

**IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI CORETAX DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK PADA KPP  
PRATAMA BLORA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi S.Akun.



Oleh:

**SABIQ MUHAMMAD ZAKI**

**NIM: 40322008**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2025**

**IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI CORETAX DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK PADA KPP  
PRATAMA BLORA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi S.Akun



Oleh:

**SABIQ MUHAMMAD ZAKI**

**NIM: 40322008**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2025**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sabiq Muhammad Zaki  
NIM : 40322008  
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Administrasi Coretax Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak Pada KPP Pratama Blora.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Desember 2025



**Sabiq Muhammad Zaki**

**NIM. 40322008**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Sabiq Muhammad Zaki

Kepada Yth.

Sekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Akuntansi Syariah

PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : **Sabiq Muhammad Zaki**

NIM : **40322008**

Judul Skripsi : **Implementasi Sistem Administrasi Coretax Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak Pada KPP Pratama Blora**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 19 Desember 2025

Pembimbing



**Agus Arwani, M.Ag.**

**NIP. 197608072014121002**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.uingusdur.ac.id](http://www.febi.uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

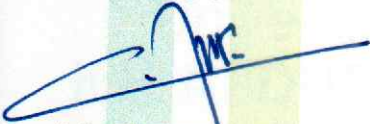
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : **Sabiq Muhammad Zaki**  
NIM : **40322008**  
Judul Skripsi : **Implementasi Sistem Administrasi Coretax Dalam  
Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak Pada  
KPP Pratama Blora**  
Dosen Pembimbing : **Agus Arwani, M.Ag.**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 23 Desember 2025 dan dinyatakan  
**LULUS**. serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi (S.Akun.).

Dewan Penguji,

Penguji I

  
**Ade Gunawan, M.M**  
NIP. 198104252015031002

Penguji II

  
**Ina Mutmainah, M.Ak**  
NIP. 199203312019032007

Pekalongan, 29 Desember 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
**Dr. Khafidz Ma'sum, M.Ag.**  
NIP. 197806162003121003

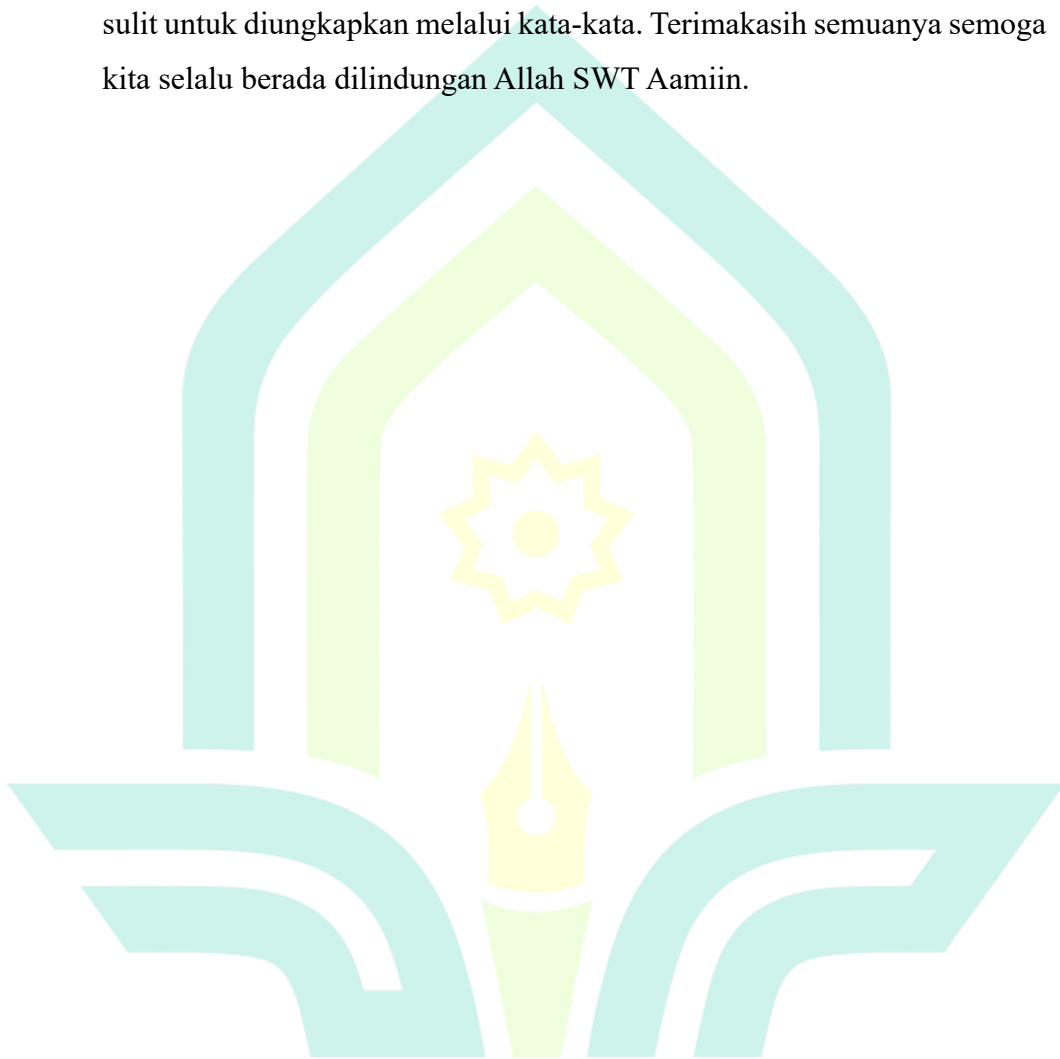
## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya Skripsi ini dengan baik walaupun dalam penyusunannya terdapat sedikit hambatan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua saya Bapak M. Juharlal Akbar dan Ibu Wiwik Dwiningsih dan gelar sarjana saya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai.
2. Kepada Kakak tercinta saya Hayu Naila Nadzifa dan Adik tercinta saya Zain Ahmad Rashif dan Muhammad Najmi Firdaus.
3. Kepada Nenek Tercinta saya Mbah Nur Watini.
4. Dosen Pembimbing Skripsi, Agus Arwani, M.Ag yang berkenan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik, Prof. Achmad Tubagus Surur, M.Ag. yang berkenan membimbing penulis sebagai mahasiswa.
6. Almamater penulis, Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K,H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Kepada Saudara dan Keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Kepada para Sahabat penulis yang selalui memberikan *support* dan telah menemani penulis dengan memberikan canda tawa yang begitu berarti sehingga semasa penyelesaian proses studi ini dapat memberikan warna warni yang indah di kehidupan penulis.
9. Kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang semaksimal mungkin dengan berbagai masalah dan tantangan yang datang silih berganti serta *people come and go* yang tentunya memberikan warna yang berbeda bagi penulis semasa proses penyelesaian studi ini. Banyak hal dan pengalaman berharga baik nasional bahkan internasional yang sudah penulis rasakan dan *Alhamdulillah* penulis dapat menyelesaikan studi selama 3,5 tahun



