Analisis Implementasi Coretax Dalam upaya Optimalisasi Pelaporan Ppn Wajib Pajak Cakung Tahun 2025

Safitri[1], Notika Rahmi[2*]

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
Email : fitrisafitri55@gmail.com[1] , notika.rahmi@stiami.ac.id[2]
*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords
Implementation, Coretax, Value Added Tax (VAT) Reporting Optimisation, Corporate Taxpayer.

ABSTRACT

Indonesia is accelerating digital transformation in its tax administration system. In 2025, the Government intensified tax administration reform through the development of the Core Tax Administration System (Coretax) to optimise tax revenue collection. Coretax is an integrated tax administration system designed to consolidate all tax business processes into a single information technologybased platform. This research aims to analyse the implementation of Coretax, identify the challenges encountered during its implementation, and examine the efforts undertaken to overcome these challenges in optimising Value Added Tax (VAT) reporting by corporate taxpayers at the Pratama Tax Office of Jakarta Cakung in 2025. This research was motivated by the implementation of the Coretax system as part of Indonesia's tax administration reform, which continues to encounter several challenges, including system disruptions, taxpayer adaptation to the new system, and the suboptimal efficiency of VAT reporting. This research employed a qualitative approach using a descriptive research design. Data were collected through observations, indepth interviews, and documentation. The findings indicate that the implementation of Coretax has not yet been fully effective. This is reflected in the limited readiness of the technological infrastructure and the difficulties experienced by corporate taxpayers in adapting to the new system. To address these challenges, several improvement measures have been undertaken, including strengthening taxpayer education programs, providing technical assistance to taxpayers, enhancing the competencies of tax officers, and continuously improving the Coretax system. This research concludes that the successful implementation of Coretax requires not only reliable digital infrastructure but also continuous taxpayer assistance, institutional capacity building, and ongoing system refinement to optimise VAT reporting and improve the overall effectiveness of tax administration.

Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan aspek yang penting dalam proses pembangunan suatu Negara khususnya di Indonesia, pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa, sehingga peranan pajak sebagai sumber pembiayaan dalam pembangunan disuatu Negara. Jadi dapat disimpulkan tanpa penerimaan pajak yang optimal maka proses pembangunan tidak akan berjalan dengan baik, untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tentunya diperlukan peranan yang penting baik dari pemerintah maupun dari wajib pajak itu sendiri (Atarwaman, 2020).

Pada saat ini, Indonesia sedang mempercepat transformasi digital dalam sektor perpajakan. Program reformasi berfokus pada modernisasi sistem teknologi informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), salah satu contohnya adalah perubahan pada Sistem Administrasi Pajak Inti (PSIAP) atau

Sistem Administrasi Pajak Inti (CTAS). Kedua perubahan ini merupakan bagian dari reformasi perpajakan, dan masing-masing dari *Core Tax Administration System* (CTAS) dan Pembaruan Sistem Administrasi Pajak Inti (PSIAP) berkonsentrasi pada meningkatkan dan memperbarui sistem teknologi informasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Reformasi digital dalam pengelolaan perpajakan melalui Sistem Administrasi Perpajakan Inti (Coretax) adalah bagian dari pelaksanaan kebijakan reformasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan perpajakan di tingkat nasionla. Pelaksanaan Coretax memiliki dasar hukum yakni Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan yang telah mengamali beberapa kali revisi, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 mengenai Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang. Selain itu, modernisasi dalam pengelolaan perpajakan juga didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 yang membahas Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan (PSIAP), menjadi dasar bagi pengembangan sistem pengelolaan perpajakan yang berbasis teknologi informasi. Sebagai eksekusi dari kebijakan ini, Menteri Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tenatang Ketentuan Perpajakan untuk Menerapkan Sistem Inti Adminitrasi Perpajakan yang akan menjadi dasar operasional penggunaan Coretax. Melalui kebijakan ini, pemerintah berusaha untuk mewujudkan sistem pengelolaan perpajakan yang terintegrasi, transparan, bertanggung jawab, serta mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan para wajib pajak.

Peranan pemerintah di Tahun 2025 dalam meningkatkan penerimaan pajak yang optimal dengan reformasi pengembangan *Core Tax Administration System* atau yang dikenal dengan Coretax. Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu platform berbasis teknologi informasi. Sistem ini mencakup berbagai layanan perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak secara terintegrasi dan real-time.

Coretax merupakan implementasi dari kebijakan publik di bidang administrasi perpajakan. Kebijakan ini dirancang untuk menyatukan semua proses bisnis yang berkaitan dengan pajak, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pengawasan, hingga layanan perpajakan dalam suatu sistem yang terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan Coretax tidak hanya dinilai dari aspek fungsi teknis sistem, tetapi juga dari keberhasilan implementasi kebijakan dalam mencapai tujuan reformasi perpajakan, yang mencakup peningkatan efisiensi adminitrasi, kualitas layanan, kepatuhan dari wajib pajak, dan optimalisasi penerimaan negara.

Dari sistem lama yang masih menggunakan berbagai aplikasi berbeda, seperti *e-Reg,* DJP Online, dan *e-Faktur*. Pada saat itu, dapat dibayangkan betapa rumitnya proses perpajakan; wajib pajak harus mendaftar melalui *e-Reg*, membayar pajak memlalui *e-Billing,* dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui DJP Online. Jika kewajiban perpajakannya berfungsi sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), prosesnya menjadi semakin rumit dengan memiliki akses ke *e-Nofa, e-Faktur, dan e-Faktur Web.* seiring dengan jumlah aplikasi yang digunakan, semakin banyak akun dan kata sandi yang harus diingat. Akibatnya, pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara manual, yang memakan waktu dan meningkatkan Risiko kesalahan. Karena itu, pemerintah melakukan implementasi sistem perpajakan melalui *Coretax.*

Implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah Langkah besar menuju modernisasi sistem perpajakan Indonesia. Karena keterlambatan proses data, gangguan sistem, dan peningkatan efisiensi proses administrasi belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, beberapa pegawai dan wajib pajak belum beradaptasi dengan sistem baru dengan cepat, sehingga beberapa layanan masih membutuhkan pendampingan manual. Tingkat kepuasan wajib pajak belum meningkatkan, terutama dalam hal kecepatan layanan dan kejelasan informasi, meskipun Coretax dimaksudkan untuk menyederhanakan proses (Abrilla, Miladiah, Puji 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara harapan modernisasi dengan bagaimana pelayanan perpajakan di daerah bekerja. Ini juga menunjukkan bahwa ada ruang penelitian yang belum banyak diteliti.

Penerapan Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan perpajakan serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan sistem yang terintegrasi, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan manual dapat disederhanakan sehingga

lebih efisien dan minim kesalahan. Selain itu, sistem ini juga mendukung pengelolaan data yang lebih akurat dan transparan.

Salah satu sistem pengelolaan data yang terdapat di Coretax yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu instrumen penerimaan negara yang paling dinamis namun memiliki Tingkat kompleksitas administrasi yang tinggi. Bagi Wajib Pajak Badan, pemenuhan kewajiban PPN menuntut akurasi dalam penginputan Faktur Pajak serta ketepatan waktu dalam pelaporan SPT Masa. Namun, dalam praktiknya sistem lama seringkali menghadapi kendala integrasi data yang menyebabkan terjadinya risiko kesalahan manusia.

Dengan itu, fenomena yang terjadi pada proses pelaporan PPN melibatkan penggunaan aplikasi yang terpisah, seperti e-Faktur desktop yang terkadang mengalami kendala sinkronisasi dengan database pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal ini menyebabkan lalai nya efisien waktu, terutama bagi Perusahaan dengan volume transaksi tinggi.

