sejak awal diterapkan oleh DJP (Rachman, 2025).

Meski diwarnai oleh berbagai keluhan dan kendala teknis, aktivitas administrasi perpajakan berbasis COTS ini secara kuantitatif tetap menunjukkan volume pergerakan data yang masif. Berdasarkan data DJP, (2025b) per 9 Januari 2025 pukul 18.55 WIB, tercatat sebanyak 126.590 wajib pajak telah sukses memperoleh sertifikat elektronik untuk keperluan penandatanganan faktur pajak. Jumlah entitas wajib pajak yang berhasil menerbitkan faktur pajak tercatat sebanyak 34.401, dengan akumulasi total faktur yang terbentuk mencapai 845.514 dokumen, di mana 236.221 di antaranya telah melewati proses validasi dan persetujuan. Tingginya angka capaian di tengah kendala operasional ini menunjukkan

adanya dinamika transisi yang kompleks, terkait masalah ini DJP menjamin bahwa transisi dari sistem lama ke sistem baru tidak akan menimbulkan beban tambahan bagi wajib pajak. Mereka tidak perlu khawatir terkait sanksi administratif seperti keterlambatan lapor pajak.

Sebagai bagian dari yurisdiksi Kanwil DJP Jawa Timur II yang mencakup 18 daerah, KPP Pratama Lamongan menghadapi tekanan adaptasi yang signifikan terhadap implementasi sistem Coretax. Hal ini dilatarbelakangi oleh skala masif program edukasi Coretax di wilayah tersebut, yang berlangsung dari 1 Oktober hingga 21 November 2025 dengan menggelar 345 kelas bagi 11.660 peserta (Jatim, 2025). Berdasarkan data DJP, (2025) per 1 Januari 2025, DJP meluncurkan kebijakan implementasi penuh sistem Coretax secara nasional, termasuk KPP Pratama Lamongan di bawah Kanwil DJP Jawa Timur II, yang sepenuhnya menggantikan platform lama dan menuntut adaptasi total dari para fiskus. Namun, riset di lingkungan Kanwil DJP mengungkap adanya paradoks, meski menawarkan integrasi layanan dan peningkatan efisiensi pengawasan, transformasi ini justru memunculkan hambatan riil di lapangan. Defisit pelatihan, kesiapan SDM yang belum merata, serta gangguan teknis sistem berdampak langsung pada kinerja operasional fiskus, khususnya dalam ranah pelayanan, penagihan, dan pelaporan pajak (Asmoro *et al.*, 2025)

Penelitian serupa dilakukan oleh Sari *et al.*, (2025) yang mengkaji pengaruh Coretax terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam mengelola pajak di Kanwil DJP Jatim I dengan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi pustaka. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Coretax berpengaruh positif terhadap kinerja

pegawai, yang tercermin dari meningkatnya ketepatan waktu pengolahan data, percepatan layanan perpajakan, dan kepuasan wajib pajak. Namun demikian, keterbatasan pelatihan teknis dan infrastruktur jaringan masih menjadi penghambat yang perlu mendapat perhatian.

Kebaruan dari penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya oleh Utama & Yuliana, (2025) dan Sari *et al.*, (2025). Pertama, penelitian ini berfokus pada KPP Pratama Lamongan yang belum pernah menjadi objek penelitian sebelumnya. Kedua, subjek penelitian difokuskan secara mendalam pada ranah kerja fiskus di tingkat KPP Pratama selaku pengguna utama Coretax sekaligus ujung tombak operasional atau fasilitator bagi wajib pajak, bukan pegawai administrasi makro DJP. Pembeda ini sangat krusial karena pegawai pada level kanwil dominan menggunakan Coretax untuk kebutuhan internal pajak, seperti pengawasan manajerial dan rekapitulasi data makro. Sedangkan, fiskus di KPP Pratama berhadapan langsung dengan pelayanan eksternal, sehingga ketika sistem terkendala teknis, para fiskus harus menanggung beban psikologis ganda akibat keluhan langsung dari wajib pajak. Ketiga, pendekatan kualitatif studi kasus berbasis wawancara mendalam yang dilaksanakan tepat pada fase implementasi penuh Coretax di tahun 2025 menjadi pembeda signifikan, karena memungkinkan pengungkapan paradoks implementasi secara empiris dan kontekstual yang tidak mampu ditangkap oleh penelitian sebelumnya yang bertumpu pada studi pustaka. Keempat, penelitian ini menggunakan *grand theory* yang spesifik untuk mengevaluasi efektivitas sistem, yaitu *DeLone & McLean Information System*

