

Analysis Of The Use Of The Core Tax Administration System In Improving Taxpayer Compliance At KPP Pratama Medan Petisah

Analisis Penggunaan Sistem Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Petisah

Dhea Indriati Sihaloho ¹⁾; Hendra Saputra ²⁾; Handriyani Dwilita ³⁾

¹⁾, ²⁾, ³⁾ *Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Sumatra Utara, Indonesia*

Email: ¹⁾ dheasihaloho01@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [25 Agustus 2026]

Revised [15 Oktober 2026]

Accepted [20 Oktober 2026]

Keywords

Core Tax Administration System; Tax Digitalization; Corporate Taxpayer Compliance; Tax Administration.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax) dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Medan Petisah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling yang melibatkan lima wajib pajak badan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi penggunaan CoreTax dan kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan CoreTax berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 59,2%, sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak badan berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,4%. Temuan penelitian menunjukkan bahwa CoreTax telah mendukung proses administrasi perpajakan melalui integrasi layanan dan monitoring kewajiban perpajakan, meskipun aspek kemudahan penggunaan sistem masih memerlukan peningkatan. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai implementasi CoreTax pada tingkat operasional serta menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi perpajakan berbasis digital.

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of the Core Tax Administration System (CoreTax) and the level of corporate taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Petisah. A descriptive quantitative approach was employed using purposive sampling involving five corporate taxpayers as respondents. Data were collected through questionnaires and interviews and analyzed using descriptive statistics to portray the implementation of CoreTax and the level of taxpayer compliance. The findings indicate that the implementation of CoreTax was categorized as fairly good, with a percentage of 59.2%, while corporate taxpayer compliance was categorized as good, with a percentage of 78.4%. The results demonstrate that CoreTax has supported tax administration through integrated services and improved monitoring of tax obligations, although the ease of system use remains an aspect requiring further improvement. This study provides empirical evidence regarding the implementation of CoreTax at the operational level and offers practical insights for the Directorate General of Taxes in enhancing the quality of digital tax administration services.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam sistem self-assessment yang diterapkan di Indonesia, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi tersebut menempatkan kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu aspek penting dalam optimalisasi penerimaan negara. Kepatuhan tidak hanya ditunjukkan melalui ketepatan waktu pembayaran dan pelaporan, tetapi juga melalui kemampuan wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan secara benar dan sesuai dengan peraturan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Digitalisasi administrasi perpajakan diarahkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, integrasi data, akurasi informasi, transparansi, dan efektivitas pengawasan. Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi administrasi melalui penerapan Core Tax Administration System (CoreTax), yaitu sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan berbagai proses perpajakan dalam satu platform digital. Sistem ini mendukung pengelolaan data wajib pajak, pendaftaran, pelaporan, pembayaran, serta pengawasan kepatuhan secara lebih terintegrasi. Penerapan CoreTax menjadi bagian dari transformasi administrasi perpajakan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih modern dan terdigitalisasi.

Secara konseptual, penerapan sistem administrasi perpajakan digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Integrasi sistem dapat mengurangi proses administrasi yang berulang, meminimalkan pekerjaan manual, dan mempermudah akses terhadap layanan perpajakan. Bagi otoritas pajak, integrasi data dapat mendukung validasi informasi dan pengawasan kepatuhan secara lebih komprehensif. Namun, keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem baru. Perbedaan kemampuan literasi digital, pemahaman prosedur perpajakan, pengalaman menggunakan sistem, serta keterbatasan sosialisasi dan pendampingan dapat memengaruhi proses adaptasi wajib pajak terhadap CoreTax.

