Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page 36957-36967

Implementasi Coretax Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku UMKM di Kota Gorontalo

Rusdi Abdul Karim[1], Reyther Biki[2]
[1,2] Universitas Ichsan Goronralo
e-mail: rusdiyudhani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Coretax serta implikasinya terhadap kepatuhan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku UMkM di Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka (literature review). Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan identifikasi literatur, reduksi data, klasifikasi tema, sintesis temuan, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan ke dalam satu sistem yang terpusat. Implementasi Coretax memberikan dampak positif terhadap pelaporan PPh Pasal 21 melalui peningkatan akurasi data, kemudahan administrasi, percepatan proses pelaporan, serta peningkatan efektivitas pengawasan perpajakan. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi Coretax meliputi kemudahan penggunaan sistem, literasi digital wajib pajak, efektivitas sosialisasi perpajakan, dan dukungan infrastruktur teknologi informasi. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan literasi digital, kendala teknis sistem pada masa awal implementasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta rendahnya pemahaman perpajakan sebagian wajib pajak. Penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi Coretax berimplikasi positif terhadap peningkatan kepatuhan formal dan kepatuhan material wajib pajak dalam pelaporan PPh Pasal 21.

Kata kunci: coretax, kepatuhan wajib pajak, pph pasal 21

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Coretax and its implications for compliance with Article 21 Income Tax (PPh) reporting for Individual Taxpayers of MSMEs in Gorontalo City. The study used a qualitative approach with a literature review method. Data analysis techniques were carried out through the stages of literature identification, data reduction, theme classification, synthesis of findings, and drawing conclusions. The results of the study indicate that Coretax implementation is part of the tax administration reform that aims to integrate all tax business processes into a centralized system. Coretax implementation has a positive impact on PPh Article 21 reporting through increased data accuracy, ease of administration, acceleration of the reporting process, and increased effectiveness of tax oversight. Factors supporting the success of Coretax implementation include ease of use of the system, taxpayer digital literacy, effective tax socialization, and support for information technology infrastructure. Meanwhile, inhibiting factors found include limited digital literacy, technical system constraints during the initial implementation period, limited technological infrastructure, and low tax understanding among some taxpayers. This study also found that the implementation of Coretax had positive implications for increasing taxpayers' formal and material compliance in reporting Income Tax Article 21.

Keywords: Coretax, taxpayer compliance, Income Tax Article 21

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam pembiayaan pembangunan nasional. Berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), kontribusi penerimaan pajak terus mendominasi struktur pendapatan negara, sehingga peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam reformasi administrasi perpajakan. Salah satu bentuk reformasi tersebut adalah pengembangan sistem administrasi perpajakan berbasis digital melalui implementasi Core Tax Administration System (Coretax) oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam pembiayaan pembangunan nasional. Berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), kontribusi penerimaan pajak terus mendominasi struktur pendapatan negara, sehingga peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam reformasi administrasi perpajakan. Salah satu bentuk reformasi tersebut adalah pengembangan sistem administrasi perpajakan berbasis digital melalui implementasi Core Tax Administration System (Coretax) oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Transformasi digital administrasi perpajakan sejalan dengan teori modernisasi administrasi publik yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, transparansi, serta kepatuhan pengguna layanan (Osborne, 2020). Dalam hal perpajakan, penggunaan sistem digital memungkinkan proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat sehingga dapat mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost) yang selama ini menjadi kendala bagi wajib pajak.

Salah satu jenis pajak yang terdampak secara langsung pada implementasi Coretax adalah Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21. PPh Pasal 21 merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Pelaporan PPh Pasal 21 memerlukan ketepatan administrasi karena berkaitan dengan pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak yang dilakukan secara periodik. Oleh karena itu, keberadaan sistem administrasi yang terintegrasi menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan pelaporan.

Kepatuhan pelaporan pajak merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem perpajakan. Menurut teori kepatuhan pajak (Tax Compliance Theory), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan sistem administrasi, kualitas layanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan persepsi terhadap teknologi yang digunakan (Kirchler, 2021). Semakin mudah sistem yang digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan benar.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Pratama dan Hidayat (2022) menemukan bahwa penggunaan layanan pajak berbasis elektronik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses dan pengurangan beban administrasi. Selanjutnya, penelitian oleh Rahmawati (2023) menunjukkan bahwa transformasi digital DJP berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

Meskipun demikian, implementasi Coretax pada tahap awal juga menghadapi berbagai tantangan. Beberapa wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru, keterbatasan literasi digital, serta kendala teknis yang dapat mempengaruhi proses pelaporan pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut secara optimal.