Success Model. Teori ini diterapkan sebagai analisis untuk mengonfirmasi bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan coretax secara nyata memengaruhi kinerja operasional fiskus di KPP Pratama Lamongan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada prinsipnya, pendekatan studi kasus menggambarkan fenomena saat ini, sehingga ada pendapat bahwa studi kasus tidak dapat digunakan untuk meramalkan perilaku di masa depan. Namun, pada kenyataannya studi kasus dapat memberikan perspektif yang dapat digunakan untuk memprediksi keadaan di masa depan. Jadi, studi kasus adalah penelitian yang sangat "spesifik" (Fiantika et al., 2022:114). Peneliti kualitatif yang berpengalaman memilih studi kasus karena bertujuan untuk mendapatkan sesuatu yang menarik dari fenomena tertentu yang dapat dipertimbangkan secara terpisah. Jika dibandingkan dengan metode lain seperti grounded theory atau fenomenologi, para peneliti menganjurkan studi kasus karena memungkinkan lebih banyak fleksibilitas (Fiantika et al., 2022:116). Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pada ruang lingkup implementasi Coretax dalam konteks nyata ruang lingkup perpajakan, khususnya pengaruh terhadap kinerja fiskus sebagai pengguna sistem. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini fokus pada objek tertentu, yaitu KPP Pratama Lamongan, dengan mengulik informasi dari 3 orang fiskus sebagai informan.

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pedoman

wawancara, jurnal ilmiah, buku referensi, serta data hasil wawancara terhadap informan. Pada penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang secara langsung melakukan pengumpulan data, interpretasi, serta analisis terhadap fenomena objek penelitian. Penggunaan peneliti sebagai instrumen utama dinilai penting karena penelitian kualitatif menekankan pemahaman mendalam terhadap konteks dan pengalaman subjek penelitian (Fadli, 2021). Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Lamongan, Jawa Timur. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa instansi tersebut telah menerapkan sistem Coretax sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi tiga teknik utama (triangulasi data), yakni wawancara mendalam (in-depth interview), observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi (Ardiansyah et al., 2023).

Definisi operasional fokus penelitian ini menggunakan parameter yang diturunkan dari grand theory Information System Success Model atau kerap disebut IS Success Model oleh McLean, (2003) yang terdiri dari enam indikator: 1) Kualitas sistem (system quality) diartikan sebagai persepsi fiskus terhadap performa sistem Coretax dalam mendukung pekerjaan, yang ditinjau dari kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta reliabilitas sistem saat dioperasikan. 2) Kualitas informasi (information quality) merujuk pada persepsi pengguna terhadap mutu informasi yang dihasilkan sistem, meliputi tingkat akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan dalam administrasi perpajakan. 3) Kualitas layanan

(service quality) merupakan bentuk dukungan yang diberikan sistem maupun layanan teknis kepada pengguna, yang diukur melalui respon bantuan teknis dan efektivitas dukungan sistem. 4) Penggunaan sistem (system use) menunjukkan tingkat intensitas penggunaan coretax oleh fiskus dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, yang dilihat dari frekuensi penggunaan dan keterlibatan pengguna dalam pengoperasian sistem.

5) kepuasan pengguna (user satisfaction) menggambarkan tingkat kepuasan fiskus terhadap penggunaan Coretax, baik dari aspek kenyamanan maupun kesesuaian sistem dengan kebutuhan kerja. 6) manfaat bersih (net benefit) mengacu pada dampak implementasi Coretax terhadap peningkatan kinerja fiskus, khususnya dalam menciptakan efektivitas kerja dan efisiensi pelayanan pajak. Teknik analisis data menerapkan model analisis interaktif kualitatif, yang memproses data lapangan secara sistematis melalui tiga tahapan. Pertama, reduksi data, yaitu seleksi dan penyederhanaan data mentah dari jawaban informan. Kedua, penyajian data berbentuk narasi teks terstruktur yang diawali dengan penyajian data implementasi coretax dan dilanjutkan penyajian evaluasi dari implementasi coretax. Ketiga, penarikan konklusi serta verifikasi (Putri et al., 2025).