Sistem Coretax dapat mengurangi Risiko kesalahan yang terjadi dengan mekanisme *automated prepopulated* di mana sistem mengisi data perpajakan wajib pajak yang sudah terekam atau dilaporakan pihak ketiga secara otomatis dalam draft SPT berdasarkan data transaksi yang terekam secara real-time sehingga data faktur pajak langsung terhubung dengan SPT Masa PPN, mengurangi input manual berulang pelaporan dilakukan secara elektronik dan validasi data dilakukan otomatis oleh sistem, yang diharapkan mampu memangkas waktu proses pelaporan PPN secara signifikan.

Meskipun teknologi telah diperbarui, keberhasilan peningkatan optimalisasi sangat bergantung pada bagaimana Wajib Pajak Badan beradaptasi dengan sistem Coretax. Wajib Pajak kini hanya membutuhkan satu akun terintegrasi untuk seluruh jenis pajak, namun hal ini menuntut kesiapan infrastruktur digital yang mumpuni dari sisi Perusahaan hingga tingkat pemahaman SDM terhadap alur kerja Coretax. Gangguan sistem pada awal implementasi Coretax juga terjadi pada fitur faktur pajak dan pelaporan seperti batas pengiriman faktur dan jika sistem error maka seluruh proses terhenti. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis apakah penerapan Coretax benar-benar memberikan dampak nyata terhadap optimalisasi pelaporan PPN atau justru memunculkan hambatan baru bagi Wajib Pajak Badan di Indonesia.

Tabel I. 1
Realisasi Penerimaan Pajak Per KPP Pratama di Wilayah Jakarta Timur Tahun 2024

Tahun	Target	Realisasi	Capaian (%)
Cakung	Rp.1.282.633.853.000	Rp.1.258.016.597.754	100,19%
Duren Sawit	Rp.721.410.274.000	Rp.723.135.127.799	100,24%
Jatinegara	Rp.1.288.267.787.000	Rp.1.313.858.046.368	101,99%
Kramat Jati	Rp.1.954.592.292.000	Rp.2.035.974.115.438	104,16%
Matraman	Rp.906.575.695.000	Rp.930.809.818.915	102,67%
Pasar Rebo	Rp.1.905.370.000.000	Rp.1.961.690.000.000	101,31%
Pulogadung	Rp.1.494.022.619.000	Rp.1.495.924.544.503	100,13%

Sumber: Pajak.go.id

Berdasarkan data tabel 1 diatas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan di KPP Pratama Jakarta Cakung menjadi salah satu tingkat realisasi penerimaan pajak yang masih di bawah apabila dibandingkan terhadap KPP Pratama di Jakarta Timur lainnya. Target penerimaan pajak KPP Pratama Jakarta Cakung tahun 2024 sejumlah Rp.1.282.633.853.000 yang teralisasi sebesar Rp.1.258.016.597.754 dengan capaian persentase sebesar 100,19%, apabila dibandingkan dengan target penerimaan di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati yang berhasil menduduki peringkat ke-3 Nasional dengan target penerimaan pajak sejumlah Rp. 1.954.592.292.000, yang teralisasi sebesar Rp.2.035.974.115.438 dengan capain persentase sebesar 104,16%. Dengan data ini dapat menjadi pembanding penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung kurang teralisasi.

Tabel I. 2
Target dan Realisasi Penerimaan PPN di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2023 – 2025

Tahun	Target PPN (Rp)	Realisasi PPN (Rp)	Persentase Capaian
2023	502.638.048.000	599.191.762.072	119,22%
2024	613.016.892.000	690.964.238.938	112,72%
2025	657.253.438.000	711.362.915.573	108,23%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Cakung

Tabel I.2 menggambarkan bahwa Tahun 2025 mengalami penurunan dalam persentase pencapaian penerimaan PPN di KPP Pratama Jakarta Cakung, dengan ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait penerapan sistem coretax. Oleh karena itu diperlukan Upaya kegiatan implementasi lebih giat dan ditingkatkan lagi pada penerapan coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung.

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan Coretax juga sangat tergantung pada sejauh mana proses sosialisasi yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada para wajib pajak dan pegawai pajak. Sosialisasi kebijakan adalah fase yang krusial dalam pelaksaan sebab bertujuan untuk menyampaikan pemahaman tentang perubahan dalam peraturan, prosedur administrasi, serta cara menggunakan fitur-fitur yang ada dalam Coretax. Direktorat Jenderal Pajak sudah melakukan berbagai aktivitas sosialisasi melalui seminar, webinar, kelas perpajakn, media sosial, video pembelajaran, dan pendampingan langsung di Kantor Pelayanan Pajak. Meskipun begitu, masih ada wajib pajak yang menghadapi masalah dalam memahami cara kerja sistem yang baru, sehingga proses penyesuaian belum berlangsung dengan baik situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksaan Coretax tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kemampuan komunikasi dan sosialisasi kebijakan kepada semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan pemahaman dan fenomena yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penerapan Coretax dalam upaya optimalisasi pelaporan PPN Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2025. Analisis tidak hanya difokuskan pada penerapan sistem Coretax, tetapi juga pada pelaksanan kebijakan yang meliputi aspek sosialisasi kebijakan, kesiapaan sumber daya, pelaksaan administrasi perpajakan, hambatan implementasi serta upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Cakung dalam mengoptimalkan pelaporan PPN melalui Coretax. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib pajak, serta menjadi masukan berharga bagi otoritas perpajakan dalam menyempurnakan strategi reformasi pelaporan pajak Coretax yang cepat, mudah, dan efisien. Oleh karena itu, penulis melakukan Penelitian yang berjudul "**Analisis Implementasi Coretax Dalam upaya Optimalisasi Pelaporan Ppn Wajib Pajak Cakung Tahun 2025"**

KAJIAN LITERATUR.

1. **Administrasi Publik :** Menurut (Franky 2024) mengatakan bahwa administrasi publik untuk menjalankan konsep pembangunan negara, maka peran administrasi publik akan menjadi sangat vital dalam menjalankan pemerintahaan yang efisien.
2. **Impelementasi :** Adapun menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Wahab, 2021) mengemukakan bahwa implementasi Adalah "Memahami apa yang sebenarnya terjadi dari suatu program yang dinyatakan sebagai fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yang mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh aktor-aktor terkait untuk menjalankan kebijakan tersebut."
3. **Pajak :** Menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo 2023) bahwa pajak Adalah: "Iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang yang sifatnya dipaksakan, tanpa timbal dari negara secara langsung dan menjadi sumber pendapatan negara yang akan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara."

   Menurut Mardiasmo (2023) mengemukakan bahwa sistem Pemungutan pajak terbagi menjadi 3 bagian yaitu:

   1) *Official Assessment System :* Suatu sistem pemungutan pajak yang di mana pemerintah sebagai wewenang dalam menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Dalam sistem ini, Wajib Pajak membayar utang pajak sesuai dengan perhitungan yang

diberikan oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak (STP) kepada Wajib Pajak.

2) *Self-Assessment System :* Suatu sistem pemungutan pajak yang di mana Wajib Pajak sebagai pelaksana sepenuhnya atau yang menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang tanpa diperhitungkan oleh pemerintah, karena dalam sistem ini pemerintah sebagai pengawas.
3) *Withholding System :* Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga yaitu selain fiskus atau Wajib Pajak untuk memperhitungkan besarnya pajak terutang yang akan disetorkan ke kas negara

Menurut Mortigor Purba dkk (2024:8), bahwa jenis pajak terbagi menjadi 2 yaitu;

1) Pajak Langsung, yaitu pajak yang dibebankan langsung kepada wajib pajak dan wajib pajak membayar pajak atas pajak terutang sehingga tidak bisa dialihkan kepada pihak lain. Contohnya Pajak Penghasilan (PPh).
2) Pajak Tidak Langsung, pajak yang dibebankannya bisa dialihkan kepada pihak lain. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Barang Mewah. Pajak ini dipungut terlebih dahulu oleh wajib pajak (pengusaha kena pajak) dan dibebankan kepada wajib pajak sebagai selaku pengguna jasa atau barang yang dihasilkan.