Di Kota Gorontalo, implementasi Coretax menjadi isu yang menarik untuk dikaji mengingat karakteristik wajib pajak yang beragam, mulai dari pegawai negeri sipil, karyawan swasta, pelaku UMKM, hingga pekerja profesional. Perbedaan tingkat literasi digital dan pemahaman perpajakan berpotensi memengaruhi tingkat keberhasilan penerapan sistem baru tersebut. Selain itu, kajian mengenai implementasi Coretax di daerah, khususnya di Kota Gorontalo, masih relatif terbatas sehingga diperlukan penelitian yang dapat memberikan gambaran akademis mengenai implikasi sistem tersebut terhadap kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka (literature review). Kajian pustaka merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengkaji, menganalisis, dan mensintesis berbagai sumber literatur yang relevan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai suatu fenomena atau permasalahan penelitian (Snyder, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Implementasi Coretax dalam Administrasi Pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di Pelaku UMKM di Kota Gorontalo Gorontalo

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa implementasi Coretax merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mewujudkan sistem perpajakan yang modern, terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi. Berbagai literatur menjelaskan bahwa Coretax dikembangkan sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan, mulai dari registrasi wajib pajak, pembayaran pajak,

pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pemeriksaan, penagihan, hingga pengelolaan basis data perpajakan dalam satu platform digital. Integrasi tersebut bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pelayanan perpajakan, meningkatkan kualitas dan akurasi data, serta memperkuat fungsi pengawasan Direktorat Jenderal Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Hasil sintesis berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax membawa perubahan yang signifikan terhadap mekanisme pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi. Sebelum implementasi Coretax, administrasi perpajakan masih menggunakan berbagai aplikasi yang berjalan secara terpisah sehingga berpotensi menimbulkan inkonsistensi data, keterlambatan validasi, serta meningkatnya beban administrasi bagi wajib pajak. Melalui sistem yang terintegrasi, proses pelaporan menjadi lebih sederhana, cepat, akurat, dan efisien. Selain itu, validasi data secara otomatis serta keterpaduan antara pelaporan, pembayaran, dan basis data perpajakan mampu meminimalkan kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan perpajakan.

Dalam hal Kota Gorontalo, implementasi Coretax memiliki arti penting bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM yang memiliki karakteristik dan tingkat literasi digital yang beragam. Proses adaptasi terhadap sistem baru berlangsung secara bertahap sehingga keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi informasi, tetapi juga oleh efektivitas sosialisasi, kualitas pelayanan perpajakan, ketersediaan infrastruktur pendukung, serta kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Temuan ini menunjukkan bahwa Coretax tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi dalam administrasi perpajakan, tetapi juga sebagai instrumen reformasi yang mampu meningkatkan kualitas tata kelola perpajakan serta mendukung kemudahan pelaporan PPh Pasal 21 bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo.

b. Implikasi Implementasi Coretax terhadap Kepatuhan Pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi Gorontalo.

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa implementasi Coretax memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM. Berbagai penelitian mengemukakan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan melalui Coretax mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan menyediakan sistem yang lebih terintegrasi, mudah diakses, dan efisien. Kemudahan tersebut tercermin pada proses pelaporan yang lebih sederhana, akses layanan yang lebih cepat, validasi data secara otomatis, serta tersedianya informasi perpajakan yang akurat dan terintegrasi. Kondisi ini memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga mendorong peningkatan kepatuhan pelaporan.

