

## ANALISIS PERSEPSI KONSULTAN PAJAK TERHADAP PELAPORAN PPN MELALUI CORETAX

Fitri Nur Komariyah<sup>1</sup>, Ulfa Puspa Wanti Widodo<sup>2</sup>  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur<sup>12</sup>  
e-mail: [ulfa.ak@upnjatim.ac.id](mailto:ulfa.ak@upnjatim.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap penggunaan sistem Coretax dalam pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sistem Coretax merupakan bagian dari transformasi digital yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan dilaksanakan di salah satu Kantor Konsultan Pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap konsultan pajak yang telah menggunakan Coretax secara langsung. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang mencakup lima dimensi utama: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *behavioral intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Coretax dipandang positif karena memberikan kemudahan, efisiensi, dan peningkatan akurasi dalam pelaporan PPN. Namun, tantangan teknis seperti gangguan server, keterbatasan fitur, dan minimnya dukungan teknis dari DJP masih menjadi hambatan utama. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas sistem dan dukungan kebijakan agar implementasi Coretax dapat berjalan optimal dan diterima secara luas oleh para pelaksana pajak.

**Kata Kunci:** Coretax, konsultan pajak, persepsi pengguna, PPN, UTAUT

### ABSTRACT

This study aims to analyze tax consultants' perceptions of the use of the Coretax system in the reporting of Value Added Tax (VAT). Coretax is part of a digital transformation initiative by the Directorate General of Taxes (DGT) to enhance the efficiency and accuracy of tax administration. Employing a qualitative descriptive approach, the study was conducted at Ferdian & Partners Tax Consulting Firm in Surabaya. Data were collected through in-depth interviews with tax consultants who have hands-on experience using the Coretax system. Thematic analysis was applied by referring to the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) model, which includes five key dimensions: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, and *behavioral intention*. The results indicate that Coretax is generally perceived positively, as it offers convenience, efficiency, and improved accuracy in VAT reporting. However, technical challenges such as unstable servers, limited features, and insufficient technical support from the DGT remain significant obstacles. These findings highlight the importance of enhancing system reliability and support policies to ensure broader acceptance and optimal implementation of Coretax in the tax compliance process.

**Keywords:** Coretax, tax consultant, user perception, VAT, UTAUT

### PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pembaruan sistem guna mendigitalisasi dan menyederhanakan administrasi perpajakan. Salah satu upaya terkini yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan kinerja sistem perpajakan

Copyright (c) 2025 KNOWLEDGE : Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan

adalah dengan memperkenalkan Coretax Administration System (Arianty, 2024). Upaya ini dimulai sejak terbitnya Perpres No. 40 Tahun 2018 tentang Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, yang menjadikan Core Tax System sebagai salah satu dari lima pilar reformasi berbasis teknologi informasi. Sebagai tindak lanjut, PMK No. 109/PMK.03/2018 diterbitkan untuk mengatur pengadaan empat paket utama dalam pengembangan sistem tersebut (Tofan, 2023).

Namun, realitas implementasi CoreTax tidak berjalan semulus harapan. Sejak dioperasikan secara resmi pada 1 Januari 2025, sistem ini menuai banyak kritik dari para pemangku kepentingan, khususnya konsultan pajak dan pengusaha. Menurut laporan CNBC Indonesia (2025), CoreTax mengalami berbagai gangguan teknis seperti kegagalan autentikasi pengguna, error dalam pengiriman OTP, kesulitan akses login, ketidaksinkronan data, hingga kendala unggah faktur pajak elektronik. Masalah ini tidak hanya menghambat proses pelaporan, tetapi juga menimbulkan potensi keterlambatan yang bisa berakibat pada sanksi administratif terhadap wajib pajak (Rachman, 2025). Pernyataan ini didukung oleh penelitian Sastri et al., (2025) yang menyatakan bahwa sistem Coretax yang dirancang untuk mempermudah Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan, justru menuai kritik karena dinilai rumit dan sulit diimplementasikan secara praktis.

Sebagai perantara utama antara wajib pajak dan otoritas pajak, konsultan pajak memiliki peran strategis dalam memastikan pelaporan pajak, termasuk PPN, dapat dilakukan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai regulasi. Ketika sistem CoreTax mengalami gangguan, para konsultan pajaklah yang berada di garis depan dalam menghadapi tantangan administratif dan teknis. Tantangan yang dihadapi seperti kesulitan akses login, kegagalan reset password, serta gangguan pada fitur validasi dan penguncian faktur Masalah ini menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan faktur dan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak (Hukum Online, 2025). Untuk mengatasinya, DJP menambah kapasitas sistem, membentuk tim teknis khusus, menunjuk PIC di setiap wilayah, serta bekerja sama dengan penyedia layanan sistem. Sebagai bentuk toleransi, DJP juga memastikan tidak ada sanksi atas keterlambatan selama masa gangguan Dalam berita yang sama, Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) menyampaikan aspirasi keras kepada DJP untuk segera menstabilkan sistem dan melakukan perbaikan yang menyeluruh terhadap CoreTax. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi para konsultan terhadap sistem baru ini sangat penting untuk dievaluasi dan dianalisis secara ilmiah (IKPI, 2025).