Permasalahan tersebut menjadi semakin relevan bagi wajib pajak badan karena karakteristik administrasi perpajakannya relatif lebih kompleks dibandingkan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak badan perlu memastikan ketepatan pengelolaan data, pelaporan, pembayaran, dan pemenuhan berbagai kewajiban perpajakan melalui sistem yang digunakan. Dalam konteks KPP Pratama Medan Petisah, penerapan CoreTax membawa perubahan terhadap mekanisme administrasi yang sebelumnya digunakan oleh wajib pajak. Kondisi tersebut menuntut wajib pajak badan untuk beradaptasi agar proses pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan sistem administrasi perpajakan digital dapat dipahami melalui Compliance Cost Theory yang menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan berkaitan dengan biaya yang harus ditanggung wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, termasuk waktu, biaya administrasi, dan sumber daya yang digunakan dalam proses perpajakan (Slemrod & Yitzhaki, 2002). Dalam perspektif tersebut, sistem digital yang terintegrasi diharapkan dapat menyederhanakan prosedur dan mengurangi beban administratif sehingga proses pemenuhan kewajiban perpajakan menjadi lebih efisien. Selain itu, Theory of Fiscal Exchange menjelaskan bahwa kepatuhan juga berkaitan dengan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem dan otoritas perpajakan serta persepsi terhadap manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak (Brennan & Buchanan, 1980; Torgler, 2003). Sistem yang mudah diakses, transparan, dan akuntabel secara konseptual dapat mendukung terbentuknya kepercayaan tersebut.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas digitalisasi administrasi perpajakan, modernisasi pelayanan pajak, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan perpajakan. Namun, kajian mengenai CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan yang relatif baru masih memerlukan pengembangan, terutama pada tingkat operasional unit pelayanan pajak. Penelitian yang secara khusus menggambarkan pengalaman wajib pajak badan dalam menggunakan CoreTax sekaligus memetakan kondisi kepatuhan pada KPP tertentu masih relatif terbatas. Sebagian penelitian sebelumnya juga lebih banyak diarahkan untuk menguji pengaruh atau hubungan antarvariabel, sehingga belum banyak memberikan gambaran deskriptif mengenai bagaimana kondisi penggunaan sistem dan kepatuhan wajib pajak pada tahap implementasi.

Kesenjangan tersebut menunjukkan pentingnya kajian empiris yang tidak hanya melihat digitalisasi perpajakan sebagai kebijakan makro, tetapi juga menggambarkan implementasinya dari perspektif pengguna pada tingkat unit pelayanan. Penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian terhadap penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax) dan kondisi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah. Berbeda dengan penelitian yang menguji pengaruh atau hubungan penggunaan sistem digital terhadap kepatuhan, penelitian ini tidak diarahkan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel. Fokus penelitian adalah menggambarkan kondisi aktual penggunaan CoreTax dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan berdasarkan pengalaman dan persepsi responden.

Untuk memperoleh gambaran tersebut, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada wajib pajak badan yang menggunakan CoreTax di KPP Pratama Medan Petisah dan diperkuat dengan wawancara sebagai data pendukung. Data selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden mengenai penggunaan CoreTax dan kepatuhan wajib pajak badan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai implementasi CoreTax pada tingkat unit pelayanan sekaligus menunjukkan kondisi kepatuhan wajib pajak badan dalam menghadapi transformasi administrasi perpajakan digital.

LANDASAN TEORI

Compliance Cost Theory

Compliance Cost Theory menjelaskan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan menimbulkan biaya bagi wajib pajak, baik berupa waktu, tenaga, biaya administrasi, maupun sumber daya yang digunakan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak. Semakin kompleks prosedur perpajakan dan semakin besar sumber daya yang diperlukan, semakin tinggi pula biaya kepatuhan yang harus ditanggung wajib pajak (Slemrod & Yitzhaki, 2002). Oleh karena itu, modernisasi administrasi



perpajakan melalui teknologi digital diarahkan untuk menyederhanakan prosedur dan mengurangi beban administratif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Dalam penelitian ini, Compliance Cost Theory digunakan sebagai landasan konseptual untuk memahami penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax), khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi administrasi, kemudahan pelaporan, dan pengelolaan data perpajakan. Sistem administrasi yang terintegrasi secara konseptual diharapkan dapat mengurangi pekerjaan manual, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Teori ini digunakan untuk menginterpretasikan kondisi penggunaan CoreTax dan tidak digunakan untuk menguji pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan teknologi digital dalam administrasi perpajakan pada dasarnya diharapkan mampu mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Melalui sistem yang terintegrasi, proses pengelolaan data, pelaporan, dan administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih sistematis. Dalam perspektif Compliance Cost Theory, semakin mudah prosedur tersebut dilakukan, semakin kecil sumber daya yang perlu dialokasikan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan dan efisiensi administrasi menjadi aspek penting dalam melihat implementasi CoreTax.