Hasil sintesis berbagai literatur juga menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 melalui implementasi Coretax dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal tercermin dari meningkatnya ketepatan waktu penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT), sedangkan kepatuhan material ditunjukkan oleh semakin akuratnya penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, integrasi data dalam Coretax memungkinkan proses validasi dilakukan secara otomatis sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi, meningkatkan keandalan data perpajakan, serta menurunkan biaya kepatuhan (compliance cost) yang selama ini menjadi salah satu kendala bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam hal Kota Gorontalo, implementasi Coretax berpotensi meningkatkan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM seiring dengan semakin luasnya pemanfaatan layanan administrasi perpajakan berbasis digital. Namun demikian, keberhasilan implementasi tersebut masih dipengaruhi oleh tingkat literasi perpajakan dan literasi digital, kemampuan wajib pajak dalam beradaptasi dengan sistem baru, serta efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi Coretax memerlukan dukungan berupa edukasi perpajakan yang berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta penyediaan layanan pendampingan agar seluruh wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, mampu memanfaatkan sistem secara optimal sehingga kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 dapat terus meningkat.

c. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Implementasi Coretax dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan PPh Pasal 21

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Berbagai penelitian mengidentifikasi bahwa faktor pendukung utama meliputi kemudahan penggunaan sistem, integrasi layanan administrasi perpajakan, meningkatnya literasi digital wajib pajak, efektivitas sosialisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak, serta tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Faktor-faktor tersebut mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara lebih mudah, cepat, dan akurat.

Di sisi lain, hasil sintesis literatur menunjukkan masih terdapat berbagai hambatan dalam implementasi Coretax. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan literasi digital sebagian wajib pajak, rendahnya pemahaman terhadap mekanisme administrasi perpajakan berbasis digital, kendala teknis sistem pada tahap awal implementasi, serta belum meratanya kualitas infrastruktur teknologi informasi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, masih mengalami kesulitan dalam proses adaptasi sehingga pemanfaatan sistem belum berjalan secara optimal.

Di Kota Gorontalo, efektivitas implementasi Coretax sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kesiapan teknologi, kualitas pelayanan perpajakan, intensitas sosialisasi, serta kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital wajib pajak, penyempurnaan sistem secara berkelanjutan, penguatan infrastruktur teknologi informasi, dan

optimalisasi edukasi perpajakan menjadi faktor penting untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut. Dengan terpenuhinya faktor-faktor tersebut, implementasi Coretax diharapkan mampu mendukung peningkatan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM secara berkelanjutan.

Pembahasan:

a. Implementasi Coretax dalam Administrasi Pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di Pelaku UMKM di Kota Gorontalo Gorontalo

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax mampu menyederhanakan proses administrasi pelaporan PPh Pasal 21 melalui integrasi seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu sistem digital. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena proses registrasi, pembayaran, pelaporan, dan validasi data dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Dengan demikian, implementasi Coretax tidak hanya meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Temuan tersebut sejalan dengan teori modernisasi administrasi publik yang dikemukakan oleh **Osborne (2020)** yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik bertujuan meningkatkan efisiensi organisasi, kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks administrasi perpajakan, implementasi Coretax menjadi instrumen reformasi yang mampu mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan sehingga pelayanan kepada wajib pajak menjadi lebih efektif sekaligus memperkuat fungsi pengawasan Direktorat Jenderal Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian **Arianty (2024)** yang menyimpulkan bahwa implementasi Coretax mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui integrasi layanan perpajakan berbasis digital. Temuan serupa juga dikemukakan oleh **Muttiwijaya et al. (2025)** yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan memberikan kemudahan bagi wajib pajak sehingga kualitas pelayanan perpajakan menjadi lebih baik. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus menempatkan Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo sebagai fokus kajian sehingga memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai implementasi Coretax pada tingkat daerah.

Di Kota Gorontalo, implementasi Coretax memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kualitas administrasi pelaporan PPh Pasal 21 bagi pelaku UMKM yang memiliki karakteristik dan tingkat literasi digital yang beragam. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem tersebut masih memerlukan dukungan berupa peningkatan literasi digital, sosialisasi yang berkelanjutan, penyempurnaan infrastruktur teknologi informasi, serta pendampingan kepada wajib pajak. Dengan demikian,

implementasi Coretax tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga memperkuat reformasi administrasi perpajakan yang lebih modern, terintegrasi, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo.