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Coretax merupakan teknologi perpajakan terbaru yang digunakan untuk mengelola seluruh administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pembayaran, pengawasan, dan pemeriksaan (Korat & Munandar, 2025). Pemasangan Coretax di KPP Pratama Lamongan membutuhkan kesiapan SDM, infrastruktur

teknologi, dan kemampuan pengguna untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru. Kesuksesan Coretax bergantung pada kemampuan teknologi dan pengguna sistem tersebut. Berdasarkan *grand theory* yang digunakan, yaitu *Information Systems Success Model* (ISSM) menurut McLean, (2003), terdapat enam indikator yang saling berkorelasi dan dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pengoperasian sistem informasi. Indikator tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari para informan di KPP Pratama Lamongan, hasil wawancara mengenai tahap implementasi menunjukkan bahwa penerapan Coretax secara nyata telah mengubah rutinitas pekerjaan dan kini menjadi sistem utama yang digunakan fiskus dalam melaksanakan berbagai aktivitas administrasi perpajakan. Aplikasi Coretax telah digunakan untuk melakukan hampir seluruh pekerjaan sehari-hari, yang terlihat pada Modul Registrasi dan Modul Manajemen Kasus, yang menggantikan fungsi beberapa aplikasi sebelumnya. Berdasarkan informan (NBWT) "*Beberapa modul yang paling sering digunakan adalah Modul Registrasi dan Modul Manajemen Kasus yang menggantikan fungsi berbagai aplikasi sebelumnya, seperti SIDJP, Apportal, dan SIDJP-Nine.*" Informan lain juga memberikan informasi mengenai penggunaan sistem coretax, "*Modul yang paling sering digunakan adalah Modul Registrasi yang telah menggantikan fungsi aplikasi terdahulu.*" Hal tersebut disampaikan oleh (ARA).

Namun, pada indikator kualitas sistem pada tahap pengadopsian

awal, para informan memberikan catatan mengenai adanya tantangan kompleksitas antarmuka. Berdasarkan wawancara dari informan (NBWT) menyatakan bahwa *“System Coretax untuk pegawai sebenarnya saat ini lebih memudahkan pegawai, jika dilihat dari peningkatan fitur, menu, dan user interface. Namun, banyaknya fitur dan sub-menu yang tersedia membuat sistem lebih kompleks, dan memerlukan waktu bagi pengguna untuk memahami dan menemukan fitur yang mereka butuhkan”*. Hal tersebut juga dibenarkan oleh informan (ARA) *“Secara keseluruhan struktur menu dan antarmuka pada Coretax lebih baik dari sistem terdahulu, hanya saja karena Coretax menggabungkan seluruh layanan yang ada tampilan dan struktur menunya terlihat penuh dengan jumlah menu yang banyak”*.

Setelah sistem dioperasikan dalam aktivitas kerja harian, hasil wawancara evaluasi menunjukkan performa yang bervariasi pada indikator kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat kepuasan, hingga manfaat bersihnya. Selanjutnya wawancara juga menekankan ke bagian *information quality*, di mana berdasarkan hasil, Coretax dinilai memiliki keunggulan dalam aspek bagian tersebut melalui pembaruan data yang cepat. Informan (NBWT) menyatakan bahwa *“Pembaruan data perpajakan kini dapat dilakukan secara otomatis dan berlangsung secara real-time, terutama untuk perubahan data yang tidak memerlukan penelitian lebih lanjut”*. Hasil tersebut sejalan dengan informan (ARA) *“Pembaruan data dalam Coretax telah berjalan secara real-time, terutama untuk data pembayaran maupun perubahan data identitas wajib pajak seperti alamat email dan nomor telepon, sehingga lebih*