4. ***Coretax* :** Menurut Korat dan Munandar (2025) mengatakan bahwa: *"Coretax* adalah teknologi perpajakan terbaru yang digunakan untuk mengelola seluruh administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pembayaran, pengawasan, dan pemeriksaan. Tujuan utama dari teknologi coretax adalh untuk meningkatkan transparansi, efisiensi waktu, dan akurasi data, sehingga mempercepat proses penerimaan pajak, teknologi coretax juga memproses semua administrasi pajak, seperti pendaftaran, pembayaran, pengawasan, dan pemeriksaan."
5. **Optimalisasi Pelaporan Pajak :** Menurut (Sari, 2023) mengemukakan bahwa optimalisasi pelaporan PPN bukan hanya kewajiban formal, tetapi dapat mendukung efisiensi biaya dan arus kas perusahaan. Penerapan sistem pencatatan terintegrasi terbukti mengurangi kesalahan input serta mempercepat rekonsiliasi data internal dengan laporan ke DJP.
6. **Pajak Pertambahan Nilai (PPN) :** Menurut Agusti dkk (2022:24) menjelaskan bahwa PPN adalah pajak bertingkat (*multi stage tax*) yang dikenakan pada nilai tambah oleh setiap Perusahaan bisnis pada setiap alur proses produksi dan distribusi barang dan/jasa.

METODE DAN JENIS PENELITIAN.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan bentuk wawancara dalam pengambilan datanya. Menurut Sugiyono (2013:8) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat *postositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen). Dimana peneliti sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden.

Dalam hal ini, peneliti ingin memahami secara mendalam fenomena implementasi sistem Coretax dari sudut pandang pelaksana (fiskus) dan pengguna (Wajib Pajak Badan).

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrument kunci. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan Gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang terjadi dalam implementasi sistem Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung guna upaya optimalisasi pelaporan PPN.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi dari coretax dalam upaya optimalisasi pelaporan PPN Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Jakarta Cakung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan instrument berupa wawancara, observasi dan dokumen yang selanjutnya peneliti menginprestasikan jawaban yang diberikan oleh narasumber baik melalui wawancara maunpun pengamatan terhadap fenomena yang ada yang berkaitan dengan penerapan

coretax dalam upaya optimalisasi pelaporan PPN Wajib pajak Badan pada KPP Pratama Jakarta Cakung.

1. Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di KPP Pratama Jakarta Cakung yang berlokasi di Kawasan Industri Pulo Gadung, Jl. Pulobuaran VI Blok JJ No. 11, Jatinegara, Cakung, Jakarta Timur. Observasi dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2026, khususnya pada periode pelaporan SPT Tahunan. Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan perpajakan, penggunaan Coretax, kesiapan fasilitas, serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil observasi, komunikasi antara petugas pajak dan Wajib Pajak telah berjalan melalui kegiatan penyuluhan, konsultasi langsung, helpdesk, dan pojok pajak. Petugas memberikan arahan kepada Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Coretax. Aktivitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cakung berupaya memberikan pendampingan selama proses peralihan dari sistem sebelumnya menuju Coretax.

Pada aspek sumber daya manusia, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas pajak cukup aktif dalam memberikan pelayanan dan membantu Wajib Pajak yang mengalami kendala. Wajib Pajak memanfaatkan layanan konsultasi, helpdesk, dan pojok pajak untuk mendapatkan bantuan teknis dalam penggunaan Coretax.

Pada aspek disposisi atau sikap pelaksana, peneliti mengamati bahwa petugas tetap memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak meskipun terdapat pertanyaan dan permasalahan yang berulang terkait penggunaan sistem Coretax. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen petugas dalam membantu Wajib Pajak selama masa transisi penerapan sistem baru.

Pada aspek struktur birokrasi, hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan Wajib Pajak telah mengikuti alur pelayanan digital dan pembagian tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Proses konsultasi, verifikasi, dan penyelesaian permasalahan dilakukan melalui petugas yang sesuai, seperti helpdesk dan penyuluh pajak.

Namun, hasil observasi juga menunjukkan adanya kendala dalam penggunaan Coretax, terutama berkaitan dengan kestabilan sistem dan server. Gangguan teknis dapat memengaruhi kelancaran proses pelaporan, terutama ketika jumlah pengguna meningkat atau mendekati batas waktu pelaporan. Dengan demikian, berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa pelaksanaan Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung telah didukung oleh pelayanan dan pendampingan petugas, tetapi masih terdapat kendala pada aspek teknologi dan adaptasi pengguna.

2. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan secara terbuka dan mendalam melalui tatap muka dengan tujuh informan yang terdiri dari dua Penyuluh Pajak KPP Pratama Jakarta Cakung, satu akademisi perpajakan, dan empat Wajib Pajak.

a. Komunikasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan menilai komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi Coretax. Informan dari pihak KPP menyampaikan bahwa komunikasi yang jelas diperlukan agar Wajib Pajak dapat memahami perubahan sistem dan mengurangi resistensi terhadap sistem baru.

Wajib Pajak juga menyampaikan bahwa mereka membutuhkan komunikasi yang jelas mengenai tata cara penggunaan Coretax agar proses pelaporan PPN dapat dilakukan dengan benar.

Sosialisasi yang dilakukan KPP dinilai sudah memberikan manfaat, tetapi belum sepenuhnya rinci dan mendalam, terutama mengenai fitur-fitur baru dan tata cara teknis penggunaan Coretax. Beberapa Wajib Pajak masih membutuhkan penjelasan tambahan dari petugas ketika mengalami kendala.

Hasil wawancara pada aspek komunikasi: komunikasi dan sosialisasi telah berjalan, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui materi yang lebih teknis, rinci, dan mudah dipahami.

b. Sumber Daya

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sumber daya yang dibutuhkan dalam implementasi Coretax meliputi sumber daya manusia, pelatihan, informasi, jaringan internet, dan kestabilan server. Petugas KPP telah mendapatkan pelatihan dan bimbingan secara bertahap sebelum maupun selama

penerapan sistem. Wajib Pajak juga menilai bahwa petugas KPP cukup membantu dalam memberikan penjelasan mengenai Coretax.

Namun, hampir seluruh informan menyoroti gangguan server dan jaringan sebagai salah satu kendala utama. Selain itu, terdapat kendala seperti sistem lambat, error saat input atau upload faktur pajak, serta kesulitan login.

Hasil wawancara pada aspek sumber daya: sumber daya manusia telah cukup mendukung implementasi Coretax, tetapi sumber daya teknologi, khususnya server dan jaringan, masih menjadi kendala utama.

c. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas KPP memiliki sikap positif dan berkomitmen dalam membantu Wajib Pajak. Strategi yang dianggap penting untuk meningkatkan penerimaan terhadap Coretax adalah sosialisasi berkelanjutan, pelatihan teknis, panduan yang mudah dipahami, dan penyediaan layanan konsultasi.

Dari sisi Wajib Pajak, sebagian besar informan merasa terbantu karena Coretax dapat mempercepat dan mempermudah proses pelaporan PPN. Namun, terdapat pula Wajib Pajak yang merasa terbebani karena beberapa proses yang sebelumnya terintegrasi dengan sistem perusahaan harus dilakukan secara manual melalui Coretax.

Hasil wawancara pada aspek disposisi: sikap petugas terhadap implementasi Coretax positif, sedangkan penerimaan Wajib Pajak cukup baik tetapi masih terdapat perbedaan kemampuan adaptasi terhadap sistem baru.

d. Struktur Birokrasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa koordinasi dalam penanganan permasalahan Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung telah berjalan cukup baik. Permasalahan dapat disampaikan melalui helpdesk, penyuluh pajak, Account Representative, layanan WhatsApp, atau telepon. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan di tingkat KPP, maka akan diteruskan kepada pihak yang memiliki kewenangan lebih tinggi.

Mengenai prosedur pelaporan PPN, sebagian informan menyatakan bahwa prosedur secara umum sudah jelas dan terstruktur. Namun, masih terdapat kesulitan dalam memahami beberapa fitur baru karena panduan teknis belum sepenuhnya mudah dipahami.