b. Implikasi Implementasi Coretax terhadap Kepatuhan Pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi Gorontalo.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax memberikan implikasi yang positif terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM. Sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi memberikan kemudahan dalam proses pelaporan, mulai dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), validasi data, hingga penyelesaian administrasi perpajakan secara lebih cepat dan akurat. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya kepatuhan formal melalui ketepatan waktu pelaporan, sekaligus memperkuat kepatuhan material karena wajib pajak lebih mudah melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Temuan tersebut sejalan dengan **Tax Compliance Theory** yang dikemukakan oleh **Kirchler (2021),** yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas sistem administrasi, kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak. Dalam konteks implementasi Coretax, sistem administrasi yang lebih sederhana dan terintegrasi mampu menurunkan hambatan administratif sehingga meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Dengan demikian, digitalisasi administrasi perpajakan melalui Coretax tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat kepatuhan perpajakan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitria Arianty (2024) yang menyimpulkan bahwa implementasi Coretax mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui integrasi proses bisnis perpajakan sehingga pelayanan kepada wajib pajak menjadi lebih efektif. Temuan yang sama juga didukung oleh penelitian Andrik Aprilyanto Setiawan dan Vaizal Asy'ari (2026) yang menunjukkan bahwa implementasi Coretax berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui penyederhanaan alur pelaporan, integrasi data, otomatisasi validasi, serta peningkatan transparansi layanan perpajakan. Perbedaannya, kedua penelitian tersebut lebih berfokus pada efektivitas implementasi Coretax dalam konteks administrasi perpajakan secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis implikasi implementasi Coretax terhadap kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai hubungan antara transformasi digital administrasi perpajakan dan peningkatan kepatuhan pelaporan pada kelompok wajib pajak tertentu.

Di Kota Gorontalo, implementasi Coretax menjadi peluang untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21, khususnya bagi pelaku UMKM yang selama ini menghadapi berbagai kendala administratif. Namun demikian, efektivitas implementasinya masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, pemahaman perpajakan, dan kemampuan wajib pajak dalam beradaptasi dengan sistem baru. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan, edukasi perpajakan yang lebih intensif, serta pendampingan teknis bagi pelaku UMKM agar manfaat Coretax dapat dirasakan secara optimal. Dengan demikian, implementasi Coretax tidak hanya meningkatkan kepatuhan pelaporan, tetapi juga memperkuat budaya kepatuhan perpajakan di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo.

c. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Implementasi Coretax dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan PPh Pasal 21

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi kemudahan penggunaan sistem, integrasi layanan administrasi perpajakan, efektivitas sosialisasi, meningkatnya literasi digital wajib pajak, serta tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Sebaliknya, faktor penghambat masih berupa rendahnya literasi digital sebagian wajib pajak, keterbatasan pemahaman terhadap sistem administrasi perpajakan berbasis digital, kendala teknis pada masa awal implementasi, dan belum meratanya kualitas infrastruktur pendukung.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui **Technology Acceptance Model (TAM)** yang dikembangkan oleh **Davis (1989).** Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Dalam implementasi Coretax, semakin mudah sistem digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkan sistem tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, apabila wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami atau menggunakan sistem, maka tingkat pemanfaatan dan kepatuhan berpotensi menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian **Sihombing (2025)** yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi perpajakan dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kualitas infrastruktur teknologi informasi, serta efektivitas sosialisasi kepada wajib pajak. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian **Muttiwijaya et al. (2025)** yang menunjukkan bahwa literasi digital dan pemahaman perpajakan merupakan faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem perpajakan berbasis elektronik, karena kedua faktor tersebut memengaruhi kemampuan wajib pajak dalam mengadopsi sistem administrasi perpajakan digital. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus mengidentifikasi bahwa faktor-faktor tersebut masih menjadi tantangan dalam implementasi

Coretax bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo, sehingga diperlukan strategi implementasi yang lebih adaptif melalui peningkatan literasi digital, sosialisasi yang berkelanjutan, dan pendampingan kepada wajib pajak sesuai dengan karakteristik daerah.