baik dibandingkan sistem sebelumnya yang masih mengalami keterlambatan sinkronisasi data”. Namun, penerapan coretax dalam mendukung kualitas informasi ini dievaluasi dan masih menunjukkan adanya beberapa kendala, terutama terkait anomali data yang muncul akibat proses migrasi dari sistem lama. Berdasarkan informasi dari (NBWT) *“Implementasi Coretax masih menunjukkan beberapa anomali data karena proses migrasi dari sistem lama. Ini termasuk perubahan pada data wajib pajak dan perbedaan dalam menu yang menampilkan kategori data yang sama. Akibatnya, karyawan harus melakukan pengecekan ulang untuk memastikan bahwa data tersebut akurat.”* Pernyataan ini juga sama seperti informasi yang diberikan informan (AAY). Informan lain juga memberikan keterangan yang memperkuat pernyataan tersebut. Menurut informan (ARA) *“Kendala yang masih sering ditemui adalah adanya data yang tidak lengkap atau hilang setelah proses migrasi data dari sistem sebelumnya.”*

Dari sisi responsivitas layanan, informan menilai bahwa kecepatan penyelesaian masalah cukup bervariasi tergantung pada tingkat kompleksitas kendala yang dihadapi. Menurut informan (ARA) *“Menilai bahwa, dibandingkan tahun sebelumnya, kualitas layanan bantuan teknis telah meningkat. Melati (Meja Layanan TI) biasanya menanggapi tiket pengaduan dalam waktu satu hingga dua hari. Ini memungkinkan penyelesaian masalah yang lebih cepat”*. Hal tersebut juga dibenarkan oleh informan (NBWT) yang menjelaskan bahwa *“Untuk kendala terkait aplikasi Coretax, waktu penyelesaiannya dapat terbilang cukup bervariasi. Untuk pertanyaan awal biasanya akan dijawab pada hari yang sama, namun untuk kendala yang tingkat kesulitannya*

lebih tinggi, biasanya diperlukan koordinasi lebih lanjut melalui Melati dan jawaban baru bisa diterima sekitar 1-3 hari kerja”.

Berdasarkan integrasi hasil data lapangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem coretax di KPP Pratama Lamongan telah meningkatkan pelaksanaan administrasi pajak, meskipun ada beberapa masalah dengan kualitas data. Seiring perkembangan era digital, sistem perpajakan Indonesia mengalami transformasi digital untuk lebih responsif terhadap kebutuhan Wajib Pajak (Anggraeni & Susilowati, 2025). Sejak keluarnya SE19/PJ/2007, Direktorat Jenderal Pajak telah membangun beberapa sistem untuk kepentingan nasional, seperti Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP), Sistem Informasi Geografis (SIG), dan Sistem Informasi Perpajakan (SIP). Semua sistem ini kemudian direvitalisasi dan digabungkan ke dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), yang menawarkan dukungan untuk pengelolaan data yang dilakukan secara online dan terpusat (Islam *et al.*, 2025). Menurut Hana Maurinawati, (2024) DJP mulai menggunakan sistem administrasi digital sederhana menggantikan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang merupakan *prototipe* SIDJP (Sistem Informasi DJP) di kantor-kantor modern seperti KPP. Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) berupa *Core Tax Administration*

System (CTAS), atau sering disebut coretax adalah istilah yang sama untuk suatu reformasi di bidang perpajakan yang saat ini tengah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Coretax sendiri berfokus pada perancangan ulang proses bisnis, perbaikan basis data, dan pembaruan teknologi dan informasi

(Nurima Ayu Asyifa Wati, 2024). Implementasi Coretax membawa dampak signifikan terhadap temuan dari Utama & Yuliana, (2025) bahwa Coretax mampu meningkatkan kinerja pelayanan lebih cepat, efisien dan transparan.

