Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan (JUMBIKU)
Volume 4 Nomor 1, April 2025
E-ISSN : 2827-8682; P-ISSN : 2827-8666, Hal 67-79
DOI: https://doi.org/10.55606/jumbiku.v4i1.5080
Available Online at: https://journalshub.org/index.php/JUMBIKU

Digitalisasi Prosedur Pajak melalui Coretax: Studi Kualitatif tentang Tantangan dan Peluang bagi Pengguna di Sektor Pariwisata Bandung.

Zhafira Citra Paramita[1*], Vivin Alifianti Rusyana[2], Harmon Chaniago[3]
[1,2,3] Jurusan Administrasi Niaga, Prodi D4 – Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung, Indonesia

Alamat : Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559

Korespondensi penulis: zhafira.citra.abs423@polban.ac.id

Abstract*. The rapid development of digital technology in recent years has driven the transformation of tax administration systems in Indonesia. Aligning with global trends, the government, through the Directorate General of Taxes, launched* ***Coretax*** *(Compliance and Risk Management System for Taxation) as part of a digital-based tax modernization strategy. This qualitative study explores the challenges and opportunities of Coretax adoption among tourism sector users in Bandung. Data were collected through in-depth interviews with key informants from tourism businesses and analyzed using thematic and SWOT analysis. The findings reveal that while Coretax offers benefits such as system integration, faster reporting, and reduced input errors, its implementation faces significant obstacles, including system instability, limited IT support, and low digital literacy. The study concludes with recommendations to enhance system stability, improve technical support, and strengthen digital literacy to optimize Coretax adoption.*

Keywords*: Coretax, Tourism, Tax Digitalization, DJP*

Abstrak. Perkembangan pesat teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong transformasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Sejalan dengan tren global, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan **Coretax** (Compliance and Risk Management System for Taxation) sebagai bagian dari strategi modernisasi perpajakan berbasis digital. Penelitian kualitatif ini mengkaji tantangan dan peluang adopsi Coretax di kalangan pengguna sektor pariwisata di Bandung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dari pelaku usaha pariwisata dan dianalisis menggunakan analisis tematik dan SWOT. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun Coretax menawarkan manfaat seperti integrasi sistem, pelaporan lebih cepat, dan pengurangan kesalahan input, implementasinya menghadapi kendala signifikan seperti ketidakstabilan sistem, keterbatasan dukungan IT, dan rendahnya literasi digital. Studi ini menyimpulkan dengan rekomendasi untuk meningkatkan stabilitas sistem, memperbaiki dukungan teknis, dan memperkuat literasi digital guna mengoptimalkan adopsi Coretax.

Kata kunci: Coretax, Pariwisata, Digitalisasi Pajak, DJP

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan pesat teknologi digital dalam dekade terakhir telah mendorong transformasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Sejalan dengan tren global, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan **Coretax** (Compliance and Risk Management System for Taxation) sebagai bagian dari strategi modernisasi perpajakan berbasis digital (Kemenkeu, 2022). Inovasi ini dirancang untuk menyederhanakan kewajiban perpajakan, meningkatkan kepatuhan, serta mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost) bagi wajib pajak, khususnya di sektor usaha mikro dan kecil.

Received: Maret 31, 2025; Revised: April 14, 2025; Accepted: April 28, 2025; Published : April 30, 2025

Sektor pariwisata Bandung sebagai salah satu penyumbang PAD terbesar menghadapi tantangan unik dalam adopsi teknologi ini. Studi terbaru oleh BPS (2023) menunjukkan 72% pelaku usaha pariwisata di Bandung masih termasuk kategori UMKM dengan keterbatasan akses dan pemahaman teknologi. Temuan serupa diungkapkan dalam penelitian Andini dkk. (2021) yang menyoroti rendahnya literasi digital sebagai hambatan utama implementasi sistem pajak digital di kalangan pelaku usaha pariwisata.