Hasil wawancara pada aspek struktur birokrasi: prosedur dan pembagian tugas telah berjalan cukup baik, tetapi penyelesaian masalah teknis tertentu masih membutuhkan koordinasi dengan tingkat pusat.

3. Hasil Dokumentasi

Dokumen yang dianalisis meliputi data statistik kepatuhan pelaporan SPT, data target dan realisasi penerimaan PPN, serta hasil survei pelayanan yang diperoleh dari KPP Pratama Jakarta Cakung.

Tabel IV. 1 Jumlah Wajib Pajak Badan dan Pelaporan SPT PPN Tahun 2023 -2025

Tahun	2023	2024	2025
Jumlah Wajib Pajak Badan	9.436	10.531	11.595
Bulan	Pelaporan SPT PPN Tahun 2023 – 2025		
	2023	2024	2025
Januari	1.520	1.642	1.837
Februari	1.475	1.589	1.772
Maret	1.563	1.675	1.824
April	1.548	1.633	1.801
Mei	1.516	1.621	1.759
Juni	1.508	1.615	1.744
Juli	1.532	1.628	1.769
Agustus	1.581	1.646	1.794
September	1.573	1.638	1.782

Oktober	1.596	1.649	1.803
November	1.608	1.658	1.719
Desember	1.617	1.617	1.744

Sumber: KPP Pratama Jakarta Cakung, diolah Peneliti 2026

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak badan yang terdaftar mengalami kenaikan setiap tahun. Pada Tahun 2023 jumlah wajib pajak badan tercatat sebanyak 9.436 wajib pajak, kemudian naik menjadi 10.531 wajib pajak pada tahun 2024 dan mencapai 11.595 wajib pajak pada tahun 2025. Kenaikan jumlah wajib pajak tersebut menunjukkan adanya perluasan basis pajak yang harus diimbangi dengan sistem administrasi perpajakan yang mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Dengan bertambahnya jumlah wajib pajak, pelaporan SPT PPN juga menunjukkan kenaikan pada hampir seluruh periode laporan. Di bulan Januari 2023 pelaporan tercatat sebanyak 1.520 SPT dan naik menjadi 1.837 SPT pada Januari 2025. Pola serupa terlihat pada bulan-bulan yang lain, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan Coretax mulai mendukung proses administrasi pelaporan PPN secara lebih terintegrasi.

Tabel IV. 2 Data Persentase Kepatuhan Pelaporan PPN KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2023 - 2025

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Badan	Jumlah Wajib Pajak Lapor PPN	Persentase Kepatuhan Pelaporan PPN
2023	9.436	1.569	17%
2024	10.531	1.661	16%
2025	11.595	1.738	15%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Cakung, diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 jumlah Wajib Pajak tercatat sebanyak 9.436, kemudian meningkat menjadi 10.531 pada tahun 2024, dan Kembali meningkat menjadi 11.595 pada tahun 2025.

Di sisi lain, jumlah Wajib Pajak yang patuh dalam melaksanakan pelaporan juga mengalami peningkatan, yaitu dari 1.569 Wajib Pajak pada tahun 2023 menjadi 1.661 Wajib pajak pada tahun 2024, dan meningkat lagi menjadi 1.738 Wajib Pajak pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa secara data terdapat penambahan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban pelaporan setiap tahunnya.

Namun dilihat dari persentase kepatuhan justru mengalami penurunan secara bertahap. Pada tahun 2023 tingkat kepatuhan tercatat sebesar 17%, kemudian menurun menjadi 16% pada tahun 2024 dan Kembali turun menjadi 15% pada tahun 2025. Penurunan persentase tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah Wajib Pajak baru lebih cepat dibandingkan dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak yang patuh dalam melaksanakan pelaporan.

Oleh karena itu, peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar perlu diimbangi dengan strategi pembinaan, sosialisasi, dan pendampingan yang lebih efektif agar implementasi Coretax dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pelaporan PPN.

Tabel IV. 3 Target dan Realisasi Penerimaan PPN Tahun 2023 2025

Tahun	Target PPN (Rp)	Realisasi PPN (Rp)	Persentase Capaian
2023	502.638.048.000	599.191.762.072	119,22%
2024	613.016.892.000	690.964.238.938	112,72%
2025	657.253.438.000	711.362.915.573	108,23%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Cakung, diolah Peneliti

Tabel diatas menunjukkan bahwa realisasi PPN di KPP Pratama Jakarta Cakung untuk periode 2023 hingga 2025 selau melebih target yang ditentukan. Pada Tahun 2023, penerimaan tercapai sebesar 119,22% dari target, tahun 2024 sebesar 112,72% dan tahun 2025 menyentuh 108,23%.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan coretax tidak hanya memberikan kemudahan dalam adminitrasi pelaporan, tetapi juga mendukung dalam pengawasan dan pengelolaan data perpajakan. Dari sudut pandang teori Edward III, keberhasilan ini menunjukkan bahwa sumber daya yang ada cukup untuk mendukung pelaksanan kebijakan dengan baik. Integrasi data dalam coretax memungkinkan petugas pajak untuk melakukan monitoring dan pengawan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan lebih cepat.

Selain itu, komitmen dari pelaksana juga telihat dari kemampuan organisasi untuk mempertahankan pencapaian penerimaan selama masa transisi. Meskipun ada beberapa kendala teknis pada fase awal implementasi, pelaksana tetap berupaya agara layanan perpajakan tetap berjalan dengan baiak, sehinggan tidak menggangu pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.

Dengan demikian, data penerimaan PPN semakin memperkuat bukti bahwa implementasi coretax telah memberikan dampak positif terhadap kinerja administrasi perpajakan serta mendukung upaya optimalisasi pelaporan dan penerimaan PPN di KPP Pratama Jakarta Cakung.

Tabel IV. 4 Hasil Survei Indeks Capaian Pelayanan Tahun 2023-2025

Tahun	Indeks Capain
2023	-
2024	111,85
2025	116,80

Sumber: KPP Pratama Jakarta Cakung, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bawah indeksi pencapaian telah naik dari 111,85 pada tahun 2024 menjadi 116,80 pada tahun 2025. Kenaikan ini menujukkan bahwa mutu layanan perpajakan setelah penerapan coretax dipandang semakin baik oleh para wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi penerapan Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan pelaporan PPN bagi wajib pajak badan. Pada aspek komunikasi, sosialisasi dan dukung dari petugas pajak dinilai bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak, meskipun materi teknis masih perlu ditingkatkan. Di sisi sumber daya, kemapuan petugas pajak sudah cukup memadai, namu efektivitas pelaksanaan masih dipengaruhi oleh kestabilan server, jaringan, dan kesiapan infrastruktur teknologi. Mengenai disposisi, petugas memperlihatkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan, sedangkan wajib pajak umumnya memiliki pandangan positif terhadap penggunaan coretax walaupun mereka masih dalam proses penyesuaian. Selanjutnya, dalam aspek struktur birokrasi, penerapan SOP berbasis Coretax telah Menyusun proses pelayanan dan pelaporan PPN dengan lebih terintegrasi.

PEMBAHASAN

1. Analisis Implementasi Coretax dalam Upaya Optimalisasi Pelaporan PPN Wajib pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2025.

Implementasi kebijakan adalah proses yang mengatur jalannya suatu kebijakan yang telah ditetapkan agar tujuan yang diingkan dapat tercapau dengan efisien. Dalam kajian ini, analisis implementasi berfokus pada penerapan sistem coretax sebagai bagian dari transformasi digital dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan optimalisasi pelaporan PPN bagi Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Geoge C. Edwars III, yang mengemukakan bahwa keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh empat dimensi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana) dan struktur birokrasi.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi coertax secara umum telah berlangsung dengan baik meskipun masih ada beberapa tantangan yang memengaruhi optimalisasi pelaporan PPN. Setiap dimensi dari implementasi akan dianalisis lebih lanjut sebagai berikut: PPN. Setiap dimensi dari implementasi akan dianalisis lebih lanjut sebagai berikut:

a) Komunikasi

Menurut George C. Edward III, komunikasi adalah faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan yang dirancang dengan baik tidak akan

berfungsi secara maksimal jika informasi tentang kebijakan itu tidak disampaikan dengan benar kepada para pelaksana dan kelompok yang menjadi target. Edward III menyebutkan bahwa komunikasi yang berhasil melibatkan tiga komponen yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Ketiga komponen ini menjadi acuan untuk mengevaluasi optimalisasi komunikasi dalam penerapan coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung.