sesuai target yang penulis inginkan pada saat pertama kali menginjakkan kaki di kampus UIN Gusdur Pekalongan tercinta ini. Perasaan yang pernah ada kenangan yang tersimpan rapih dibenak penulis akan selalu menjadi pengingat bahwa saya pernah mengalami masa-masa yang luar biasa saat menjalani proses studi ini. Rasanya sangat banyak yang ingin penulis sampaikan, namun semua masa susah dan indah yang telah berlalu sangat sulit untuk diungkapkan melalui kata-kata. Terimakasih semuanya semoga kita selalu berada dilindungan Allah SWT Aamiin.



## MOTTO

*“Fight for honor, fight for your life, pray to god that our side is right”*

(“Berjuanglah demi kehormatan, berjuanglah demi hidupmu, berdoalah kepada Tuhan agar kita berada di jalan yang benar”)

*(M.I.A-Avenged Sevenfold)*

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۚ

“Sesungguhnya dibalik kesulitan ada kemudahan, jika kau telah selesai melakukan sesuatu maka bekerja keraslah untuk melakukan hal yang lain”

(Al-Insyirah : 6-7)

“Berusahalah tanpa berharap hasil yang instan, saat hasil belum terlihat, bukan berarti usahamu sia-sia. Bisa jadi Allah sedang menyiapkan waktu terbaik agar kamu cukup kuat menerima hal yang lebih besar dari apa yang kamu inginkan.”

(Penulis)



## ABSTRAK

### **SABIQ MUHAMMAD ZAKI. Implementasi Sistem Administrasi *Coretax* Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak Pada KPP Pratama Blora.**

Sistem administrasi administrasi *coretax* merupakan sistem yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai penyempurna sistem yang sebelumnya yakni sistem DJP Online. Sistem *coretax* ini diciptakan dengan maksud menyederhanakan proses administrasi perpajakan yang sebelumnya masih terpisah-pisah menjadi satu kesatuan yang bisa diakses melalui satu portal saja, sistem *coretax* sendiri mengakomodir seluruh rangkaian proses administrasi perpajakan dimulai dari proses pembayaran, pencatatan, hingga pelaporan. Sistem *coretax* menggabungkan beberapa sistem seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-faktur*, *e-registration*, *e-bupot*, dan *e-SPT*. Dengan begitu sistem yang terintegrasi secara bersamaan diharapkan dapat meringankan beban wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan narasumber yang berasal dari kalangan wajib pajak dan otoritas pajak KPP Pratama Blora yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling* dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi *coretax* memberikan dua dampak positif sekaligus negatif, dimana narasumber merasakan kelebihan dari sistem *coretax* dengan integrasi sistemnya yang menjadikan pekerjaan narasumber terbantu karena penyederhanaan sistem yang digabungkan, narasumber merasakan efektivitas proses administrasi pajak karena pembaruan fitur-fitur yang menunjang proses perpajakan. Disisi lain narasumber juga merasakan masalah ketika menggunakan sistem *coretax*, mengingat *coretax* merupakan sistem yang masih baru diimplementasikan sebagai sistem yang mengakomodir seluruh proses perpajakan, maka dari itu sistem yang masih baru menimbulkan beberapa permasalahan seperti masalah teknis, pengetahuan, dan perlunya adaptasi pengguna dalam mengoperasikan sistem ini. Permasalahan yang terjadi berdampak pada penerimaan pajak KPP Pratama Blora yang menurun, meskipun begitu otoritas pajak baik KPP maupun DJP terus mengupayakan pengoptimalan efektivitas pelayanan pajak dengan melakukan langkah yang proaktif seperti sosialisasi, Layanan diluar Kantor (LDK), pemberian kebijakan yang meringankan wajib pajak dan upaya-upaya perbaikan untuk menunjang pelayanan perpajakan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya , sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Administrasi Coretax dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak Pada KPP Pratama Blora” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan program studi Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Zaenal Mustaqim, M. Ag selaku Rektor UIN KH. Abdurrahma Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Ade Gunawan, M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Ria Anisatus Sholihah, S.E, M.S.A selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Agus Arwani M,Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff.
7. Kedua orang tua, keluarga dan sahabat yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Kepada KPP Pratama Blora dan narasumber Pak Nizar, Pak Ghozi, Mas Rofi, Pak Ahmad, Bu Lila dan Pak Sukaris

9. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

***Wassalamualaikum Wr.Wb***

Pekalongan, 19 Desember 2025

Penulis,



Sabiq Muhammad Zaki

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI CORETAX DALAM<br/>MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK PADA KPP<br/>PRATAMA BLORA .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>NOTA PEMBIMBING.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....  | 10          |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....  | 10          |
| D. Sistematika Pembahasan .....   | 11          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>  | <b>13</b>   |
| A. Deskripsi Teori.....   | 13          |
| 1. Grand Theory .....   | 13          |
| 2. Teori Sistem Administrasi Perpajakan .....   | 17          |
| 3. Teori Efektivitas Pelayanan Pajak.....   | 19          |
| 4. Teori <i>E-Government</i> .....  | 21          |
| B. Telaah Pustaka.....  | 24          |
| C. Kerangka Berpikir .....  | 32          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>33</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....  | 33          |
| B. Pendekatan Penelitian .....  | 33          |
| C. Setting Penelitian .....   | 33          |
| D. Subyek Penelitian.....   | 34          |
| E. Sumber Data.....   | 35          |

|  |           |
|--|-----------|
| F. Teknik Pengumpulan Data .....   | 36        |
| G. Metode Keabsahan Data .....   | 37        |
| H. Teknik Analisis Data .....  | 39        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>41</b> |
| A. Hasil Penelitian .....  | 41        |
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....   | 41        |
| 2. Implementasi sistem coretax di KPP Pratama Blora.....                                     | 42        |
| 3. Identifikasi Manfaat dan Masalah yang terjadi pada saat implementasi sistem coretax ..... | 43        |
| 4. Dampak implementasi coretax pada penerimaan pajak Kabupaten Blora .....                   | 61        |
| 5. Upaya KPP Pratama Blora dalam meningkatkan pelayanan pajak melalui sistem coretax .....   | 63        |
| B. Pembahasan.....   | 71        |
| 1. Identifikasi manfaat dan masalah yang terjadi pada saat implementasi sistem coretax ..... | 71        |
| 2. Dampak implementasi coretax pada penerimaan pajak kpp pratama blora .....                 | 80        |
| 3. Upaya yang dilakukan untuk menunjang efektifitas pelayanan sistem coretax .....           | 82        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>  | <b>86</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 86        |
| B. Keterbatasan Penelitian.....  | 87        |
| C. Saran.....  | 88        |
| D. Implikasi.....  | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>90</b> |
| Lampiran 1 Interview Guide .....   | I         |
| Lampiran 2 Dokumentasi .....   | XI        |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....  | XV        |
| Lampiran 4 Surat Penelitian KPP Pratama Blora .....  | XVI       |
| Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup Penulis .....  | XVII      |

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0543b/U/1987. Pedoman ini menjadi acuan dalam penulisan kata atau istilah berbahasa Arab yang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Sementara itu, kata-kata Arab yang sudah umum digunakan dan telah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) atau Kamus Linguistik ditulis sesuai dengan ejaan baku bahasa Indonesia. Secara umum, pedoman transliterasi ini memberikan aturan dasar dalam mengalihaksarakan huruf Arab ke huruf Latin agar penulisan istilah Arab tetap konsisten dan mudah dipahami.

### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Tabel 0. 1 Transliterasi Konsonan

| Huruf arab | Nama | Huruf latin        | Nama                      |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan        |
| ب          | Ba   | B                  | Be                        |
| ت          | Ta   | T                  | Te                        |
| ث          | Ša   | š                  | es (dengan titik di atas) |

|    |        |    |                             |
|----|--------|----|-----------------------------|
| ج  | Jim    | J  | Je                          |
| ح  | Ḥa     | ḥ  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ  | Kha    | Kh | kadan ha                    |
| د  | Dal    | D  | De                          |
| ذ  | Ẓal    | Z  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر  | Ra     | R  | Er                          |
| ز  | Zai    | Z  | Zet                         |
| س  | Sin    | S  | Es                          |
| ش  | Syin   | Sy | esdan ye                    |
| ص  | Ṣad    | ṣ  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض  | Ḍad    | ḍ  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط  | Ṭa     | ṭ  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ  | Ẓa     | ẓ  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع  | ‘ain   | ‘  | Koma terbalik (di atas)     |
| غ  | Gain   | G  | Ge                          |
| ف  | Fa     | F  | Ef                          |
| ق  | Qaf    | Q  | Ki                          |
| ك  | Kaf    | K  | Ka                          |
| ل  | Lam    | L  | El                          |
| م  | Mim    | M  | Em                          |
| ن  | Nun    | N  | En                          |
| و  | Wau    | W  | We                          |
| هـ | Ha     | H  | Ha                          |
| ء  | Hamzah | '  | Apostrof                    |
| ي  | Ya     | Y  | Ye                          |

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.



a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0. 2 Transliterasi Vokal Tunggal

| Tanda | Nama    | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| ◌َ    | Fathah  | A           | A    |
| ◌ِ    | Kasrah  | I           | I    |
| ◌ِ    | Dhammah | U           | U    |

b. Vokal Rangkap

Tabel 0. 3 Transliterasi Vokal Rangkap

| Tanda   | Nama         | Huruf Latin | Nama    |
|---------|--------------|-------------|---------|
| ◌َئِ... | Fathahdanya  | Ai          | a dani  |
| ◌َؤِ... | Fathahdanwau | Au          | a dan u |

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tabel 0. 4 Transliterasi Maddah

| Harkat dan huruf | Nama                    | Huruf dan tanda | Nama                |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| ◌َئِ...          | Fathah dan alif atau ya | A               | a dan garis di atas |
| ◌ِئِ...          | Kasrah dan ya           | I               | i dan garis di atas |
| ◌ِؤِ...          | Hammah dan wau          | U               | u dan garis di atas |

4. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrahdan dammah, transliterasinya adalah "t".