Lebih lanjut, laporan dari MUC Consulting (2025) mencatat sedikitnya 22 jenis kendala teknis yang dialami oleh wajib pajak dalam menggunakan CoreTax, mencakup error sistem, kegagalan integrasi data, gangguan pada fungsi validasi, dan hambatan proses pelaporan PPN. Jika dibiarkan, kondisi ini dapat berdampak pada penurunan kepatuhan pajak secara keseluruhan, memperburuk persepsi terhadap layanan DJP, serta menciptakan ketidakpastian dalam proses administrasi perpajakan yang sangat bergantung pada teknologi (MUC Consulting, 2025). Pada penelitian Misbahuddin & Kurniawati (2025), berpendapat bahwa pemusatan proses perpajakan melalui Coretax meningkatkan beban bagi wajib pajak dan konsultan pajak. Sistem ini harusnya mampu menangani sekitar satu juta input data per hari. Hal ini berisiko menimbulkan pemeliharaan server yang intensif dan menghambat kelancaran pelaporan pajak.

Untuk merespons kondisi tersebut, DJP beberapa kali memberikan relaksasi kebijakan seperti penghapusan sanksi atas keterlambatan pelaporan dan penerbitan faktur PPN selama masa transisi (DTDC, 2025). Namun, kebijakan tersebut dinilai hanya bersifat sementara. Hal ini sejalan dengan penelitian Erstiawan (2025) menyatakan bahwa tanggapan DJP masih bersifat reaktif, terbatas pada solusi jangka pendek seperti penghapusan sanksi dan janji perbaikan, tanpa menyentuh akar permasalahan. Dalam konteks pelaporan PPN, aspek-aspek

ini menjadi krusial mengingat PPN merupakan salah satu komponen utama penerimaan negara (Mardiasmo, 2023).

Gangguan dalam pelaporan PPN melalui Coretax dapat berimplikasi serius terhadap kinerja penerimaan pajak dalam jangka pendek maupun panjang. Pada Mei 2025, Penerimaan pajak menunjukkan penurunan sebesar 10,13% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, dengan total realisasi sebesar Rp683,3 triliun dari sebelumnya Rp760,38 triliun. Sejumlah faktor mendasari terjadinya penurunan ini, di antaranya adalah turunnya kinerja sektor komoditas, gangguan teknis pada sistem Coretax yang menghambat pelaporan dan pembayaran pajak, serta kebijakan insentif yang masih membatasi potensi penerimaan. Selain itu, perluasan basis pajak (ekstensifikasi) belum menunjukkan hasil yang signifikan (Bisnis Indonesia Group, 2025).

Untuk mengatasi hal tersebut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus mengambil langkah perbaikan sistem, meningkatkan pengawasan, dan mengevaluasi kebijakan insentif guna memulihkan kinerja penerimaan negara. Sehingga integrasi sistem ini menuntut pengguna untuk menyesuaikan diri dengan struktur teknologi yang baru (Ayaz & Yanartaş, 2020). Penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama sebagaimana dijelaskan dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT dimanfaatkan untuk mengevaluasi kecenderungan perilaku individu dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi. Penelitian menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan sekitar 70% variasi dalam niat pengguna terhadap adopsi teknologi (Yeou, 2016). UTAUT mencakup empat faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi pendukung. Di samping itu, model ini mempertimbangkan empat variabel individu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan tingkat kesukarelaan penggunaan—yang berfungsi sebagai moderator dalam hubungan antara faktor-faktor utama dengan niat serta perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Menurut UTAUT, faktor-faktor tersebut merupakan penentu langsung yang membentuk niat pengguna maupun perilaku aktual dalam menggunakan teknologi. Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy/PE*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy/EE*), pengaruh sosial (*Social Influence/SI*), dan kondisi pendukung (*Facilitating Conditions/FC*) menjadi inti dari model ini. Berdasarkan kajian literatur, FC telah terbukti secara empiris sebagai salah satu faktor utama yang mendorong adopsi teknologi. (Venkatesh et al., 2003) juga menekankan bahwa keempat faktor tersebut memainkan peran penting dalam memengaruhi perilaku penggunaan secara langsung.

Berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy/PE*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy/EE*), pengaruh sosial (*Social Influence/SI*), dan kondisi pendukung (*Facilitating Conditions/FC*). Pengaruh dari keempat faktor tersebut juga dipertegas oleh sejumlah variabel moderator seperti jenis kelamin, usia, tingkat kesukarelaan, dan pengalaman pengguna (Akinuwesi et al., 2022). Model UTAUT sudah dilakukan untuk penelitian penerimaan sistem manajemen dokumen elektronik (Ayaz & Yanartaş, 2020), penerimaan dan penggunaan teknologi digital untuk mengatasi COVID-19 (Akinuwesi et al., 2022), penerapan inovasi pengawasan wajib pajak (Wangsa et al., 2025). Namun, hanya sedikit penelitian yang meneliti terkait penerapan sistem baru Coretax. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap pelaporan PPN melalui Coretax dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis persepsi konsultan pajak terhadap pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) melalui sistem Coretax. Data dikumpulkan melalui proses wawancara mendalam bersama dengan beberapa konsultan pajak yang terlibat langsung dalam proses pelaporan PPN menggunakan Coretax. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan komponen teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *behavioral intention*. Data dianalisis menggunakan analisis tematik dengan merujuk pada lima kategori utama dalam teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Proses analisis mencakup reduksi data wawancara, pengelompokan berdasarkan tema, penyajian hasil, dan penarikan kesimpulan secara deskriptif.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut: (1) merupakan konsultan pajak aktif; (2) memiliki pengalaman dalam pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) menggunakan sistem Coretax; serta (3) bersedia dan mampu memberikan informasi secara mendalam terkait persepsinya terhadap penggunaan sistem tersebut. Adapun responden yang diwawancarai terdiri dari empat orang konsultan pajak yang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman para informan dalam bidang perpajakan sangat beragam satu sama lain. Data responden dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Data Responden Penelitian**