Berdasarkan tingginya intensitas penggunaan sistem, sebagian besar karyawan menggunakan Coretax pada hampir semua aktivitas sehari-hari, terutama berlaku untuk Modul Registrasi dan Manajemen Kasus. Menurut peneliti, banyaknya penggunaan sistem menunjukkan bahwa Coretax telah diterima oleh pengguna dan dapat menggantikan berbagai aplikasi sebelumnya, sehingga meningkatkan produktivitas. Hasil ini sejalan dengan model McLean, (2003) yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan. Menurut peneliti, penerapan Coretax di KPP Pratama Lamongan menunjukkan peningkatan kualitas sistem daripada sistem sebelumnya, terutama dalam hal integrasi layanan, tampilan antar muka, dan kemudahan akses data. Kualitas sistem yang mencakup keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna dalam menggunakan platform perpajakan digital (Hibrizi *et al.*, 2025).

Namun, peneliti menemukan bahwa situasi ini menunjukkan informasi coretax belum sepenuhnya ideal karena karyawan masih perlu menjalani proses verifikasi ulang untuk memastikan keakuratan data, masalah teknis juga mulai sering dibicarakan sejak sistem diterapkan secara nasional. Beberapa pihak pajak percaya bahwa proses pelaporan pajak menjadi lebih karena masalah teknis, ketidaksinkronan data, dan masalah akses berulang sulit

(Santoso, 2025). Hasil evaluasi peneliti ini selaras dengan temuan Sari *et al.*, (2025) yang mengidentifikasi bahwa permasalahan kualitas data menjadi salah satu penghambat utama efektivitas kinerja pegawai dalam konteks implementasi Coretax.

4. KESIMPULAN

Implementasi *Core Tax Administration System* atau kerap disebut Coretax di KPP Pratama Lamongan telah memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan tugas fiskus, terutama dengan membantu mengintegrasikan data pajak, membuat informasi lebih mudah diakses, dan meningkatkan efisiensi proses administrasi pajak. Coretax menunjukkan kualitas sistem yang lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya, terutama dalam hal integrasi layanan, tampilan antarmuka, dan pembaruan data *real-time*, berdasarkan enam indikator model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Fiskus juga menggunakan sistem ini untuk menjalankan tugas perpajakan sehari-hari. Tetapi, Coretax masih menghadapi banyak masalah saat digunakan. Hal tersebut termasuk anomali data yang disebabkan oleh proses migrasi dari sistem sebelumnya, masalah teknis seperti kesalahan sistem dan kehilangan data setelah proses refresh, dan kompleksitas fitur dan menu yang membuat pengguna perlu waktu untuk beradaptasi. Dari perspektif kualitas layanan, dukungan teknis yang tersedia melalui layanan Melati dinilai telah membantu menyelesaikan masalah pengguna. Namun, waktu penyelesaian masalah tetap bergantung pada kompleksitas kendala yang dihadapi.

Direktorat Jenderal Pajak perlu terus menyempurnakan sistemnya, terutama yang berkaitan dengan

stabilitas. Karena, meskipun penerapan Coretax telah menyederhanakan banyak prosedur administrasi menjadi satu *platform*, manfaat implementasi Coretax belum sepenuhnya berdampak langsung pada peningkatan capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) baik pada tingkat individu maupun unit kerja.

Penelitian ini hanya melibatkan tiga informan, sehingga hasilnya terbatas pada perspektif fiskus sebagai pengguna utama sistem. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan informan yang lebih beragam, seperti wajib pajak, konsultan pajak, dan staf pajak di unit kerja lainnya, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana Coretax diterapkan dengan sukses dalam administrasi Pajak.

5. REFERENSI

- Anggraeni, N., & Susilowati, E. (2025). Peran Coretax Sebagai Inovasi Digital Pelaporan Pajak SPT Masa PPh 21. 4, 583–597.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Asmoro, Antin, & Erna. (2025). Core Tax System Dari Kacamata Fiskus: Peluang, Tantangan, Dan Realitas Di Lapangan. *LABEL: Law, Accounting, Business, Economics, and Language*.
<https://www.ojs.udb.ac.id/label/article/view/5194/3535>
- Asmoro, Okfitasari, Suhatmi, &