Dari hasil wawancara, semua informan mengungkapkan bahwa komunikasi memiliki kontribusi yang sangat penting dalam keberhasilan penerapan coretax. Informan dari pihak KPP menekankan bahwa komunikasi berperan sebagai elemen utama dalam mengurangi penolakan terhadap perubahan sistem administrasi pajak. Ini menunjukkan bahwa sebelum adanya sistem baru diimplementasikan, dibutuhkan penyampaian informasi yang jelas agar para wajib pajak dapat memahami tujuan dan cara penggunaannya.

Wawancara dengan wajib pajak juga mengungkapkan bahwa aktivitas komunikasi yang dilakukan melalui sosialisasi, seminar, pertemuan konsultasi langsung, layanan helpdesk, dan penyuluhan telah memudahkan mereka dalam memahami penggunaan coretax. Selain itu, pengamatan dari peneliti menunjukkan terdapat aktiviras penyuluhan, pertemuan konsultasi langsung, serta pemanfaatan pojok pajak yang cukup aktif selama masa implementasi coertax. Kondisi ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cakung berupaya melaksanakan proses komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada wajib pajak.

Hasil dokumentasi juga menunjukkan adanya peningkatan dalam jumlah pelaporan PPN dari tahun 2023 hingga tahun 2025. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi mengenai penggunaan coretax cukup berhasil mendorong wajib pajak untuk tetap memenuhi kewajiban perpajakan mereka meskipun ada perubahan dalam sistem administrasi.

Hasil dalam penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Teguh Purnomo dkk (2025) yang menyebutkan bahwa sosialisasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan penerapan coretax karena memfasilitasi pemahaman wajib pajak mengenai perubahan dalam sistem administrasi pajak. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kurangnya sosialisasi yang efektif menyebabkan sejumlah wajib pajak masih menghadapi kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur baru.

Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hafidz Misbahuddin dan Yuli Kurniawati (2025) yang mengemukakan bahwa komunikasi melalui pelatihan, seminar, serta pendampingan teknis berkontribusi pada keberhasilan transformasi digital dalam administrasi pajak. Tingak komunikasi yang lebih intens dari pihak otoritas pajak berhubungan langsung dengan meningkatnya penerimaan wajib pajak terhadap sistem baru yang diterapkan. Namun , penelitian ini berbeda dari yang sebelumnya, karena menemukan bahwa hanya memiliki komunikasi yang baik tidak cukup untuk menjamin keberhasilan penerarpan coretax tanpa dukungan dari kestabilan sistem dan kesiapan teknologi. Dengan kata lain, komunikasi hanyalah salah satu unsur faktor penting dalam keberhasilan yang harus didukung oleh elemen implementasi lainnya.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi yang dilakukan masih belum sepenuhnya efisien. Beberapa informan mengungkapkan bahwa sosialisasi yang ada umumnya masih bersifat umum dan belum memberikan penjelasan mendalam mengenai fitur-fitur baru di coretax. Beberapa wajib pajak juga melaporkan masih mengalami kebingungan saat melakukan pelaporan karena panduan teknis yang ada belum memenuhi semua kebutuhan wajib pajak.

Dengan demikian, implementasi Coretax tidak hanya dianggap sebagai perubahan sistem administrasi, tetapi juga sebagai proses pembelajaran bersama antara otoritas pajak dan wajib pajak sehingga tujuan optimalisasi pelaporan PPN dapat tercapai secara maksimal.

b) Sumber Daya

Dengan demikian, implementasi Coretax tidak hanya dianggap sebagai perubahan sistem administrasi, tetapi juga sebagai proses pembelajaran bersama antara otoritas pajak dan wajib pajak sehingga tujuan optimalisasi pelaporan PPN dapat tercapai secara maksimal

Menurut George C. Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya tergantung pada komunikasi tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya. Kebijakan yang ditaati oleh para pelaksanan dan kelompok yang menjadi target tidak akan dapat berfungkasi secara maksimal tanpa dukungan sumber daya yang cukup. Edward III mengelompokkan sumber daya ke dalam beberapa komponen penting yaitu staff, informasi, kewenangan, dan fasilitas. Dalam penelitian ini, keempat komponen tersebut diteliti untuk menilai sejauh mana kesiapan KPP Pratama Jakarta Cakung dalam melaksanakan Coretax.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, Sebagian besar informan menyampaikan bahwa staff di KPP Pratama Jakarta Cakung sudah memiliki keterampilan yang cukup baik dalam memberikan layanan terkait penggunaan Coretax. Informan dari KPP mengungkapkan bahwa sebelum sistem baru diterapkan, para staff telah menjalani pelatihan dan bimbingan Teknik yang dilakukan secara bertahap. Pelatihan ini diarahkan agar petugas dapat memahami fitur-fitur Coretax dan bisa membantu Wajib Pajak yang mengadapi masalah.

Dalam pandangan wajib pajak, adanya petugas yang cepat tanggal dan mampu menjelaskan penggunaan Coretax dengan cara yang mudah dimengerti dianggap sangat membantu proses pelaporan PPN. Temuan dari observasi peneliti juga menunjukkan bahwa Wajib Pajak memanfaatkan layanan konsultasi, helpdesk, dan pojok pajak untuk mendapatkan bantuan Teknis.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa aspek teknologi masih menjadi tantangan utama. Hamper semua informan mengungkapkan bahwa sering terjadi gangguan pada server, koneksi yang lambat, kesalahan saat memasukkan atau menggunggah faktur pajak, serta masalah masuk akun yang kerap muncul terutama menjelang tenggat pelaporan. Beberapa wajib pajak bahkan menyatakan bahwa proses pelaporan terhambat ketika sistem tidak berfungsi.

Berdasarkan dokumentasi yang ada, terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak Badan terus mengalami kenaikan dari tahun 2023 hiingga 2025. Kenaikan ini menunjukkan bahwa beban penggunaan sistem Coretax semakin meningkat sehingga kebutuhan akan kapasitas server dan infrastruktur teknologi menjadi semakin penting.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan temuan Muhammad Sadam dkk (2025) yang mengemukakan bahwa penerapan coretax masih menghadapi sejumlah masalah seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan kesiapan sistem digital. Penelitian itu menekankan bahwa inovasi dalam teknologi tidak akan efektif jika tidak didukung oelh infrastruktur yang cukup.

Selain itu, hasil penelitian juga memperkuat penelitian Iffah Qonitah (2026) yang mengungkapkan bahwa keberhasilan coretax sangat dipengaruhi oleh kesiapan infastruktur teknologi serta tingkat literasi digital dari para penggunanya. Penelitian tersebut menetapkan bahwa kestabilan sistem merupakan aspek kunci dalam meningkatkan kepatuhan serta efisiensi dalam proses pelaporan pajak.

Perbedaan penelitiannya adalah secara khusus menunjukkan bahwa kenaikan jumlah Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung telah menciptakan kebutuhan yang lebih besar akan kapasitas sistem. Ini menunjukkan bahwa tantangan dalam hal sumber daya tidak hanya berasal dari kesiapan pengguna, tetapi juga dari peningkatan beban yang dihasilkan oleh penggunaan sistem.

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, peneliti berpendapat bahwa sumber daya merupakan aspek yang sangat menentukan keberhasilan implementasi coretax. Kualitas komunikasi yang baik tidak akan menghasilkan implementasi yang terbaik jika sistem sering mengalami gangguan.