No	Inisial	Jabatan	Gender	Usia (Tahun)	Lama menjadi konsultan pajak
1	SC1	<i>Senior Consultant</i>	L	39	10 tahun
2	JC1	<i>Junior Consultant</i>	L	24	2 tahun
3	JC2	<i>Junior Consultant</i>	L	23	3 tahun
4	JC3	<i>Junior Consultant</i>	P	31	3 bulan

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2025

Tabel 1 menyajikan data karakteristik responden penelitian yang terdiri dari empat konsultan pajak dengan jabatan yang berbeda, yaitu satu orang Senior Consultant dan tiga orang Junior Consultant. Dari sisi gender, terdapat tiga responden laki-laki dan satu responden perempuan dengan rentang usia antara 23 hingga 39 tahun. Lama pengalaman kerja sebagai konsultan pajak juga bervariasi, mulai dari 3 bulan hingga 10 tahun. Keberagaman ini tidak hanya menggambarkan variasi latar belakang responden, tetapi juga relevan dalam konteks analisis menggunakan model UTAUT, di mana faktor gender, usia, dan pengalaman berperan sebagai variabel moderasi yang dapat memengaruhi hubungan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung terhadap niat perilaku dalam menggunakan teknologi. Dengan demikian, karakteristik responden yang berbeda-beda ini memungkinkan penelitian memperoleh pandangan yang lebih komprehensif terkait persepsi terhadap penggunaan Coretax dalam pelaporan PPN.



## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penelitian ini melibatkan empat orang Konsultan Pajak yang bekerja di salah satu Kantor Konsultan Pajak. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy/PE*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy/EE*), pengaruh sosial (*Social Influence/SI*), dan kondisi pendukung (*Facilitating Conditions/FC*).

### ***Performance Expectancy***

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas konsultan menilai Coretax meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelaporan PPN berkat fitur otomatisasi seperti integrasi faktur dengan SPT dan perhitungan otomatis Pajak Masukan. Namun, manfaat ini belum optimal karena masih sering terkendala gangguan teknis, terutama server down menjelang tenggat waktu, yang berdampak pada produktivitas dan menimbulkan tekanan bagi pengguna.

*“Sistem ini sebenarnya sudah cukup simple dan mudah digunakan. Namun, karena masih dalam tahap pengembangan, kendala seperti server down dan error masih sering terjadi. Kalau dari sisi efisiensi, sistem ini cukup membantu, apalagi setelah beberapa perbaikan dilakukan pada server. Selama kendala teknis bisa diatasi, penggunaan sistem terasa lebih lancar dan efisien. Untuk soal akurasi, sebenarnya tidak ada perbedaan yang signifikan tetap tergantung pada ketelitian input datanya. Kalau tidak ada kesalahan dari pihak pengguna, maka hasilnya pun akurat. Sistem ini juga sebenarnya bisa sangat cepat, hanya saja masih sering mengalami error yang menghambat kelancaran pelaporan”* (SC1).

*“Pelaporan PPN kini jauh lebih mudah karena cukup input faktur keluaran, dan data otomatis terhubung ke konsep SPT. Kurang bayar langsung muncul sehingga tinggal dibayar manual lewat DJP Online. Sistem ini sangat efisien, menghemat waktu, dan akurasinya tinggi—faktur lebih detail, kode seri otomatis, dan sulit dimanipulasi. Pelaporan juga lebih cepat karena semua terpusat dalam satu sistem tanpa perlu bolak-balik aplikasi”* (JC2).

*“Saat ini, sistem Coretax cukup mudah digunakan karena pajak masukan langsung muncul otomatis, tidak perlu diambil manual seperti sebelumnya. Hal ini membantu proses pelaporan menjadi lebih cepat dan efisien, karena data langsung masuk dan tidak perlu berpindah aplikasi. Meskipun akurasinya secara umum sama, keunggulannya terletak pada kemampuan sistem dalam mengidentifikasi pajak masukan yang bisa dikreditkan, sehingga meminimalkan risiko terlewat. Coretax juga dinilai mendukung sistem perpajakan di Indonesia, asalkan ke depan server dan kestabilan sistem terus ditingkatkan agar tidak sering error”* (JC3).