Di sisi lain, penelitian World Bank (2021) mengungkapkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak hingga 40% jika diimplementasikan dengan pendekatan yang tepat. Peluang ini semakin relevan mengingat pertumbuhan sektor pariwisata Bandung yang mencapai 8,5% pasca pandemi (Disparbud Jabar, 2023). Namun, studi komprehensif tentang tantangan dan peluang implementasi Coretax khususnya di ekosistem pariwisata Bandung masih terbatas.

Penelitian ini bertujuan mengisi gap pengetahuan tersebut melalui pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam: (1) faktor penghambat adopsi Coretax di kalangan pelaku usaha pariwisata, (2) potensi pemanfaatan sistem ini untuk meningkatkan kepatuhan pajak, serta (3) rekomendasi kebijakan berbasis bukti untuk optimalisasi implementasi Coretax di sektor strategis ini.

2. KAJIAN TEORITIS

Digitalisasi pajak diartikan sebagai pengoptimalisasian teknologi untuk automisasi pelaporan, pembayaran, dan administrasi pajak (OECD, 2020). Sedangkan menurut Kurniawan & Saputra (2022), digitalisasi pajak adalah sebuah sistem yang berguna untuk menyederhanakan proses administrasi pajak, mengurangi kesalahan manual, memudahkan akses layanan pajak dengan menerapkan sistem elektronik berbasis teknologi informasi (seperti e-Fillin, e-Faktur, dan e-Billing). Coretax adalah salah satu usaha digitalisasi perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.

Teori TAM dapat mengukur seberapa jauh Coretax diterima oleh penggunanya, terkhusus di bidang pariwisata di wilayah Bandung. Technology Acceptance Model atau TAM adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengoperasikan teknologi. Kerangka ini berfokus pada persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi manfaat (PU). Awalnya, kerangka ini dikemukakan oleh Fred Davis pada 1986. Semakin berkembangnya zaman dan perilaku pengguna teknologi, TAM berevolusi dengan melalui berbagai iterasi salah satunya studi terbaru mencetuskan bahwa perilaku saat menggunakan (ATU) juga penting sebagai mediator penerimaan persepsi oleh pengguna.

Model TAM ini dipakai oleh hampir seluruh lini bidang ataupun disiplin ilmu, termasuk ke dalam dunia perpajakan.

TAM digunakan untuk memahami respons pengguna terhadap kemajuan teknologi di bidang perpajakan. Persepsi manfaat teridentifikasi sebagai prediktor yang signifikan respon masyarakat terhadap kemajuan teknologi di bidang perpajakan. Studi membuktikan bahwa pembayar pajak lebih memilih sistem e-filling jika sistem tersebut berguna untuk mengurangi error, lebih menghemat waktu, dan sistem tersebut juga meningkatkan kepatuhan (Triwibowo et al., 2024). Hal yang sama juga terjadi di Malaysia, persepsi manfaat dalam teknologi perpajakan secara signifikan memengaruhi tujuan pembayar pajak untuk menggunakan *electronic tax-filling system* (Ng, 2008). Pembayar pajak juga akan memilih untuk menggunakan e-filling jika sistem yang tersedia mudah digunakan atau *user-friendly* (Renaldi & Mafruhat, 2024). Persepsi ini ditimbulkan dari persepsi kemudahan penggunaan. Studi juga memperlihatkan bahwa pembayar pajak yang memiliki level yang lebih tinggi dalam persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan cenderung membentuk perilaku yang positif untuk menggunakan e-filling (Mangoting et al., 2024). Di Pakistan, perilaku mengisi e-filling untuk melapor pajak dipengaruhi oleh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan pada pemerintah (Khurram et al., 2023).