Kekuatan utama implementasi coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung terletak pada kesiapan sumber daya manusia. Petugas pajak memperlihatkan kemampuan dan komitmen yang cukup baik dalam mebantu wajib pajak selama masa transisi menuju sistem baru.

Akan tetapi, kelemahan utama masih terlihat pada infrastruktur teknologi. Gangguan server yang sering terjadi berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan dapet memengaruhi ketepatan waktu pelaporan PPN. Jika kondisi ini tidak segara

diperbaiki, maka sasaran coretax untuk menciptakan administrasi perpajakan yang efisien dan terintegrasi akan sulit tercapai secara maksimal Maka dari itu, menurut peneliti kenaikan kapasitas server, penyempurnaan fitur aplikasi, penguatan keamanan dan stabilitas sistem, serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas dan wajib pajak merupakan Langkah yang perlu diprioritaskan. Dengan dukungan sumber daya yang memadai, implementasi coretax akan lebih mampu mendorong optimalisasi pelaporan PPN Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung.

c) Disposisi (Sikap Pelaksana)

Menurut George C. Edward III, sikap atau perilaku pelaksana adalah salah satu elemen kunci yang memengaruhi kesuksesan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Sikap ini mencerminkan tingkat dedikasi, kemauan, serta penerimaan dari pelaksana dan kelompok yang menjadi target terhadap kebijakan yang dijalankan. Walaupun komunikasi berlangsung lancar dan sumber daya telah disediakan, pelaksanaan kebijakan tidak akan mencapai hasil yang diinginkan jika pelaksananya tidak menunjukkan dedikasi yang kuat atau jika wajib pajak tidak menerima kebijakan tersebut. Dalam hal implementasi coretax, sikap tidak hanya ditunjukkan oleh perilaku para petugas pajak yang melaksanakan kebijakan, tetapi juga terlihat dalam sikap Wajib Pajak Badan sebagai pengguna sistem.

Berdasarkan hasil dari wawancara, mayoritas informan menunjukkan bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Cakung memiliki dedikasi yang kuat dalam mendukung pelaksanaan Coretax. Para pegawai secara aktif melakukan sosialisasi, pelatihan, layanan konsultasi, serta mendampingi Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, pegawai juga dinilai cepat tanggap dalam menjawab pertannyaan serta membantu mengatasi masalah teknis yang muncul selama pelaporan PPN.

Dari sisi Wajib Pajak, temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan memberikan respon positif terhadap implementasi Coretax. Mereka berpendapat bahwa sistem ini mampu meningkatkan efisiensi dalam pelaporan karena seluruh administrasi pajak dilakukan secara digital dan terintegrasi. Beberapa informan juga menyatakan bahwa Coretax mempermudah proses pelaporan dibandingkan sistem yang sebelumnya karena data pajak menjadi terintegrasi dan verifikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak semua Wajib Pajak dengan cepat menerima perubahan tersebut. Beberapa informan mengaku masih menhadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan fitur-fitur baru, terutama karena adanya perubahan dalam alur Kerja dibandingkan sistem sebelumnya. Salah satu informan bahkan menyampaikan bahwa proses pelaporan terasa lebih sulit karena Perusahaan sebelumnya menggunakaan sistem integrasi berbasis XML, sedangkan di Coretax beberapa proses masih harus dilakukan secara manual. Selain itu, gangguan server dan ketidakstabilan sistem pada tahap awal implementasi turut mempengaruhi pandangan Sebagian pengguna mengenai efesien Coretax.

Hasil observasi mendukung Kesimpulan tersebut. Peneliti mencatat bahwa petugas terus memberikan layanan dengan semangat kepada Wajib Pajak. Meskipun sering kali dihadapkan pada pertanyaan yang sama mengenai penggunaan Coretax. Ini mencerminkan dedikasi para pelaksana untuk memastikan proses implementasi tetap berlangsung dengan baik pada masa transisi.

Di sisi lain, data dokumentasi menunjukkan bahwa indeks capaian pelayanan meningkat dari 111,85 pada tahun 2024 menjadi 116,80 di tahun 2025. Kenaikan tersebut menunjukkan bahwa secara umum, wajib pajak menilai kualitas layanan setelah implementasi Coretax semakin membaik. Situasi ini menunjukkan bahwa sikap prositif petugas dalam memberikan pelayanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang baru saja diimplementasikan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Indah Prastiak dan Hero Priono (2025), yang menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap Coretax dipengaruhi oelh persepsi mereka tentang kemudahan dalam menggunakan sistem serta kualitas layanan yang disediakan oleh petugas pajak. Temuan tersebut juga

mengungkapkan bahwa dukungan dari petugas selama periode transisi dapat meningkatkan rasa percaya Wajib Pajak pada pelaksanaan sistem yang baru.

Selanjutnya, hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hafidz Misbahuddin dan Yuli Kurniawati (2025), yang menyatakan bahwa keberhasilan dalam transformasi digital di sektor perpajakan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta keinginan pengguna untuk beradaptasi terhdapa perubahan teknologi. Tingkat penerimaan pengguna yang tinggu berbanding lurus dengan kemungkinan keberhasilan pelaksaan kebijakan.

Di sisi lain, penelitian ini menghadirkan temuan yang lebih terperinci, yakni bahwa sikap posistif Wajib Pajak dapat berubah Ketika sistem mengalami gangguan teknis. Ini berarti bahwa penerimaan terhadap Coretax tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan dari petugas, tetapi juga oleh pengalaman Wajib pajak saat berinteraksi langsung dengan sistem dalam pelaksanaan kebijakan berbasis digital.

Dengan demikian, pelaksanaan Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung membuktikan bahwa komitmen petugas dan keinginan Wajib Pajak untuk beradaptasi merupakan faktor kunci dalam mendukung keberhasilan kebijakan. Meskipun demikian, keberhasilan ini perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas sistem serta pengembangan kompetensi pengguna agar tujuan optimalisasi pelaporan PPN dapat tercapai dengan lebih efektif dan berkelanjutan.

d) Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edward III, struktur birokrasi adalah salah satu elemen krusial yang memengaruhi keberhasilan pelaksaan kebijakan. Birokrasi bertindak sebagai alat yang menentukan cara sebuah kebijakan dilaksanakan melaui distribusi tanggung jawab, penyelarasan antar unit Kerja, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Edward III menjelaskan bahwa struktur birokrasi terdiri dari dua indikato utama yaitu SOP dan Fragmentasi. SOP diperlukan untuk memastikan pelaksanaan kebijakan dilakukan dengan konsisten, sementara fragmentasi berhubungan dengan penyelarasan di antara pelaksana dalam melaksanakan tugas serta mengatasi masalah yang timbul selama proses implementasi kebijakan.

Dalam implementasi Coretax, struktur birokrasi memainkan peran penting karena sistem ini melibatkan perubahan proses adminitasri pajak yang sebelumnya dilakukan dengan berbagai aplikasi menjadi satu sitem terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanannya tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga memerlukan kejelasan prosedur operasioan dan penyelarasan antar unit dalam Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan mengungkapkan bahwa sistem birokrasi dalam implementasi Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya prosedur pelayanan yang mengikuti SOP terbaru dari Direktorak Jenderal Pajak serta adanya pembagian tugas yang jelas antara helpdesk, penyuluh pajak, Account Representative, dan unit teknis yang lainnya.

Sumber dari pihak KPP menjelaskan bahwa semua masalah yang dialami oleh Wajib Pajak pertama-tama ditangani oleh staf helpdesk. Jika masalah tidak dapat dipecahkan di tingkat KPP, maka isu tersebut akan diteruskan ke Kantor Wilayah atau Direktorat Jenderal Pajak Pusat sesuai kewenangan yang berlaku. Selama proses ini, Wajib Pajak tetap mendapatkan informasi tentang perkembangan Solusi sehingga pelayanan tetap berlangsung transparan.