**b. Ta'marbutah mati**

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

- c.** Kalau pada kata terakhir denagn ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

1. رَوْضَةُ الْأَطْفَال - *raudah al-atfal* atau *raudatulatfal*
2. المدينة المنورة - *al-Madīnah al-Munawwarah* atau *al-Madīnatul-Munawwarah*
3. طلحة - *talhah*

**5. Syaddah**

Syaddah atau tasydid yang dalam ulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

1. رَبَّنَا - *rabbanā*
2. نَزَلَ - *nazzala*
3. الْبِر - *al-birr*
4. الْحَج - *al-hajj*

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (alif dan lam), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

### a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

### c. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

1. الرَّجُلُ - *ar-rajulu*

2. السَّيِّدُ - *as-sayyidu*

3. الشَّمْسُ - *as-syamsu*

4. الْقَلَمُ - *al-qalamu*

5. الْبَدِيعُ - *al-badiu*

6. الْجَلالُ - *al-jalalu*

## 7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof ( ' ). Namun, ini hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1. تَأْخُذُونَ - *ta'khuḏūna*
2. النُّوءُ - *an-nau'*
3. شَيْءٌ - *syai'un*
4. إِنَّ - *inna*
5. أُمِرْتُ - *umirtu*
6. أَكَلَ - *akala*

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

1. وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - *Wainnallahalahuwakhairar-rāziqīn* atau *Wainnallāhalahuwakhairrāziqin*
2. وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ - *wa auf al-kaila wa-almīzān* atau *Wa auf al-kaila wal mīzān*
3. إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ - *Ibrahim al-Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*

4. بِسْمِ اللَّهِ تَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا - *Bismillāhimajrehāwamursahā*
5. وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ النَّيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا - *Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīla* atau *Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīlā*

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

1. وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ - *Wa mā Muhammadun illā rasul*
2. إِنَّ بَيْتَ وَضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا - *Inna awwalabaitinwuḍi'alinnāsilallaḥibibakkatamubārakan*
3. شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ - *Syahrū Ramaḍān al-laḥī unzila fīh al-Qur'ānu* atau *Syahrū Ramaḍān al-laḥī unzila fīhil Qur'ānu*
4. وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ - *Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn* atau *Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn*
5. الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ - *Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn* atau *Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn*

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata

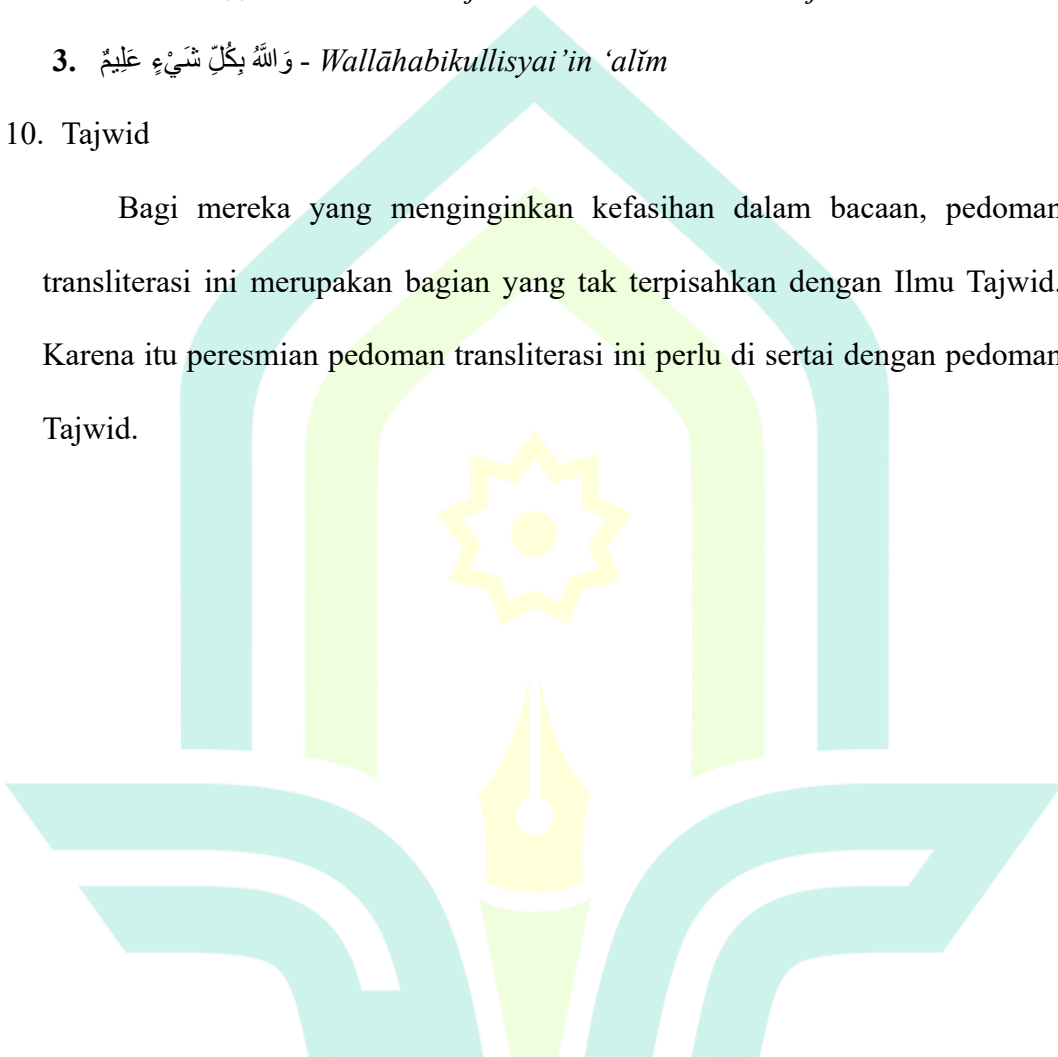
lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

1. نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ - *Naṣrunminallāhiwafathunqarīb*
2. لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا - *Lillāhi al-amrujamī'an* atau *Lillāhil-amrujami'an*
3. وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ - *Wallāhabikullisyai'in 'alīm*

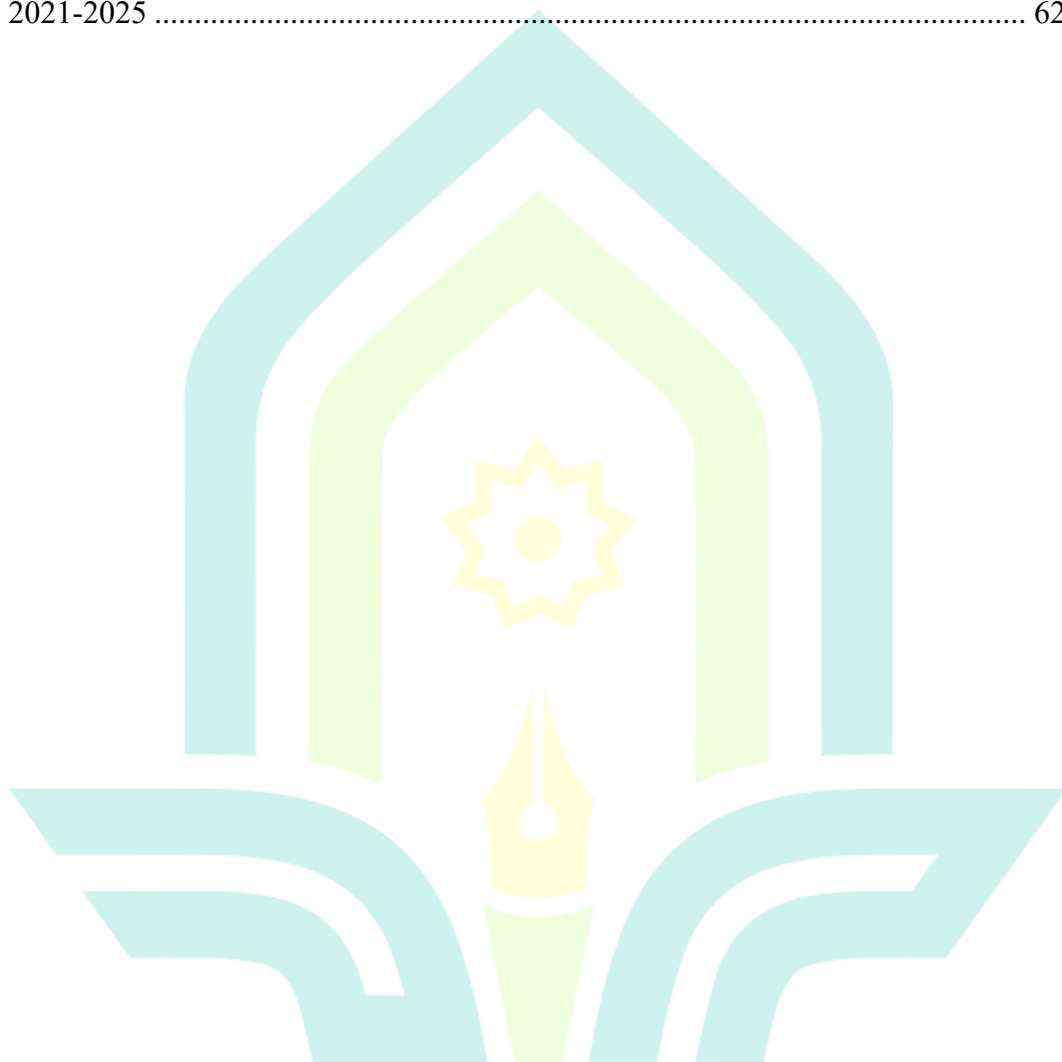
#### 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Reformasi sistem administrasi pajak Indonesia .....                               | 3  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....   | 24 |
| Tabel 4. 1 Penerimaan Pajak KPP Pratama Blora Bulan Januari-Maret Periode<br>2021-2025 ..... | 62 |





## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                      | 32 |
| Gambar 3. 1 Triangulasi Metode.....                      | 37 |
| Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber .....                     | 38 |
| Gambar 4. 1 Integritas Sistem Coretax .....              | 44 |
| Gambar 4. 2 Fitur Layanan perpajakan.....                | 47 |
| Gambar 4. 3 Detail Profil Wajib Pajak pada Coretax ..... | 49 |
| Gambar 4. 4 Layanan Tambahan Coretax.....                | 49 |
| Gambar 4. 5 Buku Besar Sistem Coretax .....              | 51 |
| Gambar 4. 6 Pencatatan dan Perhitungan Otomatis.....     | 51 |
| Gambar 4. 7 Masalah Saat Registrasi .....                | 53 |
| Gambar 4. 8 Masalah saat pembuatan e-faktur.....         | 56 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Direktorat Jenderal Pajak sebagai entitas yang mengelola sistem perpajakan, diuntut untuk terus mendorong reformasi sistem perpajakan, hal tersebut dilakukan untuk bagian dari upaya inovasi berkelanjutan. Hal tersebut penting mengingat sebagian besar pendapatan negara Indonesia masih bergantung dari sektor perpajakan (Cahyadi et al., 2023). Pajak memainkan peran vital sebagai tulang punggung pembangunan nasional, termasuk dalam mendukung proyek-proyek infrastruktur strategis di seluruh Indonesia. Dimana dalam beberapa tahun terakhir pendapatan negara dari sektor perpajakan rata-rata mencapai 70% dalam lima tahun terakhir dari total keseluruhan pendapatan negara (Kemenkeu, 2024).

Peran pajak sangat krusial dalam keberlangsungan negara, maka dari itu dalam rangka untuk menjaga dan meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah tidak hanya dituntut untuk membuat kebijakan baru, penting juga memperhatikan aspek-aspek pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik dapat memiliki peran yang penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pajak itu sendiri, yang pada akhirnya akan berdampak baik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan publik dan kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh norma serta persepsi sosial terhadap integritas dan kualitas layanan dari otoritas pajak (Cahyonowati et al., 2023).

Upaya peningkatan pelayanan dan penerimaan pajak terus dilakukan secara berkelanjutan, maka dari itu salah satu aspek keberhasilan pelayanan publik dan penerimaan pajak dapat ditentukan oleh sejauh mana proses administrasi pajak dikelola secara baik dan optimal. Menurut (Keen & Slemrod, 2017) upaya intervensi pada administrasi pajak berdampak pada elastisitas penerimaan pajak, yang nantinya berpengaruh pada respons kebijakan otoritas pajak. Di era sekarang teknologi merupakan aspek yang sangat penting untuk diimplementasikan, maka dari itu penting untuk menerapkan proses administrasi perpajakan yang berbasis sistem teknologi. Kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi menjadi alasan niat positif bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya (Akram et al., 2019).

Melalui reformasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pengembangan pada sistem administrasi pajak Indonesia. Reformasi perpajakan merupakan hal penting sebagai bentuk penyesuaian pada regulasi hukum yang ada (Cahyadi et al., 2023). Sistem administrasi perpajakan Indonesia sampai saat ini sudah banyak mengalami perubahan dari masa ke masa, dari sistem yang sebelumnya masih menggunakan sistem manual, kini tergantikan oleh sistem berbasis digital yang lebih merepresentasikan sebuah modernisasi. Perubahan sistem pajak juga bergantung terhadap perubahan situasi ekonomi, sosial, dan politik (Indawati et al., 2024). Berikut merupakan perkembangan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi dari masa ke masa :

Tabel 1. 1 Reformasi sistem administrasi pajak Indonesia

| Tahun Peluncuran                              | Nama Sistem  | Deskripsi   |
|---|--|---|
| Era Awal Penerapan Sistem                     |  |   |
| 2002  | <i>E-SPT</i>                                       | Pelaporan SPT secara elektronik dengan menggandeng pihak ketiga ( <i>Application Service Provider</i> ) |
| Era SIDJP                                     |  |   |
| 2005  | SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) | Sistem informasi terpadu untuk DJP yang nantinya menjadi awal lahirnya aplikasi yang lain.              |
| 2007  | <i>Registration</i>                                | Sistem registrasi wajib pajak digital   |
| 2012  | <i>E-filling</i>                                   | Pelaporan SPT berbasis sistem   |
| 2014  | <i>E-Billing</i>                                   | Sistem pembayaran pajak secara elektronik   |
| 2015  | <i>E-Faktur</i>                                    | Faktur pajak elektronik   |
| 2018  | <i>E-Bupot</i>                                     | Bukti pemotongan pajak elektronik   |
| Era Baru <i>Coretax Administration System</i> |  |   |
| 2025  | <i>Coretax Administration System (CTAS)</i>        | Modernisasi menyeluruh sistem inti administrasi perpajakan Indonesia.                                   |

Sumber : (DJP, 2020) (DJP, 2025)

Reformasi perpajakan juga dilakukan sebagai upaya untuk mempersingkat proses perpajakan agar lebih cepat dan efektif hal ini dilakukan agar meminimalisir kemungkinan terjadinya pajak berganda (Kurniawan, 2020). Perubahan sistem administrasi pajak secara berkala juga memungkinkan untuk upaya pemerintah dalam mengevaluasi dan perbaikan sistem yang sudah berjalan sebelumnya. Dengan begitu pemerintah dapat menata ulang sistem administrasi perpajakan agar dapat memodifikasi tarif pajak, penyempurnaan regulasi, meningkatkan transparansi dan tanggung jawab (Mahpudin, 2024).