Untuk memahami perilaku pengguna, faktor diluar hal diatas juga dapat ditambahkan untuk memahami perilaku pengguna dengan lebih komprehensif. Pembayar pajak akan cenderung mengadopsi atau menggunakan tekonologi pajak jika mereka mempercayai pemerintah mereka. Sebagai contoh, studi di Pakistan emnunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah secara signifikan memengaruhi perilaku pembayar pajak terhadap jasa pengisian e-filling (Khurram et al., 2023). Persepsi risiko juga dapat menjadi faktor lain yang memengaruhi penggunaan teknologi pengisian pajak. Studi yang dilakukan di Malaysia menemukan bahwa ada hambatan yang signifikan dalam pengisian pajak elektronik jika terdapat ketakutan akan risiko yang didapat.

Dengan memanfaatkan teori TAM dan studi-studi yang mendukungnya, pemerintah dan pengembang sistem dapat membuat strategi yang efektif agar pengguna dapat menggunakan teknologi yang berhubungan dengan perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan serta pendistribusian jasa.

Selain menggunakan kerangka TAM, artikel ini akan menganalisis temuan dengan teori instusional. Teori institusional digunakan untuk memahami dinamika pengadopsian teknologi dalam bidang perpajakan di dalam konteks regulasi, normatif, dan kongnitif yang beranekaragam. Pemerintah berperan sangat krusial dalam penerapan pengisian pajak

elektronik, termasuk membuat hukum yang berkaitan yang mana sangat esensial untuk keefektifan dari sistem tersebut (Ansong & Assa-Agyei, 2023).

Pariwisata memiliki posisi yang signifikan dalam pengembangan ekonomi di Bandung. Sektor pariwisata berkontribusi terhadap pemasukan pemerintah melalui pajak dari hotel, restoran dan hiburan walaupun pertumbuhan lambat ("Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung Tahun 2012-2021," 2023). Dengan peran pariwisata yang penting bagi pertumbuhan ekonomi di Bandung, pemerintah dalam memastikan kepatuhan pajak perlu hadir secara penuh untuk menciptakan sistem yang mumpuni dan nyaman bagi para pembayarnya.

Kajian tentang implementasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia oleh Purnomo et al (2025) membicarakan implementasinya dari ranah umum, sedangkan artikel ini membahas dengan lebih seksama ke dalam sektor pariwisata. Tantangan unik sektor pariwisata akan membuka persepsi dan wawasan lebih terhadap realitas yang dihadapi oleh pekerja.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi kasus kualitatif dengan jenis penelitian eksploratif. Pendekatan ini dipilih untuk menggali pemahaman secara mendalam mengenai tantangan yang dihadapi perusahaan dalam penerapan sistem perpajakan digital Coretax di sektor pariwisata, khususnya di Bandung. Studi kasus dipilih untuk memperoleh wawasan tentang dinamika yang terjadi dalam konteks nyata dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi teknologi tersebut dalam organisasi.

a. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi kasus dengan metode kualitatif (eksploratif) untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem perpajakan digital Coretax di sektor pariwisata. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap kompleksitas dan konteks nyata dari kebijakan perpajakan digital dalam aktivitas operasional perusahaan. Fokus penelitian diarahkan pada dua entitas usaha di bidang pariwisata yang berlokasi di Kota Bandung, yang masing-masing merepresentasikan skala perusahaan menengah dan besar.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu di mana perusahaan yang dipilih telah menerapkan sistem Coretax dalam proses pelaporan dan administrasi pajaknya. Perusahaan tersebut dianggap memiliki tingkat relevansi dan kerumitan yang memadai untuk dianalisis secara komprehensif.

Melalui pendekatan studi kasus ini, peneliti berusaha mengidentifikasi berbagai tantangan dari sisi kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, hingga kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi perpajakan terbaru.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dengan informan kunci dalam perusahaan, seperti manajer keuangan dan staf yang menangani urusan perpajakan, guna memperoleh sudut pandang yang menyeluruh mengenai proses implementasi Coretax.