Temuan ini didukung oleh wawancara dengan Wajib Pajak yang mengungkapkan bahwa koordinasi antara petugas berlangsung dengan baik. Ketika menghadapi kendala teknis, Wajib Pajak mendapatkan arahan dari helpdesk, dan jika diperlukan, mereka akan diarahkan ke penyuluh pajak atau Account Representative yang kompeten sesuai dengan jenis permasalahan yang dihadapi. Situasi Ini menunjukkan bahwa pembagian tugas antarunit telah berfungsi sesuai perannya masing-masing.

Dari segi prosedur pelaporan, Sebagian besar informan juga berpendapat bahwa proses lapor PPN melalui Coretax kini lebih teorganisir karena sistem telah menyediakan Langkah-langkah yang harus diikuti oleh pengguna. Panduan dalam aplikasi mendukung

Wajib Pajak dalam memahami jalur pelaporan, sehingga administrasi menjadi lebih sistematik dibandingkan sebelumnya.

Namun hasil penelitian juga menunjukkan masih ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan sistem birokrasi. Beberapa narasumber menyatakan bahwa prosedur penggunaan beberapa fitur baru belum sepenuhnya dipahami karena panduan teknis yang ada masih sangat terbatas. Selain itu, saat terjadi masalah di server pusat, KPP tidak memiliki hak untuk melakukan perbaikan langsung, sehingga penyelesaian isu ini memerlukan koordinasi dengan Direktorat Jendereal Pajak Pusat. Situasi ini membuat waktu penyelesaian gangguan menjadi lebih lama dibandingkan jika masalah tersebut dapat ditangani langsung di tingkat KPP.

Temuan dari observasi peneliti juga menujukkan bahwa pelayanan kepada Wajib Pajak telah mengikuti alur pelayan digital sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Petugas melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, sehingga proses konsultasi, verifikasi, dan penyelesaian masalah berlangsung dengan terstruktur.

Sementara itu, dokumentasi penelitian mengindikasikan bahwa implementasi Coretax telah mempercepat proses administrasi perpajakan agar lebih terintegrasi. Semua proses pelaporan dilakukan lewa satu sistem, sehingga mempermudah koordinasi antarunit Kerja dalam mengakses data perpajakan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Teguh Purnomo dkk (2025) yang mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax deipengaruhi oleh kejelasan dalam prosedur pelayan serta koordinasi di antara unit Kerja dalam menyediakan layanan bagi Wajib Pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya SOP yang jelas dapat meningkatkan pelayan perpajakan, meskupun koordinasi tetap penting dalam situasi perubahan sistem yang konstan.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Iffah Qonitah (2026) yang menegaskan bahwa pengintegrasian administrasi perpajakan melalui Coretax dapat menyederhakan proses pelayanan karena semua data terpusat dalam satu sistem. Namun, Penelitian tersebut mendapati bahawa kolaborasi antar kantor pelayanan dan pengelola sistem pusat tetap menjadi tantangan saat menghadapi gangguan teknis.

Perbedaan antra penelitian ini dengan sebelumnya terlteka pda temua berkaitan dengan proses masalah. Penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi di KPP Pratama Jakarta Cakung telah berlangsung sesuai dengan prosedur, namun penyelesaian masalah tetap dipengaruhi oelh kecepatan respons dari Direktorat Jenderal Pajak Berdasarkan keseluruhan temuan dari penelitian ini, peneliti berkesimpulan bahwa organisasi birokrasi berperan penting dalam memastikan implementasi Coretax tetap efektif meski menghadapi berbagai tantangan teknis. Kejelasan dalam SOP serta distribusi tugas antara unit-unit telat memperkuat kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang konsisten kepada Wajib Pajak.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan struktur birokrasi dalam menerapkan kebijakan digitak bergantung tidajk hanya pada kejelasan prosedur, tetapi juga pada kelincahan koordinasi antar unit. Karene Coretax adalah sistem yang dikelola secara terpusat, penanganan permasalah teknis memerlukan koordinasi yang cepa tantara KPP, Kantor Wilayah, dan Direktorat Jenderal Pajak Pusat. Apabila laju koordinasi berjalan lambat, pelayanan kepda wajib pajak pun akan terhambat, walaupun petugas di KPP telah melaksanakan tugasnya dengan baik.

Peneliti mengemukakan bahwa untuk meningkatkan struktur birokrasi, beberapa langkah perlu diambil, anatra laian adalah penyesuaian SOP agar lebih responsive terhadap perubahan sistem, penguatan, mekanisme koordinasi digital antar unit, penyusunan prosedur khusus untuk menangani gangguan pada Coretax, serta peningkatan kemampuan helpdesk sehingga mampu menyelesaikan lebih banyak masalah teknis di tingkat KPP sebelum perlu dilakukan eskalasi ke Kantor Pusat.

Dengan demikian implementasi Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung menunjukkan bahwa struktur birokrasi telah mendukung pelaksanaan kebijakan melalui

adanya SOP yang jelas dan koordinasi antar unit yang cukup efektif. Namun, untuk mencapai optimalisasi dalam implementasi masih diperlukan perbaikan dalam koordinasi vertical dan percepatan respon terhadap gangguan sistem agar layanan kepada Wajib pajak dapat berjalan dengan lebih efisein, konsisten dan berkelanjutan.

2. Hambatan Implementasi Coretax dalam Upaya Optimalisasi Pelaporan PPN Wajib pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2025.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, implementasi Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap pelaporan PPN. Namun, dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi implementasi. Berdasarkan teori George C. Edward III, hambatan tersebut dianalisis melalui keempat dimensi implemntasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Hambatan Pada Aspek Komunikasi

Sosialisasi mengenai Coretax telah dilaksanakan melalui bermacam saluran, seperti seminar, webinar, dan sesi konsultasi. Meskipun demikian, sejumlah Wajib Pajak masih merasa bahwa materi yang disampaikan tidak menjelaskan semua fitur baru dengan detail, sehingga mereka masih membutuhkan dukungan dari petugas atau mencari informasi dari sumber lain. Situasi ini mnegindikasikan bahwa aspek kejelasan informasi belum sepenuhnya terpenuhi. Penemuan ini sejalan dengan teori Edrward III yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan konsisten dalm pelaksanaan kebijakan.

b. Hambatan Pada Aspek Sumber Daya

Hambatan terbesar dalam implementasi Coretax muncul dari faktor sumber daya, terutama infrastruktur teknologi. Masalah dengan server, akses yang lambat, kesulitan dalam login, dan kendala saat melakukan pelaporan masih kerap terjadi, terutama menjelang tenggat waktu pelaporan. Selain itu, sejumlah isu teknis masih memerlukan Kerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak Pusat., ini mengindikasikan bahwa kesiapan sumber daya teknologi belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelaksanaan Coretax dengan optimal.

c. Hambatan Pada Aspek Diposisi atau Sikap pelaksana

Petugas pajak memperlihatkan dedikasi yang tinggi dalam penyampaian layana. Namun, respon Wajib Pajak terhadap Coretax masih bervariasi. Beberapa Wajib Pajak merasa bahwa sistem ini lebih praktis, sedangkan yang lain masih kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan fitur-fitru baru. Variasi dalam kemapuan beradaptasi ini berdampak pada penerimaan terhadap pelaksanaan kebijakan.

d. Hambatan Pada Aspek Struktur Birokrasi

Koordinasi di dalam KPP Pratama Jakarta Cakung telah berlangsung dengan baik melalui fitur helpdesk dan Account Representative. Meskipun demikian, penangan masalah sistem masih tergantung pada Direktorat jenderal Pajak Pusat, yang mengakibatkan proses penyelesaian masalah teknis memakan waktu lebih lama. Disamping itu, perbaikan SOP pada beberapa fitur yang baru juga mewajibkan petugas dan Wajib pajak untuk terus beradaptasi.