Namun, digitalisasi administrasi perpajakan tidak selalu secara otomatis menghilangkan biaya kepatuhan. Wajib pajak tetap dapat menghadapi berbagai kendala, seperti kebutuhan untuk mempelajari sistem baru, memahami prosedur elektronik, melakukan penyesuaian data, maupun mengatasi kendala teknis dalam penggunaan CoreTax. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem digital juga bergantung pada sejauh mana sistem dapat digunakan secara mudah, memberikan informasi yang jelas, serta mendukung proses administrasi yang dibutuhkan wajib pajak.

Dengan demikian, Compliance Cost Theory dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan pemahaman mengenai CoreTax dari perspektif beban administratif yang dirasakan wajib pajak. Teori ini membantu menjelaskan bahwa sistem perpajakan yang mudah digunakan, efisien, memiliki proses pelaporan yang sederhana, dan mampu mengelola data secara terintegrasi secara konseptual dapat mengurangi waktu, tenaga, dan sumber daya yang diperlukan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, teori ini menjadi landasan dalam menginterpretasikan penggunaan CoreTax tanpa menjadikan biaya kepatuhan sebagai variabel yang diuji secara langsung.

Theory of Fiscal Exchange

Theory of Fiscal Exchange menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak mengenai pertukaran antara kontribusi yang diberikan melalui pembayaran pajak dan manfaat yang diterima melalui pelayanan publik serta penyelenggaraan pemerintahan (Brennan & Buchanan, 1980). Kepatuhan sukarela juga berkaitan dengan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan institusi perpajakan (Torgler, 2003). Oleh karena itu, sistem perpajakan yang transparan, mudah diakses, dan akuntabel dapat menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan.

Dalam konteks administrasi perpajakan digital, teori ini relevan untuk memahami kepatuhan wajib pajak dalam lingkungan pelayanan yang semakin terdigitalisasi. CoreTax dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan sehingga informasi dan layanan dapat dikelola secara lebih terstruktur. Dalam penelitian ini, Theory of Fiscal Exchange digunakan sebagai landasan konseptual untuk memahami kondisi kepatuhan wajib pajak badan, bukan untuk menguji hubungan antara kepercayaan, manfaat pajak, dan kepatuhan.

Penerapan CoreTax dapat dipandang sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan melalui sistem yang lebih terintegrasi, transparan, dan mudah diakses. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang jelas, informasi yang dapat diakses, serta proses administrasi yang lebih terstruktur, hal tersebut dapat membentuk persepsi positif terhadap otoritas perpajakan. Persepsi tersebut secara konseptual dapat mendukung kepercayaan wajib pajak dan menciptakan kondisi yang lebih kondusif bagi munculnya kepatuhan secara sukarela.

Dengan demikian, Theory of Fiscal Exchange dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan pemahaman bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya berkaitan dengan kewajiban membayar pajak, tetapi juga dengan bagaimana wajib pajak memandang pelayanan dan sistem yang diberikan oleh pemerintah. CoreTax menjadi bagian dari lingkungan administrasi tersebut karena dapat memengaruhi pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan. Oleh karena itu, teori ini digunakan untuk menginterpretasikan kepatuhan wajib pajak badan dalam konteks penerapan CoreTax, tanpa menjadikan kepercayaan atau manfaat pajak sebagai variabel yang diuji secara langsung.

Core Tax Administration System

Core Tax Administration System (CoreTax) merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang dikembangkan sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan. Sistem ini mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan dalam lingkungan digital, termasuk pengelolaan data wajib pajak, pelaporan, pembayaran, dan pengawasan. Penerapan sistem terintegrasi diarahkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, integrasi data, kualitas pelayanan, dan efektivitas pengawasan perpajakan.