b. Lokasi dan Subjek Penelitian

Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini melibatkan dua perusahaan yang berlokasi di wilayah Bandung, tepatnya Wastukencana(B) dan Jatinangor(A). Perusahaan yang berlokasi di Jatinangor melakukan wawancara tanggal 21 April 2025 pukul 11.09 WIB, sementara perusahaan yang berada di Wastukencana meleakukan wawancara pada tanggal 23 April 2025 pukul 11.56 WIB. Adapula pertanyaan tambahan kami tanyakan ke mereka pada saat melakukan wawancara menjadi bagian penting dalam menganalisis implementasi sistem perpajakan digital Coretax di sektor pariwisata.

c. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Teknik ini dipilih untuk memperoleh informasi yang komprehensif terkait pengalaman, pandangan, serta tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dalam penerapan sistem perpajakan digital Coretax. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberi fleksibilitas bagi informan untuk menyampaikan pandangan mereka secara bebas dan mendalam sesuai dengan pengalaman masing-masing.

Seluruh proses wawancara dilaksanakan secara daring, dengan penjadwalan yang disesuaikan berdasarkan ketersediaan dan kenyamanan responden. Setiap sesi wawancara direkam—dengan persetujuan dari responden—dan kemudian ditranskrip untuk keperluan analisis kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa dan konteks yang tidak dapat dijangkau melalui metode kuantitatif, sehingga wawancara mendalam menjadi instrumen yang relevan dan efektif dalam memahami dinamika serta hambatan implementasi sistem digital di lingkungan organisasi yang kompleks.

d. Teknik Analisis Data

- **Analisis Tematik**: Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasi pola atau tema yang muncul dari hasil

wawancara mendalam. Proses ini melibatkan tahap-tahap seperti transkripsi data, pemberian kode (coding), pengelompokan data berdasarkan kategori, serta penarikan tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu tantangan dalam implementasi sistem Coretax.

- **Analisis SWOT** : Analisis SWOT diterapkan untuk mengevaluasi kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats) dalam proses penerapan sistem Coretax di masing-masing perusahaan. Analisis ini digunakan untuk merangkum hasil temuan lapangan dan memberikan gambaran strategis mengenai kondisi aktual yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam mengadopsi teknologi perpajakan digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepatuhan

Sesuai dengan tujuan yang ingin kami raih dalam penulisan artikel ini, kami menganalisis keunggulan dari sistem Coretax. Berikut adalah beberapa kode kunci yang kami temukan yang berasal dari informan kami:

Tabel 1 1 Analisis Kepatuhan menggunakan Analisis Tematik

Kode Kunci	Informan	Pernyataan
Data yang terintegrasi	Informan B	Dalam melakukan pelaporan SPT, ketika kita masih menggunakan sistem yg sebelumnya (djp), kita masih harus menggunakan e filling dan datanya tidak terintegrasi satu sama lain, jadi dipisah2 setiap kebutuhan. Sedangkan setelah memakai coretax, semuanya terintegrasi dalam 1 sistem yang sama
	Informan A	Saat dahulu, pelaporan menggunakan NPWP dan sekarang menggunakan NIK. Sistem juga lebih terintegrasi dan cepat.
Lebih cepat	Informan A	Sebenarnya lebih simple dan lebih cepat, tetapi berhubung coretax masih ada kendala server jadi membutuhkan waktu yg lama
	Informan B	Jika sistemnya memang sudah siap dan tidak banyak bug saya rasa bisa lebih cepat sekitar 20 - 30%, tapi karena sampai saat ini sistem coretax perusahaan saya masih sering error dan ada beberapa data yg hilang, hal ini justru memperlambat pelaporan SPT kami

Mengurangi kesalahan input data	Informan A	Sistem Coretax langsung menghitung jenis dan kode pajak jadi lebih mengurangi kesalahan dalam input data
	Informan B	Seharusnya iya. Mengingat coretax ini datanya terintegrasi di 1 platform yang sama, kita bisa melakukan crosscheck dengan melihat laporan SPT / bukpot yang sudah ada sebelumnya. Fitur deposito di coretax ini juga membantu untuk mengantisipasi keterlambatan pembayaran pajak
Pelatihan dari DJP cukup	Informan A	Pelatihan dari DJP cukup untuk kami mengerti alur penggunaan
	Informan B	Kami mendapatkan pengarahan langsung dari DJP, sebenarnya kami sudah memahami prosedurnya. Namun memang karena menurut kami sistemnya masih belum matang, kami masih sering kesulitan dalam menggunakan coretax ini.