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan dalam implementasi Coretax lebih banyak timbul akibat proses peralihan menuju sistem administrasi pajak yang berbasis digital daripada dikarenakan penolakan terhadap kebijakan tersebut. Hambatan dalam aspek sumber daya, terutama gangguan pada sistem, memengaruhi komunikasi, penerimaan oleh Wajib Pajak, serta kecepatan dalam koordinasi di dalam birokrasi. Oeleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem, perbaikan sosialisasi, dan percepatan koordinasi teknis merupakan faktor penting untuk mengoptimalkan implementasi Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung.

3. Upaya Implementasi Coretax dalam Upaya Optimalisasi Pelaporan PPN Wajib pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2025.

Berdasarkan hambatan yang ditemukan, KPP Pratama Jakarta Cakung telah melakukan berbagai upaua untuk meningkatkan implementasi Coretax. Upaya tersebut dianalisis berdasarkan empat dimensi implementasi kebijakan George C. Edward III.

a) Upaya pada Aspek Komunikasi

KPP Pratama Jakarta Cakung secara berkala menyelenggarakan sosialisasi, webinar, pelatihan pajak, konsultasi, serta memberikan panduan penggunaan Coretax. Inisiatif ini ditujukan untuk memperdalam pengetahuan Wajib Pajak mengenai sistem yang baru. Peneliti menggangap bahwa sosialisasi seharusnya lebih menekankan pada praktik atau simulasi penggunaan agar Wajib Pajak dapat menjalankan Coretax secara mandiri.

b) Upaya pada Aspek Sumber Daya

Direktorat Jenderal Pajak senantiasa melakukan inovasi pada sistem, penguatan kapasitas server, serta penyelenggaraan pelatihan untuk staf. Dengan mempertimbangkan bahwa banyak hambatan muncul dari gangguan pada sistem, pengembangan infrastruktur teknologi dan pemantaun server secara rutin harus menjadi focus utama.

c) Upaya pada Aspek Disposisi atau Sikap Pelaksan

KPP menawarkan dukungan melalui layanan helpdesk, konsultan pajak, dan AR, serta mengajak Wajib Pajak untuk mengambil bagian dalam pelatihan dan melakukan pelaporan lebih awal. Inisiatif ini bertujuan untuk memperbaiki penerimaan dan mempercepat penyesuaian pengguna terhadap Coretax.

d) Upaya pada Aspek Struktur Birokrasi

Koordinasi berlangsung dengan tahapan antara KPP, Kantor Wilayah, dan Direktorat Jenderal Pajak Pusat, disertai dengan perbaikan SOP sesuai dengan kemajuan sistem. Peneliti mengevaluasi bahwa koordinasi akan lebih berhasil jika didukung dengan sistem pemantauan yang terintegrasi untuk penanganan gangguan.

Secara umum, penerapan Coretax di KPP Pratama Jakarta Cakung telah memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan pelaporan PPN Wajib Pajak Badan. Namun, untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan dalam implementasi, diperlukan penguatan pada dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dengan cara yang terpadu sesuai dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi penerapan Coretax dalam upaya optimalisasi pelaporan PPN Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Jakarta Cakung Tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Penerapan Coretax Dalam upaya untuk meningkatkan pelaporan PPN bagi Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Cakung, secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah pelaporan PPN, realisasi penerimaan PPN yang selalui melampaui target, serta meningkatnya indeks capaian pelayanan setelah penerapan Coretax. Akan tetapi, implementasi masih menghadapi kendala dan belum berhasil dalam aspek sumber daya, khususnya pada ketersediaan infrastruktur teknologi, gangguan server, eror saat input faktur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan teknologi belum sepenuhnya mampu mendukung implementasi Coretax secara optimal.
2. Hambatan Implementasi Coretax masih ada dalam setiap aspek penerapan, dalam hal komunikasi ada Wajib Pajak yang belum sepenuhnya mengerti semua fitur Coretax. Dari sisi sumber daya, rintangan utama muncul dari masalah server dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Dalam hal disposisi, masih terlihat perbedaan dalam tingkat penerimaan serta kemampuan Wajib pajak untuk beradaptasi dengan sistem yang baru. Sedangkan untuk struktur birokrasi, proses penangan masalah teknis masih tergantung pada koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak Pusat sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan.
3. Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi Coretax telah dilaksanakan dengan cara sosialisasi dan konsultasi yang berkelanjutan, peningkatan kemampuan sistem dan keterampilan petugas, bantuan kepada Wajib Pajak melalui meja bantuan dan AR, serta kolaborasi antar unit dalam mengatasi masalah teknis. Namun, untuk mendukung pelaksanaan yang lebih efisien, diperlukan penguatan sosialisasi yang berbasis praktik, peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi, percepatan dalam menangani gangguan sistem, serta perbaikan mekanisme koordinasi dan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agusti, R. R., Ningsih, D., & Kumalasari, K. P. (2022). *Konsep Pajak Konsumsi: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Era Digital.* Universitas Brawijaya Press.

Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabeta.

Djafar, F., & Ap, S. (2024). *Teori administrasi publik pendekatan analisis dan penerapan.* Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Hanif, H. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif.* Yayasan Tri Edukasi Ilmiah Jl Raya Pakan Sumatera Barat.

Hildawati, H., Erlianti, D., Mursalim, S. W., Fallz, I., Puspadewi, E., Sintari, S. N., & Islah, K. (2024). *Buku Ajar Teori Administrasi Publik.* PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Mardiasmo. (2016). *PERPAJAKAN-Edisi Terbaru.* Penerbit Andi.

Mardiasmo. (2021). *Perpajakan - Edisi Terbaru.* Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan.* ANDI.

Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia.* PT Gramedia Pustaka Utama.

Purba, M. A., Yulizartika, Silaban, A., Afdal, Argo, W. B., Amalia, D., David. (2024). *Perpajakan.* CV Batam Publisher.

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rais R, M., Lukman, H., Nagu, N., Damayanti, Y. E., Pagiling, R. D., Prayogi, Y. A., & Sopian. (2025). *Akuntansi Perpajakan: Teori dan Praktik Terkini.* PT Bukuloka Literasi Bangsa.

Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif.* PT Kanisius.

Subarsono, A. (2023). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal .

Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital: (Studi Kasus Di KPP Pratama Kediri). Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi, 10(1), 728-739. doi:https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.304.

Ciptaningsih, T. (2013). Determinan Kesuksesan Implementasi Aplikasi e-faktur Pajak. Jurnal Akuntansi, 1(1), 52-58.

Desmon, D., & Hairudin, H. (2020). Pengaruh Self-Assessment System dan Penerbitan Surat Tagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus pada KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung). Target: Jurnal Manajemen Bisnis, 2(1), 47-55. From https://journal.universitasbumigora.ac.id/target/article/view/699

Fauzan, A. (2024). Model Implementasi Kebijakan Publik. Innovative: Journal of Social Science Research, 4(3), 17929-17938. From https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/12674

Handayani, Y., Ariany, R., & Amelia, K. (2021). Implementasi Kebijakan Pengelolaan E-Retribusi di Kota Bukittinggi. Jurnal Ekonomika Dan Bisnis, 1(3), 256-268. From https://www.jurnal.minartis.com/index.php/jebs/article/view/91

Indrawati, R., & Katman, M. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Selatan. At Tawazun Jurnal Ekonomi Islam, 1(2), 90-108. From http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/attawazun/article/view/23478

Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. Jurnal Riset Akuntansi Politala, 8(1), 16-29. doi:https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453

Prastika, Y. I., & Priono, H. (2025). Peran Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) Terhadap Kewajiban Pelaporan PPN. Jurnal Riset Manajemen, 5(2), 700-712. doi:https://doi.org/10.55606/jurima.v5i2.5493

Sari, R. P. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efisiensi Pelaporan PPN. Jurnal Ekonomi & Bisnis, 11(1), 89-102.

Yulia, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan, 30(2), 129-153.

Zumariz, I., & Ratnawati, D. (2024). Analisis Efektifitas DJP Online Dalam Pembuatan Bukti Potong (E-Bupot) Pada PPh 21. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 6(2), 360-361