Penggunaan CoreTax tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem. Kemudahan penggunaan, pemahaman prosedur, kesiapan pengguna, kualitas infrastruktur, sosialisasi, dan dukungan teknis menjadi aspek penting dalam proses adaptasi terhadap sistem administrasi baru. Oleh karena itu, penggunaan CoreTax dalam penelitian ini dideskripsikan melalui aspek kemudahan penggunaan sistem, kemudahan pelaporan, efisiensi administrasi, pengelolaan data perpajakan, dan monitoring kewajiban perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada wajib pajak badan, kepatuhan mencakup pemenuhan kewajiban administratif, pelaporan, pembayaran, serta kewajiban lain yang ditetapkan dalam ketentuan perpajakan.

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak badan dideskripsikan melalui ketepatan waktu pelaporan, ketepatan pembayaran, kelengkapan administrasi perpajakan, pemenuhan ketentuan perpajakan, dan pelaksanaan kewajiban perpajakan melalui sistem administrasi digital. Kepatuhan tidak ditempatkan sebagai akibat dari penggunaan CoreTax karena penelitian ini tidak menguji hubungan maupun pengaruh antarvariabel. Kedua aspek tersebut dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual wajib pajak badan pada KPP Pratama Medan Petisah.

Kepatuhan wajib pajak badan juga dapat dilihat dari kesadaran dan konsistensi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Pelaksanaan kewajiban tersebut tidak hanya berkaitan dengan pembayaran pajak, tetapi juga mencakup kegiatan administrasi dan pelaporan yang harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, kepatuhan mencerminkan sejauh mana wajib pajak mampu melaksanakan seluruh rangkaian kewajiban perpajakan secara tertib, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam konteks penggunaan sistem administrasi perpajakan digital, kepatuhan juga berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya melalui sarana elektronik yang disediakan oleh otoritas pajak. Penggunaan sistem digital menuntut wajib pajak untuk memahami prosedur, mengelola data perpajakan, melakukan pelaporan, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan telah sesuai dengan ketentuan. Oleh karena itu, pelaksanaan kewajiban melalui sistem administrasi digital menjadi salah satu aspek yang dapat memberikan gambaran mengenai kondisi kepatuhan wajib pajak badan dalam penelitian ini.

Penelitian Terdahulu dan Research Gap

Digitalisasi administrasi perpajakan telah menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengelolaan perpajakan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan akurasi data, mempercepat pelayanan, serta mendukung pengawasan kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks tersebut, Core Tax Administration System (CoreTax) dikembangkan sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan ke dalam satu sistem digital.

Penelitian mengenai implementasi CoreTax menunjukkan bahwa sistem ini memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Purnomo et al. (2025) menjelaskan bahwa penerapan CoreTax mendukung peningkatan efisiensi pelaporan pajak melalui integrasi data dan otomatisasi proses administrasi. Temuan tersebut diperkuat oleh Nabila et al. (2024) yang menyatakan bahwa CoreTax mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan sehingga pelaksanaan kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif. Wala et al. (2024) juga menegaskan bahwa CoreTax merupakan bagian penting dari transformasi administrasi perpajakan yang mendukung modernisasi tata kelola perpajakan melalui digitalisasi sistem.

Selain meningkatkan efisiensi administrasi, beberapa penelitian mengkaji CoreTax dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Korat et al. (2025) menyimpulkan bahwa implementasi Core Tax Administration System merupakan salah satu langkah strategis dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. Penelitian Simanjuntak et al. (2024) pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo juga menunjukkan bahwa penerapan CoreTax mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan yang



lebih terstruktur sehingga mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sementara itu, Fauzi dan Ramadhan (2024) menemukan bahwa penggunaan CoreTax berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan kemampuan pengguna dalam beradaptasi.