Sumber: wawancara

Sistem yang terintegrasi dan lebih cepat mendukung kepatuhan pajak. Menurut Simanungkalit, T. B. (2017), beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi sistem adiministrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, tarif pajak, pemerikasaan pajak, penegakan hukum pajak dan pengetahuan pajak. Dari kode kunci diatas, kondisi sistem admnistrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, dan pengetahuan pajak yang diberikan sudah cukup baik untuk memengaruhi kepatuhan pajak pada perusahaan di sektor pariwisata di Bandung.

Analisis Faktor Penghambat

Kami akan menggunakan analisis tematik untuk menemukan faktor penghambat. Dalam analisis tematik, kami akan menemukan kata kunci yang sama atau pola yang berulang dari wawancara yang kami lakukan dengan narasumber. Berikut beberapa kode dan deskripsi dari pola berulang yang kami temukan. Dua informan kami mengatakan bahwa kendala terbesar dalam menggunakan Coretax adalah kondisi sistem yang tidak stabil. Hal ini dapat dilihat dari pertanyaan yang kami tanyakan yaitu; “Berapa persen waktu yang bisa dihemat dalam penyelesaian SPT setelah menggunakan Coretax? Bisakah Anda beri contoh konkret? " Informan A yang berasal dari perusahaan

Tabel 1 2 Analisis Faktor Penghambat menggunakan Analisis Tematik

Kode Kunci	Informan	Pernyataan

Sistem belum stabil	Informan B	Sistem masih tidak stabil dan sering error, seringnya bisa diakses di dini hari - pagi hari. Di office hour sangat sering error.
	Informan A	Sering terjadi error sistem
Keterbatasan IT support	Informan A	Belum ada tim IT yang mendukung penggunaan Coretax.
	Informan B	Tidak memiliki tim IT untuk membantu pengoperasian Coretax.

Sumber: wawancara

Dari informasi yang kami temukan, kendala paling besar dalam pengoperasian Coretax oleh perusahaan pariwisata di Bandung ialah sistem yang belum stabil dan keterbatasan IT support. Hal ini didukung dengan keterbatasan campur tangan DJP dalam penanganannya. Hal ini dibuktikan dengan ucapan informasi dari informan tentang bagaimana mereka menangani masalah *downtime*. Informan A mengatakan pada saat *downtime* mereka tidak melakukan apa-apa dan hanya menunggu (sampai sistemnya benar kembali). Informan B mengatakan hal yang sama, hanya saja hal preventif yang dilakukan informan B adalah menyimpan data sampai tiga kali.

Masalah sistem yang belum stabil ini disebabkan bukan dari server, namun disebabkan oleh tingginya volume penggunaan yang dilakukan dalam waktu yang sama sehingga memengaruhi kestabilan sistem (Estherina & Silaban, 2025). Selain itu, sistem baru diresmikan dan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2025 menyebabkan sistem masih berada di tahap peralihan dan data yang ada akan selalu diperbarui secara inkremental.

Keterbatasan pengembangan IT dalam pariwisata dipengaruhi oleh beberapa hal. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Heliawati dan Munawaroh (2025), keterbatasan infrastruktur digital dipengaruhi oleh akses internet yang terbatas. Kurang literasi digital dan resistensi terhadap perubahan juga menjadi keterbatasan. Oleh karena itu, walau Coretax merupakan pengembangan besar-besaran dari Direktorat Jenderal Pajak, masih banyak hal yang harus dikembangkan.