Menghadapi perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan efisiensi administrasi, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan aplikasi *coretax* sebagai bagian dari upaya penyempurnaan modernisasi sistem perpajakan nasional yang sebelumnya menggunakan SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Pembuatan sistem *coretax* berawal pada tahun 2017, DJP melakukan kerjasama dengan *Australia Indonesian Partnership for Economic Governance* (AIPEG) dengan merilis dokumen terkait pengembangan sistem *coretax* meliputi Dokumen Analisis, Persyaratan Sistem, Penilaian TIK, dan Evaluasi Produk. DJP juga telah membuat Rancangan Peraturan Presiden dan Rancangan Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur pembuatan sistem *coretax* (Annual Report DJP, 2017).

Pembuatan sistem *coretax* didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, yang menjadi landasan awal dalam perancangan

sistem administrasi perpajakan modern ini. Sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut, pada Agustus 2018, Direktorat Jenderal Pajak mengadakan Rapat Pimpinan Nasional III di Jakarta, dengan salah satu pembahasan utamanya adalah perkembangan *Coretax Information System* (CTIS) (Annual Report DJP, 2018). Kemudian, pada tahun 2019, Kementerian Keuangan menetapkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 939/KMK.03/2019 sebagai bentuk penguatan regulasi untuk mendukung pelaksanaan sistem ini (Annual Report DJP, 2019).

Pada tahun 2020 pemerintah mulai serius menggarap program ini, Pemerintah menunjuk perusahaan LG CNS asal Korea Selatan untuk menggarap proyek *Coretax* sesuai dengan Dokumen Pemilihan No. DOL202005012/Pv/PA, 2020 dengan anggaran 1,2 triliun rupiah. Proyek ini berlangsung sampai tahun 2024, berikut rinciannya :

Tabel 1. 2 *Progress Coretax*

| Fase         | Timeline            |
|--------------|---------------------|
| Perencanaan  | Jan 2021            |
| Desain       | Jan - Sep 2021      |
| Pengembangan | Jun 2021 - Oct 2022 |
| Migrasi Data | Jan 2021 - Jul 2024 |
| Pelatihan    | Mei 2022 - Sep 2024 |
| Testing      | Nov 2021 - Oct 2024 |
| Penyebaran   | Des 2024            |

|                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| Implementasi <i>Coretax</i> | Des 2024 - Des 2025 |
|-----------------------------|---------------------|

*Sumber : (Pajak.io, 2023)*

Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 81 Tahun 2024 *coretax* resmi digunakan sebagai sistem administrasi perpajakan Indonesia yang mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2025. *Coretax* diharapkan menjadi solusi untuk mengintegrasikan proses bisnis pajak, meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki manajemen data, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas perpajakan di Indonesia. Dalam konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) penerimaan teknologi pada pengguna sangat bergantung pada kemudahan yang ditawarkan, semakin mudah teknologi semakin mudah diterima oleh publik (Al-Nuaimi & Al-Emran, 2021).

Sistem *coretax* digunakan secara bertahap pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), karena adaptasi sangat diperlukan mengingat sistem *coretax* merupakan sistem administrasi pajak yang baru. Dimana sistem DJP Online masih digunakan untuk membantu dalam menangani administrasi perpajakan sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan pada rapat RDP DPR Komisi XI dimana segala proses perpajakan seperti pelaporan SPT tahunan PPh Orang Pribadi dan Badan tahun pajak 2024 yang dilaporkan di tahun 2025 masih menggunakan sistem yang sebelumnya. Meskipun begitu untuk proses perpajakan tahun 2025 sudah mulai beralih menggunakan sistem *coretax* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tiap daerah.



KPP Pratama Blora sebagai salah satu unit kerja DJP di daerah ikut serta menjadi bagian penting dalam implementasi sistem *coretax* ini (Ghozi, 2025). Wilayah Kerja KPP Pratama Blora memiliki karakteristik ekonomi yang cukup beragam, mulai dari sektor pertanian, perdagangan, hingga Usaha Mikro Kecil menengah (UMKM). Berdasarkan (Mongrafi Fiskal KPP Pratama Blora, 2024) penerimaan pajak KPP Pratama Blora didominasi oleh PPN dan PPnBM sebesar 61%, disusul oleh PPh Non Migas sebesar 38%, sedangkan kontribusi PBB dan pajak lainnya relatif kecil. Dalam kinerjanya KPP Pratama Blora dibantu oleh KP2KP Purwodadi yang mencakup wilayah Kabupaten Blora dan Kabupaten Grobogan dengan total luas wilayah 379.645,3 hektar (LAKIN KPP Pratama Blora, 2024).

Wilayah kerja KPP Pratama Blora juga memiliki beberapa tantangan yang berbeda dari yang lain, Kabupaten Blora dan Kabupaten Grobogan merupakan daerah dengan masyarakat yang masih menjaga ketradisionalannya diperkuat dengan Indeks Daya Saing Daerah (IDSD) yang dinilai dari beberapa indikator salah satunya indikator infrastruktur teknologi informasi, Kabupaten Blora yang menempati peringkat rendah yakni peringkat 31 sedangkan Kabupaten Grobogan menempati peringkat sedang yakni peringkat 17 dari 35 Kabupaten yang ada di Jawa Tengah (BRIN, 2024). Dengan wilayah kerja yang luas, ketradisionalan yang masih terjaga dan infrastruktur teknologi informasi yang belum luas, hal tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi sistem perpajakan

berbasis teknologi seperti *coretax*, mengingat penggunaan *coretax* memerlukan kemampuan wajib pajak yang paham akan sistem teknologi.