Di Kota Gorontalo, keberhasilan implementasi Coretax memerlukan sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak, pemerintah daerah, dan pelaku UMKM dalam meningkatkan kesiapan penggunaan sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Penguatan literasi digital, penyempurnaan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, serta penyediaan pendampingan yang berkelanjutan merupakan langkah strategis untuk mengatasi berbagai hambatan implementasi. Dengan demikian, keberhasilan Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan efektivitas kebijakan yang mendukung transformasi administrasi perpajakan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian pustaka, implementasi Coretax merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk mewujudkan sistem perpajakan yang modern, terintegrasi, dan berbasis teknologi informasi. Integrasi seluruh proses administrasi perpajakan melalui satu platform digital mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat fungsi pengawasan perpajakan. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM di Kota Gorontalo, implementasi Coretax memberikan kemudahan dalam proses registrasi, pembayaran, dan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 sehingga mendukung terciptanya administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien.

Implementasi Coretax juga memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM. Digitalisasi administrasi perpajakan melalui sistem yang terintegrasi mampu meningkatkan kepatuhan formal melalui ketepatan waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), sekaligus memperkuat kepatuhan material melalui peningkatan akurasi penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Kemudahan penggunaan sistem, penyederhanaan prosedur administrasi, serta integrasi data menjadi faktor yang mendorong meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keberhasilan implementasi Coretax dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi kemudahan penggunaan sistem, efektivitas sosialisasi, meningkatnya literasi digital, serta tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Sebaliknya, keterbatasan literasi digital, rendahnya pemahaman perpajakan, kendala teknis pada tahap awal implementasi, dan

kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap sistem baru masih menjadi tantangan, khususnya bagi pelaku UMKM di Kota Gorontalo. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi Coretax memerlukan penguatan edukasi perpajakan, sosialisasi yang berkelanjutan, peningkatan kualitas layanan, serta penyempurnaan infrastruktur teknologi informasi agar tujuan reformasi administrasi perpajakan dan peningkatan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 dapat tercapai secara berkelanjutan.

Saran-saran:

Berdasarkan hasil penelitian, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus mengoptimalkan implementasi Coretax melalui peningkatan kualitas layanan administrasi perpajakan berbasis digital, penyempurnaan infrastruktur teknologi informasi, serta pelaksanaan sosialisasi dan edukasi perpajakan secara berkelanjutan. Upaya tersebut perlu diikuti dengan penyediaan layanan pendampingan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM, khususnya di Kota Gorontalo, agar mereka mampu memahami dan memanfaatkan seluruh fitur Coretax secara optimal. Selain itu, peningkatan literasi digital dan literasi perpajakan perlu menjadi perhatian karena keduanya merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Coretax dan peningkatan kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan empiris, baik kuantitatif maupun *mixed methods*, sehingga pengaruh implementasi Coretax terhadap kepatuhan pelaporan PPh Pasal 21 dapat diukur secara lebih komprehensif. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian dengan melibatkan wajib pajak dari berbagai sektor usaha atau wilayah yang berbeda, sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas implementasi Coretax dalam mendukung reformasi administrasi perpajakan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Arianty, F. (2024). Implementasi Coretax dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan di Indonesia. Jurnal Vokasi Indonesia, 12(2), 115–128.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Core Tax Administration System (Coretax): Reformasi administrasi perpajakan berbasis digital. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Laporan implementasi Coretax tahun 2025. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Kirchler, E. (2021). Economic psychology of tax behaviour (Revised ed.). Cambridge University Press.

Muttiwijaya, A., Rahman, A., & Yusuf, M. (2025). Digitalisasi administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM melalui implementasi Coretax. Indonesian Journal of Accounting Research, 8(1), 45–59.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). Tax administration 2022: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. OECD Publishing.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). Digital transformation of tax administration. OECD Publishing.

Osborne, S. P. (2020). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society. Routledge.

Pratama, R., & Hidayat, A. (2022). Pengaruh digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia, 6(2), 133–147.

Rahmawati, N. (2023). Transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan. Jurnal Pajak Indonesia, 7(1), 24–38.

Setiawan, A. A., & Asy'ari, V. (2026). Implementasi Coretax dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan di Indonesia. ADITAX: Jurnal Ilmiah Perpajakan, 2(1), 15–31.

Sihombing, R. (2025). Optimalisasi administrasi perpajakan digital melalui implementasi Coretax. Jurnal Legal, Ethical, and Policy Studies, 4(1), 66–80.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. Journal of Business Research, 104, 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85.