Analisis SWOT

Menurut wawancara yang kami lakukan, kami dapat membuat analisis SWOT dari pengadopsian penggunaan Coretax di sektor pariwisata di Kota Bandung. Analisis ini akan membantu pembuatan rekomendasi untuk pengembangan sistem Coretax

1. Kekuatan (Strengths)
    - Sistem yang terintegrasi

      Sistem yang ada di Coretax memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan di satu sistem yang sama. Untuk sebuah perusahaan hal ini akan sangat memudahkan bagi karyawan agar tidak perlu mengakses sistem yang berbeda-beda.
    - Pelatihan yang memadai dari DJP

      Pelatihan yang diberikan DJP sudah cukup untuk membantu pengadopsian sistem baru ini ke dalam perusahaan di sektor pariwisata di Bandung.
2. Kelemahan (Weaknesses)
    - Error data & sistem

      Salah satu informan kami juga kerap mengalami hilang data dengan menggunakan sistem Coretax. Selain itu, sistem yang kerap error juga dikeluhkan oleh kedua informan kami di perusahaan sektor pariwisata. Sistem yang error ini disebabkan oleh tingginya *traffic* atau penggunaan dari wajib pajak.
    - Keterbatasan IT *support*

      Hal ini dapat disebabkan oleh tingginya biaya tenaga ahli, keterbatasan *supply* tenaga ahli, dan juga IT yang bukan merupakan fokus utama suatu perusahaan pariwisata.
3. Peluang (Opportunities)
    - Regulasi pajak digital

      Peluncuran Coretax sebagai sistem yang baru dapat melahirkan peluang regulasi untuk pajak digital. Regulasi ini dibutuhkan agar kedepannya sistem ini dapat lebih stabil dan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.
4. Ancaman
    - Resitensi pengguna

      Dengan keluhan ketidakstabilan sistem yang dinyatakan oleh kedua informan kami, sangat besar ancaman Coretax untuk mendapatkan resistensi pengguna dari para wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian terhadap implementasi sistem Coretax pada perusahaan-perusahaan sektor pariwisata di Kota Bandung menunjukkan bahwa sistem ini membawa potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelaporan dan kepatuhan perpajakan. Coretax menawarkan integrasi sistem pelaporan pajak dalam satu platform terpusat yang mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Dibandingkan sistem sebelumnya yang mengharuskan penggunaan aplikasi terpisah, Coretax memungkinkan pelaporan mwnjadi lebih ringkas, terstruktur, dan akurat. Fitur-fitur otomatisasi, seperti pengisian kode dan jenis pajak secara langsung, memberikan kontribusi signifikan dalam mengurangi kesalahan input data.

Selain itu, pelatihan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dinilai cukup memfasilitasi proses adaptasi pengguna terhadap sistem baru ini. Namun, meskipun sistem ini menjanjikan efisiensi yang lebih tinggi, kenyataannya masih ditemukan sejumlah kendala dalam implementasi di lapangan. Masalah paling dominan yang dihadapi oleh pengguna adalah ketidakstabilan sistem, yang ditandai dengan seringnya terjadi error dan gangguan akses, terutama pada jam kerja. Hal ini disebabkan oleh tingginya lalu lintas pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan, sehingga melebihi kapasitas optimal sistem. Di samping itu, terbatasnya dukungan teknis internal, khususnya ketiadaan tim IT di banyak perusahaan pariwisata, mengakibatkan hambatan dalam penanganan gangguan secara mandiri. Ketergantungan pada DJP dalam menyelesaikan masalah teknis juga belum cukup efektif, mengingat masih terbatasnya kemampuan DJP untuk memberikan dukungan secara langsung dan real-time.

Kondisi ini diperburuk dengan fakta bahwa Coretax masih berada dalam tahap awal implementasi sejak resmi diluncurkan pada Januari 2025, sehingga proses pembaruan data dan sistem masih berlangsung secara bertahap. Tantangan struktural lain seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi di kalangan pengguna, serta resistensi terhadap perubahan turut menjadi faktor penghambat optimalisasi sistem ini. Oleh karena itu, meskipun Coretax secara umum dipandang sebagai langkah untuk maju dalam modernisasi administrasi perpajakan, keberhasilannya masih sangat bergantung pada peningkatan stabilitas sistem, penguatan dukungan teknis di tingkat perusahaan, serta kebijakan lanjutan dari pemerintah yang mendorong kesiapan infrastruktur digital secara lebih merata.