*“Sebagai konsultan pajak yang masih baru, saya merasa sistem ini sangat mudah dan sangat membantu, baik bagi Wajib Pajak maupun konsultan sendiri. Salah satu keunggulannya adalah faktur pajak masukan langsung masuk otomatis ke sistem, sehingga tidak perlu lagi menarik data secara manual seperti sebelumnya. Proses penarikan data dari supplier pun jadi jauh lebih praktis. Secara umum, sistem ini sangat bermanfaat, asalkan DJP terus meningkatkan kinerja sistem, terutama server. Saat mendekati tanggal jatuh tempo, sering terjadi error yang menghambat proses pelaporan, sehingga stabilitas server perlu ditingkatkan”* (JC4).

### **Effort Expectancy**

Dari sisi *Effort Expectancy*, awalnya banyak konsultan mengalami kesulitan karena gangguan sistem yang membuat pekerjaan lambat dan tidak stabil. Namun, antarmuka Coretax dinilai user friendly setelah terbiasa digunakan. Pemahaman sistem sangat bergantung pada kemampuan SDM, sehingga pelatihan melalui seminar, webinar, atau diskusi internal sangat membantu meningkatkan keterampilan penggunaan.

*“Pada awal penggunaan, sistem sempat mengalami kendala karena DJP belum sepenuhnya siap dan sering terjadi error. Namun, belakangan ini penggunaan sudah cukup lancar dan gangguan teknis mulai jarang ditemui. Sistem Coretax sendiri tergolong mudah digunakan karena hanya melalui satu platform, sehingga proses seperti pembuatan kode billing dan pelaporan menjadi lebih efisien. Meski begitu, kemudahan ini tetap sangat bergantung pada kemampuan SDM dalam memahami dan mengoperasikan berbagai fitur yang tersedia di Coretax. Oleh karena itu, pelatihan sangat diperlukan, baik melalui seminar, webinar DJP, maupun diskusi internal di kantor. Diskusi langsung dinilai paling efektif karena memungkinkan pemahaman yang lebih cepat dan bisa langsung dipraktikkan”* (SC1).

*“Pengalaman awal dalam mengoperasikan pelaporan PPN cukup menyulitkan, banyak keterlambatan karena adaptasi terhadap sistem yang masih baru. Saat itu, batas waktu pelaporan sempat dimundurkan. Namun kini, sistem sudah lebih stabil dan pengguna pun mulai terbiasa. Coretax tergolong user friendly, dan pelaporan PPN saat ini cukup mudah dipahami. Seiring waktu, prosesnya menjadi lebih lancar. Pembelajaran juga bisa dilakukan secara mandiri melalui YouTube atau diskusi dengan rekan sekantor, dan metode tersebut terbukti cukup efektif”* (JC1).

*“Pada awal penggunaan, sistem cukup merepotkan karena sering mengalami error dan keterbatasan fitur, bahkan sempat menimbulkan stres. Namun, seiring perbaikan sistem dan meningkatnya pemahaman, penggunaan kini terasa jauh lebih mudah. Coretax tergolong user friendly, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan agar lebih optimal. Saat ini, pelatihan tambahan dirasa tidak terlalu dibutuhkan karena banyak konsultan sudah memahami sistem, dan berbagai tutorial juga telah tersedia secara luas di YouTube, sehingga sangat membantu dalam proses belajar mandiri”* (JC2).

*“Dalam pengalaman saya, beberapa klien masih menggunakan Excel, namun saat file tersebut diimpor ke Coretax, kadang terjadi error. Jika itu terjadi, kesalahan harus dicari satu per satu, karena jumlah data yang banyak membuat input manual menjadi tidak memungkinkan. Meskipun baru pertama kali menggunakan sistem ini, antarmukanya cukup mudah dipahami. Pelatihan tetap diperlukan agar lebih memahami alur dan fitur sistem, misalnya melalui tutorial di YouTube yang cukup membantu dalam proses belajar”* (JC3).

### **Social Influence**

Dalam aspek Social Influence, dukungan dari asosiasi profesi mendorong adopsi Coretax meskipun masih banyak kendala teknis. Karena merupakan kebijakan pemerintah, sistem ini wajib diikuti, dan dorongan dari lingkungan kerja turut memperkuat kepatuhan terhadap tenggat waktu. Namun, kepercayaan terhadap kesiapan sistem masih rendah akibat terbatasnya solusi dari DJP atas masalah yang muncul.

*“Sebagai konsultan, kami mengikuti saja karena Coretax sudah menjadi ketentuan resmi. Wajib Pajak dan konsultan menyambut baik sistem ini, meski masih banyak kendala teknis. Karena tidak bisa langsung mengatasi masalah sistem, ya kita sabar saja. Dukungan diberikan lewat edukasi, seperti video tutorial dan sosialisasi dari DJP maupun komunitas. Harapannya, jika error sudah teratasi, sistem bisa berjalan lebih optimal. Soal deadline tetap mengikuti aturan yang berlaku dalam PMK atau PER”* (SC1).