- Pravasanti. (2025). Persepsi Konsultan Pajak Dan Fiskus Terhadap Implementasi Core Tax Administration System (CTAS) Di Kota Surakarta. *Edunomika*.
<https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/17931/7744>
- Asmoro, P. V. P., Okfitasari, A., & Suhatmi, E. C. (2025). Core Tax System Dari Kacamata Fiskus: Peluang, Tantangan, dan Realitas di Lapangan. *LABEL: Law, Accounting, Bussiness, Economics, and Language*, 2(1), 108–116.
- Coretax, D. (2025). *Coretax*.
<https://www.pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- Diah, S., Sari, A., Rossanti, S. N., Aulia, C. R., Nisa, S., Korespondensi, E. P., & Luthfi, F. (2025). Pengaruh Coretax Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Mengelola Pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur. 4, 20–28.
- DJP. (2025a). Kendala Akses Coretax DJP, Wajib Pajak Ini Lakukan Pemutakhiran Data. *Kementrian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak*.
<https://pajak.go.id/en/node/113947>
- DJP. (2025b). Keterangan Tertulis Implementasi Coretax DJP. *Kementrian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak*.
<https://pajak.go.id/id/siaran-pers/implementasi-coretax-djp>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Y. Novita, A. Yanto, & H. M. Saputra (Eds.), *Rake Sarasini*. PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Hana Maurinawati. (2024). Perjalanan Coretax dan Konsistensi Perubahan DJP. *DJP*.
<https://www.pajak.go.id/id/artikel/perjalanan-coretax-dan-konsistensi-perubahan-djp>
- Hibrizi, Widyausti, & Noviarini. (2025). Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna melalui Variabel Kepercayaan: Studi pada Aplikasi Coretax. *Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting*. 2(7), 2125–2134.
- Islam, M. S., Perpajakan, P. S., Bisnis, J. A., & Administrasi, F. I. (2025). Peran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dalam Meningkatkan Kinerja (Studi pada KPP Pratama Boyolali) Direktorat Jendral Pajak telah membuat program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan pada tahun 2002 yang biasa disebut de.
- Jatim, K. (2025). *DJP Jatim II Perkuat Sinergi Media, Kepatuhan Pajak, dan Implementasi Coretax 2025. Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur*.
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax

- Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. 8(1), 17–30.
- McLean, W. H. D. & Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Nurima Ayu Asyifa Wati. (2024). Coretax: Sistem Canggih Tingkatkan Kepatuhan Sukarela. *DJP*.
<https://pajak.go.id/id/artikel/coretax-sistem-canggih-tingkatkan-kepatuhan-sukarela>
- Putri, Y. R., B, A. S., El-Fadhla, I. Z., Ritonga, A. E. P., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Langkah-langkah Penyusunan Proposal Penelitian Pendidikan. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 882–896.
<https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1055>
- Putriana, A., Machfiroh, I. S., & Kristin, M. I. (2026). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna CoreTax dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bendahara Pemerintah. 10, 161–173.
- Rachman, A. (2025). 34 Masalah Coretax DJP yang Bikin Konsultan Pajak Se-Indonesia Pusing. *CNBC Indonesia*.
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20250117082110-4-603883/34-masalah-coretax-djp-yang-bikin-konsultan-pajak-se-indonesia-pusing>
- pajak-se-indonesia-pusing
- Rofiudin, A., Ramadhan, F., Mariam, Fitriyah, S. C., & Nofryanti. (2025). The Implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) as an Effort to Increase Tax Revenue. *The Future of Education Journal*, 4(8), Page.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61445/tofedu.v4i8.1204>
- Salsabyala, N. (2025). Bedah Masalah Implementasi Coretax: Antara Harapan dan Realita.
<https://www.emitennews.com/news/bedah-masalah-implementasi-coretax-antara-harapan-dan-realita>
- Santoso, I. (2025). Masalah Umum Sistem Coretax DJP yang Dikeluhkan Pengguna dan Cara Mengatasinya. *SunFish*.
<https://dataon.com/id-id/blog/masalah-umum-sistem-coretax-dan-cara-mengatasinya/>
- Sutedi, A. (2022). *Hukum Pajak* (Tarmizi (ed.)). Sinar Grafika.
- Utama, & Yuliana. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN : Master Manajemen*.
- Utami, N. M. A. M. (2025). System Terhadap Kinerja Karyawan Konsultan Pajak Di Kota Denpasar.
- William H. DeLone, E. R. M. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *InformaPublsOnline*.