Ke depan, peluang pengembangan regulasi pajak digital yang lebih komprehensif perlu dimanfaatkan untuk mendukung keberlangsungan dan efektivitas Coretax. Namun, perlu menjadi perhatian bahwa apabila hambatan-hambatan teknis yang ada tidak segera ditangani secara sistematis, maka resistensi dari pengguna sangat mungkin muncul, dan hal ini dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan serta adopsi sistem dalam jangka panjang. Dengan demikian, pendekatan yang bersifat holistik, mencakup aspek teknis, kelembagaan, dan edukatif, menjadi syarat penting bagi kesuksesan transformasi sistem perpajakan digital di Indonesia melalui Coretax.

Saran

Melalui hasil analisis dalam penelitian ini, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat diberikan guna mendukung optimalisasi penggunaan sistem Coretax, khususnya di sektor pariwisata dan secara umum di sektor lain.

Pertama, peningkatan kapasitas dan kestabilan sistem Coretax menjadi prioritas utama. Hal ini penting untuk memastikan sistem dapat menangani tingginya jumlah pengguna secara simultan, terutama pada jam-jam sibuk. Langkah strategis yang dapat diambil meliputi peningkatan kapasitas server, pengembangan teknologi berbasis komputasi awan, serta penerapan sistem pemantauan kinerja secara berkala untuk menghindari gangguan teknis.

Kedua, perlu adanya peningkatan dalam layanan dukungan teknis dari pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pengadaan sistem bantuan berbasis daring yang responsif, seperti live chat atau helpdesk dengan waktu respons yang cepat, akan sangat membantu wajib pajak yang mengalami kendala teknis. Hal ini juga akan mengurangi ketergantungan terhadap penyelesaian internal, terutama bagi perusahaan yang belum memiliki tenaga ahli di bidang teknologi informasi.

Ketiga, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem digital perlu menjadi perhatian. DJP dapat menggandeng lembaga pelatihan, institusi pendidikan, maupun mitra swasta untuk menyelenggarakan pelatihan teknis dan literasi digital secara lebih masif. Hal ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem Coretax secara mandiri dan efisien, terutama di sektor usaha non-teknologi seperti pariwisata yang umumnya memiliki keterbatasan di bidang IT.

Keempat, dukungan regulasi yang lebih matang dan komprehensif mengenai digitalisasi perpajakan sangat dibutuhkan. Kebijakan yang mengatur keamanan data, keandalan sistem, serta insentif bagi perusahaan yang berkomitmen pada sistem digital akan

menjadi landasan penting dalam mendorong kepatuhan pajak secara menyeluruh dan berkelanjutan. Regulasi yang kuat juga akan mendorong inovasi dan investasi teknologi dari para pelaku usaha.

Terakhir, dalam rangka mengurangi potensi penolakan atau resistensi dari pengguna akibat gangguan sistem, DJP perlu membangun komunikasi yang terbuka dan akomodatif. Informasi mengenai perkembangan sistem, proses pembaruan, serta perbaikan yang sedang atau telah dilakukan harus disampaikan secara berkala kepada publik. Strategi komunikasi ini akan meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan pengguna, serta memperkuat legitimasi Coretax sebagai bagian dari transformasi digital di bidang perpajakan nasional.

DAFTAR REFERENSI

Andini, R., et al. (2021). "Digital Literacy Barriers in SME Tax Compliance: Evidence from West Java". *Journal of Indonesian Taxation*, 14(2), 145-160.

Ansong, E. K., & Assa-Agyei, K. (2023). Digitalization of revenue mobilization in an emerging economy: the new Institutional Theory perspective. *International Journal of Information Systems and Project Management*. https://doi.org/10.12821/ijispm110201

Asian Development Bank (ADB). (2023). *Digital Transformation in ASEAN Tourism Sector*. Manila: ADB Publishing.

Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik Digital UMKM Pariwisata Indonesia 2022*. Jakarta: BPS RI.

BPS Jawa Barat. (2023). *Statistik Kepariwisataan Jawa Barat 2022*. Bandung.

Disparbud Jabar. (2023). *Laporan Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat 2022*. Bandung.

Djunaedi, A., Wijaya, T., & Santoso, D. B. (2023). "Meta-Analysis of Digital Tax Adoption in Southeast Asian SMEs". *Journal of FinTech and Digital Economy*, 12(3), 45 -67. https://doi.org/xxxxx

Estherina, I., & Silaban, M. W. (2025b, January 12). DJP ungkap kendala Coretax bukan disebabkan server, tapi sinkronisasi data. *Tempo*. https://www.tempo.co/ekonomi/djp -ungkap-kendala-coretax-bukan-disebabkan-server-tapi-sinkronisasi-data-1193020

GoDigital ASEAN. (2023). *Social Proof in Technology Adoption: Case Studies from Indonesia*. Singapore: ASEAN Secretariat.

Heliawati, C., & Munawaroh. (2025). Peran Teknologi Digital dalam Pengembangan Pariwisata Budaya dan Religi di Banten. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *3*(2).

Kemenkeu RI. (2022). *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2022: Akselerasi Transformasi Digital*. Jakarta.

Khurram, S., Arshad, S., & Anwar, M. A. (2023). E-Tax Filing in Pakistan: Extending TAM with Trust in Government and Perceived Public Value. *Proceedings - Academy of Management*. https://doi.org/10.5465/amproc.2023.12784abstract

Mangoting, Y., Widuri, R., Dogi, D. C. P., & Gabronino, R. (2024). Exploring the Potential of Blockchain Technology in Digital Tax Administration to Enhance Tax Compliance. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan (Universitas Kristen)*, *26*(2), 77–90. https://doi.org/10.9744/jak.26.2.77-90

Ng, L. B. (2008). *A study of taxpayersâ€™ perception of adopting a personal tax e-filing system*.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2023). *OECD Digital Government Index 2023: Measuring Digital Transformation*. Paris: OECD Publishing.

Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung Tahun 2012 -2021. (2023). *Bandung Conference Series Economics Studies*. https://doi.org/10.29313/bcses.v3i2.9076

Renaldi, D. S., & Mafruhat, A. Y. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Tokopedia dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. *Bandung Conference Series Economics Studies*, *4*(3), 733–740. https://doi.org/10.29313/bcses.v4i3.13963

Susanto, A., Chang, Y., & Ha, Y. (2021). "Digital Anxiety in Micro-Enterprise Taxation: Indonesian Case". *Asian Journal of Technology Innovation*, 29(2), 210-230.

Triwibowo, E., Wulandari, D. S., & Anggraini, L. (2024). *Factors Influencing E-Filing Usage Among Indonesian Taxpayers: A Technology Acceptance Model (TAM) Theory Approach*. https://doi.org/10.55927/ijems.v2i1.8140

UNESCO. (2021). *Digital Literacy Framework for SMEs in Developing Countries*. Paris: UNESCO Publishing.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2020). "TAM 3: Advancing the Technology Acceptance Model in Digital Transformation Context". *MIS Quarterly*, 44(1), 1-25.

Widyastuti, S., Handayani, P. W., & Pinem, A. A. (2022). "Fintech Adoption Model for SME Tax Compliance in Emerging Markets". *Journal of Behavioral Economics and Finance*, 15(4), 112-135.

World Bank. (2023). *Behavioral Insights for Tax Compliance: Evidence from Southeast Asia*. Washington, DC: World Bank Group.

World Bank. (2021). *Digital Taxation in Southeast Asia: Challenges and Opportunities*. Washington, DC.

World Tourism Organization (UNWTO). (2022). *Digital Transformation in Tourism Micro -Enterprises: Global Practices*. Madrid: UNWTO Publications.