*“Pelaporan PPN lewat Coretax cukup mudah, meski awalnya agak rumit. Sistem perlu terus diperbarui untuk keamanan data. Kami mendukung melalui asosiasi dengan selalu mengikuti update PMK dan perkembangan Coretax. Tidak ada ekspektasi khusus, hanya berharap sistem berjalan lancar. Sayangnya, Coretax kurang dikaji di awal sehingga sempat merepotkan. Soal pelaporan tetap mengikuti batas waktu dari DJP, seperti PPN yang harus dilaporkan di akhir bulan berikutnya” (JC1).*

*“Menjelang akhir bulan, pelaporan PPN sempat bikin deg-degan, apalagi di awal implementasi saat sistem sering error. Untungnya, ada perpanjangan waktu selama tiga bulan pertama. Dari sisi komunitas dan konsultan, kami mendukung penuh, tapi pemerintah juga perlu menyediakan sistem Coretax yang lebih stabil dan tidak mudah down. Dukungan ini saling menguatkan. Ekspektasinya, pelaporan PPN jadi lebih mudah, dan itu cukup terpenuhi—yang belum sesuai hanya di sisi server. Soal deadline, tetap mengikuti batas waktu yang ditetapkan DJP sesuai peraturan” (JC2).*

*“Pendangan saya terhadap Coretax sebenarnya cukup baik, karena tujuannya memang untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi pelaporan pajak. Tapi di lapangan, masih banyak kendala teknis yang justru menghambat, bahkan bisa berdampak pada aktivitas bisnis. Dukungan dari sesama konsultan dan asosiasi biasanya lebih ke saling menguatkan—ya, kita diminta sabar saja. Di awal-awal penerapan, bahkan sempat harus kerja hampir 24 jam hanya untuk menyelesaikan pelaporan. Tapi kalau nanti error-error teknisnya sudah terselesaikan, saya optimis sistem ini akan jauh lebih baik. Soal deadline tetap mengacu ke aturan perpajakan, bukan dari kantor atau atasan” (JC3).*

### **Facilitating Conditions**

Aspek *Facilitating Conditions* menunjukkan bahwa sebagian besar konsultan memiliki akses yang memadai terhadap perangkat dan koneksi internet untuk menjalankan sistem. Namun, dari sisi dukungan teknis, layanan dari DJP dan penyedia aplikasi pihak ketiga masih dirasa belum memadai. Banyak konsultan lebih memilih mencari solusi melalui media lain seperti YouTube, rekan kerja, atau langsung mendatangi kantor pajak karena respon dari DJP dinilai lambat atau tidak memberikan solusi konkret.

*“Akses ke Coretax cukup fleksibel karena berbasis web, jadi tidak ada batasan minimum—yang penting koneksi internet lancar dan perangkat memadai. Dari sisi internal, tidak ada kendala berarti. Namun, saat awal peluncuran, sistem belum sepenuhnya siap tapi tetap dipaksakan berjalan. Ketika terjadi masalah, DJP pun kesulitan memberikan solusi karena mereka sendiri tidak bisa mengakses sistem. Untungnya, sekarang sudah banyak perbaikan, dan saat awal dulu DJP sempat mengeluarkan PER yang membebaskan sanksi jika pelaporan terlambat. Secara umum, akses dan penggunaannya sama saja, cukup mudah” (SC1).*

*“Saya mendapatkan fasilitas yang cukup mendukung, mulai dari SDM, laptop, hingga koneksi, jadi pelaporan tetap bisa dilakukan dengan efektif, bahkan saat di luar kantor. Namun, sejak Coretax diluncurkan, pelayanannya masih kurang efektif. Ketika menemui kendala dan datang ke KKP, responsnya sering tidak solutif—biasanya hanya disuruh menunggu atau diminta sabar. Sumber bantuan sebenarnya ada, baik dari DJP maupun praktisi pajak, tapi dalam praktiknya, saat dibutuhkan, sering kali tidak ada yang benar-benar membantu” (JC1).*

*“Selama koneksi internet stabil, penggunaan Coretax cukup lancar, baik di kantor maupun di luar. Wi-Fi kadang naik turun, tapi asal sinyal kuat, tidak ada masalah. Untuk bantuan teknis, layanan Klikpajak sulit dihubungi, dan jika ke KPP pun responsnya sering lambat—bisa seharian tidak dibalas, bahkan pernah tidak mendapat jawaban sama sekali. Dalam kasus seperti itu, saya langsung mendatangi KPP. Sumber belajar lain yang lebih*

Copyright (c) 2025 KNOWLEDGE : Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan

*membantu justru dari YouTube, seminar, dan diskusi dengan teman sekantor. Jika dibandingkan, materi dari DJP kurang detail, sementara pengalaman langsung dari rekan kerja dan konten praktis jauh lebih mudah dipahami” (JC2).*

*“Saat ini, akses terhadap Coretax sudah cukup memadai dengan koneksi internet yang stabil. Dukungan teknis dari kantor pajak juga cukup efektif, karena mereka sering mengadakan sosialisasi baik secara daring maupun tatap muka. Selain dari DJP, informasi dan panduan pelaporan juga bisa dengan mudah ditemukan di YouTube, mulai dari tahap awal hingga proses pelaporan” (JC3).*