Kajian lain menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem administrasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh faktor pengguna dan organisasi. Mulyani (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berhubungan dengan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan. Rahardjo et al. (2025) menekankan pentingnya kesiapan sumber daya manusia dan kualitas sistem dalam mendukung implementasi CoreTax. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan memerlukan dukungan infrastruktur, stabilitas sistem, sosialisasi yang memadai, serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem.

Penelitian mengenai digitalisasi perpajakan sebelum implementasi CoreTax juga memberikan landasan yang penting. Setiawan dan Putri (2023) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan dapat mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui kemudahan akses layanan. Demikian pula, Andika et al. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi perpajakan membantu meningkatkan kualitas administrasi perpajakan pada wajib pajak badan, meskipun penelitian tersebut belum secara khusus membahas implementasi CoreTax.

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*). Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengujian pengaruh implementasi CoreTax terhadap kepatuhan wajib pajak, efisiensi administrasi, kualitas pelayanan, atau ketepatan pelaporan pajak. Pendekatan tersebut belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual penggunaan CoreTax sebagai sistem administrasi perpajakan dari perspektif pengguna. Kedua, sebagian besar penelitian dilakukan pada lingkup nasional atau pada Kantor Pelayanan Pajak yang berbeda, sehingga belum memberikan gambaran kontekstual mengenai implementasi CoreTax pada wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah. Ketiga, sebagai sistem administrasi perpajakan yang relatif baru, kajian empiris mengenai pengalaman wajib pajak badan dalam menggunakan CoreTax pada tingkat operasional masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax) dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Medan Petisah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggunakan pendekatan kausal, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk memberikan gambaran empiris mengenai kondisi penggunaan CoreTax dan pelaksanaan kewajiban perpajakan berdasarkan persepsi wajib pajak badan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai implementasi CoreTax sekaligus memberikan informasi kontekstual yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan administrasi perpajakan digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax) dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah. Populasi penelitian terdiri atas wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah dan telah menggunakan CoreTax. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah, telah menggunakan CoreTax, dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh lima perusahaan sebagai responden penelitian.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur penggunaan CoreTax dan kepatuhan wajib pajak badan. Wawancara dilakukan kepada pegawai KPP Pratama Medan Petisah dan perwakilan perusahaan sebagai data pendukung.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan IBM SPSS melalui perhitungan nilai minimum, maksimum, mean, standar deviasi, skor, dan persentase. Hasil persentase dikategorikan menjadi sangat tinggi (81–100%), tinggi (61–80%), cukup (41–60%), rendah (21–40%), dan sangat rendah (0–20%). Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi dengan membandingkan hasil kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian difokuskan pada penggambaran kondisi penggunaan CoreTax dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan tanpa melakukan pengujian hubungan atau pengaruh antarvariabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan lima wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah dan telah menggunakan **Core Tax Administration System (CoreTax)** dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria telah memanfaatkan CoreTax dalam pelaporan dan administrasi perpajakan. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Nama Perusahaan	Bidang Usaha	Status KPP	Penggunaan CoreTax
1	PT Gaol Maju Jaya	Perdagangan	PKP	PPN dan PPh
2	PT Era Cipta Digital	Teknologi Informasi	PKP	PPN dan PPh
3	CV Bakers Table	Kuliner	Non-PKP	PPh
4	PT Binabo Putra Palas	Kontraktor	PKP	PPN dan PPh
5	PT Kemuliaan Sinar Kasih	Perdagangan	PKP	PPN dan PPh

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, responden berasal dari berbagai sektor usaha, yaitu perdagangan, teknologi informasi, kuliner, dan konstruksi. Empat perusahaan berstatus Pengusaha Kena Pajak (PKP), sedangkan satu perusahaan merupakan wajib pajak non-PKP. Seluruh responden telah menggunakan CoreTax dalam proses administrasi perpajakan sehingga dinilai mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan penggunaan CoreTax dan kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Medan Petisah.

Penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax)

Penggunaan CoreTax dianalisis berdasarkan lima indikator, yaitu kemudahan penggunaan sistem, kecepatan proses administrasi, akurasi data perpajakan, kemudahan pelaporan pajak, dan monitoring kewajiban perpajakan. Hasil analisis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax)

Indikator	Mean	Presentase (%)	Kategori
Kemudahan penggunaan sistem	1,80	36,0	Kurang Baik
Kecepatan proses administrasi	2,80	56,0	Cukup Baik
Akurasi data perpajakan	3,00	60,0	Cukup Baik
Kemudahan pelaporan pajak	3,40	68,0	Baik
Monitoring kewajiban perpajakan	3,80	76,0	Baik
Rata-rata	2,96	59,2	Cukup Baik

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2, penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax) memperoleh nilai rata-rata sebesar 59,2%, sehingga termasuk dalam kategori cukup baik. Indikator monitoring kewajiban perpajakan memperoleh nilai tertinggi (76,0%), sedangkan kemudahan penggunaan sistem memperoleh nilai terendah (36,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa CoreTax telah membantu wajib pajak dalam memantau kewajiban perpajakan dan mendukung digitalisasi administrasi perpajakan. Namun, kemudahan penggunaan sistem masih menjadi aspek yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil wawancara memperkuat temuan tersebut. Sebagian besar responden menyampaikan bahwa kendala utama terjadi pada tahap awal implementasi CoreTax, terutama berkaitan dengan proses migrasi data, sinkronisasi informasi perpajakan, pemeliharaan sistem (*system maintenance*), serta gangguan server yang memengaruhi kelancaran akses layanan. Selain itu, perubahan prosedur administrasi dari sistem sebelumnya menuju CoreTax mengharuskan wajib pajak melakukan penyesuaian terhadap mekanisme pelaporan dan pembayaran yang baru. Meskipun demikian, responden menilai bahwa setelah dilakukan penyempurnaan sistem oleh Direktorat Jenderal Pajak, CoreTax semakin membantu proses administrasi karena seluruh data perpajakan terintegrasi dalam satu platform sehingga proses monitoring kewajiban menjadi lebih mudah.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Compliance Cost Theory yang dikemukakan oleh Slemrod dan Yitzhaki (2002). Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang meliputi waktu, tenaga, dan biaya administrasi yang dikeluarkan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Implementasi CoreTax dirancang untuk menekan biaya tersebut melalui integrasi layanan, otomatisasi proses administrasi, serta penyederhanaan prosedur pelaporan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat tersebut mulai dirasakan oleh responden, terutama pada aspek monitoring kewajiban perpajakan dan kemudahan pelaporan. Akan tetapi, skor kemudahan penggunaan yang masih rendah mengindikasikan bahwa tujuan pengurangan biaya kepatuhan belum sepenuhnya tercapai karena pengguna masih menghadapi kendala teknis dan proses adaptasi terhadap sistem baru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nabila et al. (2024) yang menyatakan bahwa CoreTax mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan melalui digitalisasi layanan sehingga meningkatkan efisiensi pelaporan pajak. Temuan ini juga mendukung penelitian Purnomo et al. (2025) yang menunjukkan bahwa integrasi data dalam CoreTax berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi perpajakan. Di sisi lain, hasil penelitian ini memperkuat temuan Rahardjo et al. (2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi CoreTax tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, stabilitas sistem, dan kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan administrasi perpajakan. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi CoreTax memerlukan peningkatan kualitas infrastruktur sistem, penyederhanaan antarmuka pengguna, serta pendampingan yang berkelanjutan bagi wajib pajak badan agar manfaat digitalisasi administrasi perpajakan dapat dirasakan secara lebih optimal.

Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Tingkat kepatuhan wajib pajak badan diukur berdasarkan lima indikator, yaitu ketepatan waktu pelaporan pajak, ketepatan pembayaran pajak, kelengkapan administrasi perpajakan, kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan, dan pemanfaatan Core Tax Administration System (CoreTax) dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil analisis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Indikator	Mean	Presentase (%)	Kategori
Ketepatan waktu pelaporan pajak	3,60	72,0	Baik
Ketepatan pembayaran pajak	3,60	72,0	Baik
Kelengkapan administrasi perpajakan	3,80	76,0	Baik
Kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan	3,60	72,0	Baik
Pemanfaatan CoreTax dalam memenuhi kewajiban perpajakan	4,00	100,0	Sangat Baik
Rata-rata	3,92	78,4	Baik

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3, tingkat kepatuhan wajib pajak badan memperoleh persentase rata-rata sebesar 78,4%, sehingga termasuk dalam kategori baik. Nilai tertinggi diperoleh pada indikator pemanfaatan CoreTax dalam memenuhi kewajiban perpajakan (100,0%), sedangkan indikator ketepatan waktu pelaporan, ketepatan pembayaran pajak, dan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan masing-masing memperoleh persentase sebesar 72,0%. Sementara itu, indikator kelengkapan administrasi perpajakan memperoleh persentase 76,0%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden telah melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meskipun masih terdapat ruang untuk meningkatkan konsistensi pelaporan dan administrasi perpajakan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala teknis yang muncul pada tahap awal implementasi CoreTax tidak menyebabkan responden mengabaikan kewajiban perpajakannya. Seluruh perusahaan tetap berupaya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan melakukan pembayaran pajak sesuai ketentuan. Responden menyampaikan bahwa setelah Direktorat Jenderal Pajak melakukan penyempurnaan sistem serta meningkatkan kegiatan sosialisasi dan pendampingan, penggunaan CoreTax menjadi lebih mudah dipahami. Integrasi data perpajakan dalam satu platform

juga mempermudah perusahaan memantau status pelaporan dan pembayaran sehingga proses administrasi menjadi lebih tertib dan terdokumentasi.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Theory of Fiscal Exchange yang dikemukakan oleh Brennan dan Buchanan (1980) serta dikembangkan oleh Torgler (2003). Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap sistem perpajakan dan persepsi bahwa pemerintah menyediakan layanan publik yang berkualitas. Dalam konteks administrasi perpajakan modern, sistem yang transparan, terintegrasi, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi CoreTax masih menghadapi beberapa kendala teknis pada tahap awal, responden tetap menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik karena sistem secara bertahap memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Simanjuntak et al. (2024) yang menyatakan bahwa implementasi CoreTax mendukung modernisasi administrasi perpajakan melalui penyederhanaan proses pelaporan dan pengelolaan data perpajakan. Hasil penelitian ini juga mendukung Korat et al. (2025) yang menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan berperan dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif dan akuntabel. Selain itu, penelitian ini konsisten dengan Wala et al. (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi administrasi perpajakan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kualitas implementasi, kesiapan organisasi, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem secara optimal.

Berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang menitikberatkan pada pengujian pengaruh implementasi CoreTax terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini berfokus pada pendeskripsian kondisi aktual penggunaan CoreTax dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara kedua variabel, melainkan memberikan gambaran empiris mengenai pengalaman wajib pajak badan dalam menggunakan CoreTax dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pendekatan tersebut memberikan informasi kontekstual yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap implementasi CoreTax pada tingkat operasional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan CoreTax telah mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan digital pada wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah, meskipun efektivitas penggunaannya masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan sistem dan stabilitas layanan. Di sisi lain, tingkat kepatuhan wajib pajak badan berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa responden tetap berupaya memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa optimalisasi implementasi CoreTax tidak hanya memerlukan pengembangan teknologi, tetapi juga peningkatan kualitas layanan, penyederhanaan antarmuka sistem, penguatan sosialisasi, serta pendampingan yang berkelanjutan kepada wajib pajak badan agar tujuan modernisasi administrasi perpajakan dapat tercapai secara lebih efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Core Tax Administration System (CoreTax) pada wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah masih berada pada tahap adaptasi. Meskipun sistem telah mendukung integrasi administrasi perpajakan dan memberikan kemudahan dalam monitoring kewajiban perpajakan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan sistem masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada kualitas implementasi, kesiapan pengguna, serta efektivitas pendampingan yang diberikan oleh otoritas perpajakan.