**Tabel 2 Ringkasan Wawancara**

Inisial	<i>Performance Expectancy</i>	<i>Effort Expectancy</i>	<i>Social Influence</i>	<i>Facilitating Conditions</i>
SC1	Efisien, tapi sering error.	Awal sulit, kini mudah. Pelatihan sangat bantu.	Ikut aturan, komunitas bantu lewat tutorial..	Akses mudah, awal DJP kurang solusi
JC1	Cepat & akurat, perlu update sistem	Awalnya sulit, terbantu YouTube & rekan.	Dukung asosiasi, sistem kurang dikaji.	Fasilitas cukup, KPP kurang solutif.
JC2	Efisien, data otomatis, server perlu ditingkatkan.	Sekarang mudah, cukup belajar dari YouTube	Dukung komunitas, harap server stabil.	Koneksi lancar, bantuan DJP kurang, YouTube lebih jelas.
JC3	Praktis & membantu, server masih kendala.	Antarmuka mudah, pelatihan YouTube membantu.	Koneksi oke, bantuan DJP kurang, YouTube lebih jelas.	Akses stabil, sosialisasi DJP & YouTube bantu.

Sumber : Data diolah Penulis, (2025)

Tabel 2 menyajikan ringkasan wawancara terkait persepsi konsultan pajak terhadap penggunaan sistem Coretax berdasarkan model UTAUT. Dari aspek *performance expectancy*, responden menilai sistem cukup efisien, cepat, akurat, dan praktis, namun masih sering mengalami error dan kendala server. Pada *effort expectancy*, hampir semua responden menyatakan bahwa meskipun awalnya sulit, penggunaan Coretax kini lebih mudah berkat pelatihan, tutorial YouTube, maupun bantuan rekan. Sementara itu, dalam *social influence*, dukungan komunitas, asosiasi, serta media tutorial sangat membantu, meskipun intervensi dari DJP dinilai masih kurang optimal. Dari sisi *facilitating conditions*, akses ke sistem dinilai sudah mudah dengan fasilitas memadai, tetapi responden menekankan bahwa bantuan langsung dari DJP maupun KPP masih terbatas, sehingga pengguna lebih banyak bergantung pada YouTube dan komunitas untuk memperoleh solusi.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap empat konsultan pajak, persepsi terhadap pelaporan PPN melalui sistem Coretax menunjukkan kompleksitas yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan hanya dengan empat konstruk inti dalam model UTAUT, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Oleh karena itu, model ini diperluas dengan menambahkan tiga konstruk tambahan: gender, usia, pengalaman. Hal tersebut memengaruhi intensi penggunaan, terutama karena penerapan sistem sesuai



dengan penelitian yang dilakukan (Akinuwesi et al., 2022). Sistem Coretax bersifat wajib, bukan pilihan. Dengan demikian, modifikasi model UTAUT ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang membentuk penerimaan sistem digital dalam konteks kebijakan publik.

Dalam dimensi *Performance Expectancy*, secara umum persepsi konsultan bersifat positif. Mereka menilai bahwa Coretax memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi pelaporan, sebagian besar informan menyatakan bahwa Coretax telah membawa peningkatan efisiensi dalam pelaporan, terutama melalui otomatisasi integrasi faktur dan perhitungan otomatis Pajak Masukan. Hal ini sejalan dengan temuan (Venkatesh et al., 2003) bahwa *performance expectancy* merupakan salah satu faktor dominan dalam membentuk niat perilaku pengguna teknologi. Fitur seperti sinkronisasi otomatis antara faktur dan SPT, penghitungan otomatis kurang bayar, serta kemudahan dalam penarikan data masukan dianggap mempercepat dan menyederhanakan proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual. Temuan ini menguatkan hasil penelitian (Ayaz & Yanartaş, 2020) yang menunjukkan bahwa sistem digital perpajakan berbasis platform terintegrasi mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data. Namun demikian, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan karena masih kerap terjadi gangguan teknis, seperti lambatnya server dan error sistem terutama menjelang tenggat pelaporan. Ini mengindikasikan bahwa meskipun persepsi manfaat tinggi, persepsi risiko terhadap keandalan sistem juga tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian (Sastri et al., 2025) yang menyoroti bahwa Coretax dinilai sulit diimplementasikan secara praktis karena belum stabil secara teknis, meskipun secara konsep menjanjikan efisiensi. Dalam penelitian (Akinuwesi et al., 2022) berpendapat bahwa Pengguna bersedia mengadopsi sistem baru jika sistem tersebut terbukti meningkatkan kinerja, mudah digunakan, kendalanya dapat diatasi, serta memberikan identitas dan penghargaan bagi pengguna yang patuh.