Dari sisi praktis, temuan penelitian ini memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Medan Petisah, untuk terus meningkatkan stabilitas sistem, menyederhanakan antarmuka pengguna (user interface), mempercepat proses sinkronisasi data, serta memperluas program sosialisasi dan pendampingan bagi wajib pajak badan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi perpajakan digital sehingga implementasi CoreTax dapat berjalan lebih efektif dan mendukung modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Temuan ini juga memperkaya kajian mengenai implementasi sistem administrasi perpajakan digital pada tingkat operasional melalui penyajian bukti empiris dari perspektif wajib pajak badan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Core Tax Administration System (CoreTax) pada wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Petisah berada pada kategori cukup baik dengan persentase 59,2%, sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak badan berada pada kategori baik dengan persentase 78,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa CoreTax telah mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan, meskipun kemudahan penggunaan sistem masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini terbatas pada jumlah responden yang relatif sedikit dan menggunakan pendekatan deskriptif, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi implementasi CoreTax pada lokasi penelitian tanpa menguji hubungan antarvariabel. Meskipun demikian, hasil penelitian memberikan gambaran empiris mengenai implementasi CoreTax dan kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Medan Petisah.

Saran

Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Medan Petisah, disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, serta kegiatan sosialisasi dan pendampingan kepada wajib pajak. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, cakupan lokasi yang lebih luas, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif agar diperoleh hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Anggira, H., & Widyanti, Y. (2023). Analisis Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pengrajin Jumpitan Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3). <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3441>
- Brauner, Y. (2020). Research Handbook on International Taxation. In *Research Handbook on International Taxation*. <https://doi.org/10.4337/9781788975377>
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. In *Neurological Research and Practice* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z>
- Chung, H., Choi, S., & Jung, W. O. (2021). Controlling Shareholders' Tax Incentives and Classification Shifting*. *Contemporary Accounting Research*, 38(2). <https://doi.org/10.1111/1911-3846.12654>
- Cindy, C. (2023). Polemik Pemungutan Pajak di Indonesia. *Indonesia Journal of Business Law*, 2(1). <https://doi.org/10.47709/ijbl.v2i1.2030>
- Della Nabila, D. T., 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.
- Dimetheo, G., Salsabila, A., Ceysha, N., & Izaak, A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, 3(1).
- Gill, S. L. (2020). Qualitative Sampling Methods. *Journal of Human Lactation*, 36(4). <https://doi.org/10.1177/0890334420949218>
- Gradin, C., Leibbrandt, M., & Tarp, F. (2021). Inequality in the developing world. In *Inequality in the Developing World*. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198863960.001.0001>
- Juwita, S., & Qadri, R. A. (2024). Unveiling the "Five Catalysts" for the Success of the Core Tax Project. *Educoretax*, 4(2). <https://doi.org/10.54957/educoretax.v4i2.728>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, 8(1), 16-29.
- Minollah. (2020). Pajak Daerah (Kajian Teoritik dan Konseptual). In *Pustaka Bangsa (Anggota IKAPI)*.
- Mohammad, R., Helmi Zus Rizal, & Gede Satria Pujanggo, PG. (2021). Efek Insentif Perpajakan Berdasarkan Dasar Pengenaan Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Ekonomi Secara Makro : Studi Kasus Indonesia. *Scientax*, 2(2). <https://doi.org/10.52869/st.v2i2.91>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis implementasi aplikasi pajak CoreTax dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting And Social Sciences*, 3(2), 114-118.

- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2). <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3480>
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Afiani, V. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2). <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Simanjuntak, R. Y. N., & Kusuma, Y. B. (2024). Analisis Coretax Administration System Sebagai Strategi Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Musyari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 11(11), 131-140.
- Tofan, A. (2023). Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah. *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax: Analisis hukum dan akuntansi. *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 149-158.
- Xie, K., & Huang, W. (2023). The Impact of Digital Transformation on Corporate Tax Avoidance: Evidence from China. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/8597326>