Dalam aspek *Effort Expectancy*, persepsi yang muncul cenderung campuran, namun lebih condong ke arah positif seiring waktu hal ini menunjukkan adanya kurva adaptasi yang signifikan. Pada tahap awal penerapan, sebagian besar pengguna mengalami kesulitan karena belum familiar dengan alur sistem dan fitur-fitur teknis di dalamnya. Namun, setelah melalui proses pembelajaran baik melalui pelatihan formal dari DJP, webinar, maupun secara mandiri melalui YouTube dan diskusi internal di kantor penggunaan sistem ini dinilai semakin mudah. Hal ini mendukung pandangan (Yeou, 2016) bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan meningkat seiring dengan peningkatan pengalaman pengguna dan penelitian (Samartha et al., 2022) yang menjelaskan bahwa pelatihan dan akses terhadap sumber belajar digital mampu meningkatkan kesiapan adopsi teknologi digital pada sektor publik. Antarmuka Coretax dinilai user friendly, dan karena pelaporan dilakukan pada satu platform terintegrasi, maka beban kerja teknis seperti pembuatan billing secara terpisah dapat dikurangi. Meski begitu, beberapa informan tetap menilai bahwa gangguan teknis seperti kesalahan unggah file atau error saat impor dari Excel menjadi penghambat signifikan, khususnya bagi konsultan baru. Ini menunjukkan bahwa *effort expectancy* sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan tingkat literasi teknologi pengguna, sebagaimana juga ditegaskan dalam penelitian (Ayaz & Yanartaş, 2020) bahwa persepsi kemudahan tidak hanya bergantung pada desain sistem tetapi juga kesiapan teknis pengguna dan kondisi lingkungan kerja.

Selanjutnya, dalam aspek *Social Influence*, persepsi konsultan secara keseluruhan dapat dikategorikan sebagai positif, keikutsertaan para konsultan dalam pelaporan PPN melalui Coretax sebagian besar didorong oleh faktor regulasi. Sistem ini bersifat wajib karena merupakan kebijakan resmi dari Direktorat Jenderal Pajak. Lingkungan kerja dan asosiasi profesi juga berperan aktif dalam menyosialisasikan dan mendukung implementasi sistem ini.

Hal ini diperjelas dengan penelitian (Akinnuwesi et al., 2022) Orang cenderung menggunakan teknologi baru jika mereka mengetahui bahwa orang di sekitar mereka juga menggunakan teknologi yang sama. Namun, persepsi terhadap kesiapan sistem masih rendah, dan sebagian besar dukungan yang diberikan hanya bersifat moral, bukan teknis. Beberapa konsultan bahkan menyampaikan bahwa ketika terjadi error, mereka harus menyelesaikan pekerjaan hingga larut malam atau bahkan hampir 24 jam, yang menunjukkan adanya tekanan tinggi yang tidak selalu dibarengi oleh dukungan sistem yang memadai. Keadaan ini mendukung temuan (Akinnuwesi et al., 2022) bahwa *social influence* memiliki peran yang signifikan dalam penggunaan teknologi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada keandalan sistem dan responsivitas otoritas dalam memberikan solusi atas permasalahan teknis.

Pada dimensi terakhir, *Facilitating Conditions*, persepsi konsultan cenderung persepsi konsultan cenderung negatif, sebagian besar informan merasa bahwa akses terhadap Coretax sudah cukup baik dari sisi perangkat keras dan koneksi internet. Namun, dukungan teknis dari DJP maupun penyedia layanan aplikasi pihak ketiga masih dianggap minim dan belum responsif. Ketika terjadi kendala, banyak konsultan justru mengandalkan YouTube, diskusi dengan rekan kerja, atau langsung mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Respons dari KPP pun dinilai sering tidak solutif, dan terkadang petugas hanya menyarankan untuk menunggu. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi pendukung dalam pelaporan masih lemah dari sisi layanan bantuan teknis. Padahal, menurut Venkatesh et al. (2003), *facilitating conditions* adalah elemen penting dalam memastikan kelancaran penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Penelitian (Erstiawan, 2025) juga menyatakan bahwa solusi DJP terhadap permasalahan Coretax cenderung reaktif dan bersifat jangka pendek, seperti penghapusan sanksi, tanpa memperbaiki akar permasalahan berupa dukungan teknis yang tidak memadai.

Dari sisi Performance Expectancy, Coretax unggul karena mampu melakukan sinkronisasi otomatis antar-fitur dan meningkatkan efisiensi kerja, sejalan dengan temuan (Venkatesh et al., 2003) bahwa persepsi manfaat merupakan faktor dominan dalam adopsi teknologi. Pada Effort Expectancy, antarmuka Coretax dinilai lebih user friendly dibanding aplikasi lama yang kaku (Yeou, 2016). Selain itu, keunggulan strategis Coretax juga terletak pada transparansi dan akuntabilitas, karena seluruh data tercatat langsung di server DJP, sehingga lebih real-time dan mengurangi potensi manipulasi (Samartha et al., 2022).

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi konsultan pajak terhadap pelaporan PPN melalui Coretax cenderung positif, khususnya dalam aspek efisiensi kerja dan otomatisasi proses perpajakan. Fitur integrasi faktur, perhitungan otomatis, dan pelaporan satu pintu dinilai sangat membantu dalam mempercepat pekerjaan dan mengurangi risiko kesalahan manusia. Hal ini mencerminkan pentingnya ekspektasi kinerja dalam membentuk sikap penerimaan teknologi, sebagaimana ditegaskan oleh Venkatesh et al. (2003) dalam model UTAUT.

Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal akibat gangguan teknis seperti error sistem, lambatnya server menjelang tenggat waktu, serta respons DJP yang dinilai lambat atau tidak solutif. Kondisi ini memperkuat temuan Sastri et al. (2025) bahwa stabilitas sistem Coretax masih menjadi isu utama dalam proses implementasinya di lapangan. Di sisi lain, kemudahan antarmuka dan fleksibilitas akses dinilai mendukung, namun sangat tergantung pada kesiapan SDM dan konektivitas teknologi yang tersedia.

Untuk pengembangan ke depan, diperlukan penguatan sistem dari sisi teknis dan kebijakan pendukung. Peningkatan kapasitas server, pengembangan tim respons cepat, serta pelatihan yang lebih adaptif akan sangat krusial dalam menunjang keberlanjutan penggunaan

Coretax. Dengan pendekatan tersebut, Coretax dapat menjadi sistem pelaporan yang tidak hanya efisien, tetapi juga andal dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Sedangkan untuk peneliti selanjutnya, dapat pengembangan penelitian ini dapat diarahkan pada pengujian kuantitatif terhadap hubungan antar variabel UTAUT yang dimodifikasi, termasuk tambahan konstruk seperti kepercayaan sistem (*trust*), keamanan data, dan beban kerja psikologis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akinnuwesi, B. A., Uzoka, F. M. E., Fashoto, S. G., Mbunge, E., Odumabo, A., Amusa, O. O., Okpeku, M., & Owolabi, O. (2022). A modified UTAUT model for the acceptance and use of digital technology for tackling COVID-19. *Sustainable Operations and Computers*, 3(2022), 118–135. <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2021.12.001>
- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges and Opportunities Coretax Administration System On The Efficiency Of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2). <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Bisnis Indonesia Group. (2025). *Ini Sederet Strategi DJP Pulihkan Kinerja Pajak setelah Penerimaan Mei 2025 Turun 10,1%*. Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20250618/259/1886021/ini-sederet-strategi-djp-pulihkan-kinerja-pajak-setelah-penerimaan-mei-2025-turun-101>
- DDTC Digital Transformation. (2025). *Tak Ada Sanksi Telat Laport PPN & Bikin Faktur selama Transisi Coretax*. DTDCNews. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808168>
- Erstiawan, M. S. (2025). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia: Analisis Content Media. *Gemilang: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 304–324. <https://doi.org/https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.1969>
- Hukum Online. (2025). *Coretax Bermasalah, DJP Pastikan Tak Ada Sanksi atas Keterlambatan Penerbitan Faktur*. Hukumonline. Com. <https://www.hukumonline.com/berita/a/coretax-bermasalah--djp-pastikan-tak-ada-sanksi-atas-keterlambatan-penerbitan-faktur-lt67811b678b141>
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2025). *IKPI Apresiasi dan Beri Masukan Terhadap Pelaksanaan Coretax DJP*. IKPI. <https://ikpi.or.id/en/ikpi-apresiasi-dan-beri-masukan-terhadap-pelaksanaan-coretax-djp/>
- Mardiasmo. (2023). *PERPAJAKAN – Edisi Terbaru* (1st ed.). Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=7bLsEAAAQBAJ>
- MUC Consulting. (2025). *Teridentifikasi DJP, Inilah 22 Kendala Coretax yang Dikeluhkan WP*. MUC Consulting. <https://muc.co.id/id/article/teridentifikasi-djp-inilah-22-kendala-coretax-yang-dikeluhkan-wp>
- Rachman, A. (2025). *Coretax Error, Pengusaha & Konsultan Pajak Tuntut DJP Lakukan Hal Ini*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250120112120-4-604444/coretax-eror-pengusaha-konsultan-pajak-tuntut-djp-lakukan-hal-ini>
- Samartha, V., Shenoy Basthikar, S., Hawaldar, I. T., Spulbar, C., Birau, R., & Filip, R. D. (2022). A Study on the Acceptance of Mobile-Banking Applications in India Unified Theory of Acceptance and Sustainable Use of Technology Model

- (UTAUT). *Sustainability* (Switzerland), 14(21).  
<https://doi.org/10.3390/su142114506>
- Sastri, I. M., Agung, I. G., Yoga, P., & Datrini, L. K. (2025). DJP Online Update Towards Coretax System According to Consultants ' Perception. *International Journal of Current Science Research and Review*, 08(06), 2838–2843.  
<https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i6-15>
- Tofan, A. (2023). Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah. *Ratio : Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121.  
<https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wangsa, I. W. M., Ariyanto, D., Mimba, N. P. S. H., & Hasibuan, H. T. (2025). Analyzing the Adoption of Taxpayer Surveillance Innovations with the Diffusion of Innovations Model and UTAUT Analyzing the Adoption of Taxpayer Surveillance Innovations with the Diffusion of Innovations Model and. *Jurnal Informasi Dan Bisni*, 15(1), 113–125. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/vol15iss1pp113-125>
- Yeou. (2016). An investigation of students' acceptance of Moodle in a blended learning setting using technology acceptance model. *J Educ Technol Syst.*, 44(3), 300–318.  
<https://doi.org/10.1177/0047239515618464>