Tentunya pembahasan terkait dengan implementasi sistem perpajakan di KPP Pratama Blora sangat menarik untuk dibahas melihat dari fenomena yang telah dijelaskan, meskipun penelitian yang membahas terkait implementasi sistem perpajakan sudah banyak dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Sijabat, 2020) yang menjelaskan bagaimana implementasi sistem administrasi perpajakan pada kepatuhan dan kepercayaan Wajib Pajak, namun objek penelitian tersebut masih berupa sistem administrasi perpajakan yang terdahulu (*e-filling*). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Pamungkas et al., 2019) yang membahas terkait dengan evaluasi interoperabilitas sistem administrasi perpajakan, namun penelitian tersebut juga masih menjelaskan tentang implementasi sistem yang lama yakni DJP Online. Penelitian terkait dengan efektivitas pelayanan pajak juga pernah dilakukan oleh (Farida et al., 2022) yang membahas terkait dengan efektivitas pelayanan pajak menggunakan sistem administrasi pajak yang optimal dan juga fasilitas digital yang mumpuni di KPP Pratama Benteng. Namun dari beberapa penelitian tersebut masih membahas terkait dengan sistem administrasi pajak yang lama yakni (DJP Online).

Maka dari itu dapat diketahui bahwa masih cukup sedikit penelitian yang membahas terkait dengan sistem *coretax*, karena memang *coretax* merupakan sistem yang baru di keluarkan oleh DJP. Salah satu penelitian

yang membahas terkait dengan *coretax* yakni penelitian yang dilakukan oleh (Rahmi et al., 2023) yang membahas terkait dengan kebijakan dan strategi pembuatan sistem *coretax*, dengan menjelaskan beberapa aspek analisis SWOT yang akan terjadi pada sistem *coretax*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa & Hardika, 2024) dengan pendekatan Slippery Slope Framework (SSF), menggunakan pilar kekuatan dan kepercayaan, *coretax* memberikan sistem administrasi yang lebih terpusat, transparan, dan efisien namun efektivitasnya masih bergantung pada stabilitas sistem, *user experience*, dan interoperabilitas data. Namun penelitian tersebut masih dalam bentuk prediksi belum mencapai tahap implementasi.

Berdasarkan dari beberapa penelitian yang terdahulu, memang sudah membahas terkait dengan sistem *coretax*, namun masih belum berbasis implementasi aktual, sehingga perlu diketahui bagaimana analisis terkait dengan implementasi sistem *coretax*. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada bagaimana kondisi dilapangan terkait dengan implementasi sistem *coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru, peneliti berfokus pada efektivitas layanan perpajakan sistem *coretax* di KPP Pratama Blora dengan berdasarkan aspek *Technology Acceptance Model* (TAM) dan interoperabilitas dalam menganalisis kemudahan maupun permasalahan yang terjadi pada implementasi sistem *coretax*, sekaligus juga menjelaskan tentang pengembangan dan perbaikan sistem *coretax* yang dilakukan. Selain itu penelitian ini juga menganalisis bagaimana dampak

pasca implementasi sistem *coretax* bagi penerimaan pajak di KPP Pratama Blora.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana identifikasi manfaat dan masalah pada implementasi sistem *coretax* di KPP Pratama Blora?
2. Bagaimana dampak implementasi sistem *coretax* pada penerimaan pajak di KPP Pratama Blora?
3. Bagaimana upaya KPP Pratama Blora yang menunjang efektivitas pelayanan pajak dengan sistem *coretax*?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui identifikasi manfaat dan masalah pada implementasi sistem *coretax* di KPP Pratama Blora
- b. Mengetahui dampak implementasi sistem *coretax* pada penerimaan pajak di KPP Pratama Blora.
- c. Mengetahui upaya KPP Pratama Blora yang menunjang efektivitas pelayanan pajak dengan sistem *coretax*.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoretis
  - i. Adanya penelitian ini dapat menjadi sumber referensi

atau rujukan untuk penelitian selanjutnya.

- ii. Menambah wawasan dan pengetahuan, pembaca bisa mengetahui mengenai implementasi sistem *coretax* dalam menghimpun proses perpajakan di Indonesia.

b. Manfaat Praktis

- i. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Blora  
Menjadi masukan evaluatif terhadap implementasi *coretax*, baik dari sisi teknis, manajerial, maupun dampaknya terhadap pelayanan.

- ii. Bagi Wajib Pajak  
Memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai kelebihan dan kekurangan sistem *coretax*, serta dampaknya terhadap penerimaan pajak.

- iii. Bagi Pembuat Kebijakan  
Menjadi landasan dalam menyusun kebijakan lanjutan terkait digitalisasi perpajakan dan reformasi administrasi pajak agar selaras dengan kapasitas SDM dan infrastruktur yang tersedia.

#### D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 bab berikut rinciannya :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan skripsi.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian terkait dengan implementasi sistem *coretax* untuk menganalisis peristiwa yang terjadi pada implementasi sistem *coretax*.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, teknik pengambilan sampel, serta metode analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian, analisis data, serta pembahasan mengenai manfaat sistem *coretax* dan masalah yang terjadi, penerimaan pajak pasca implementasi sistem *coretax*, dan upaya apa yang diambil oleh KPP Pratama Blora dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak melalui sistem *coretax*.

## **BAB V PENUTUP**

Bab terakhir berisi kesimpulan dan keterbatasan dari hasil penelitian terkait dengan analisis implementasi sistem administrasi *coretax* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak di KPP Pratama Blora.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis data yang dilakukan dan pembahasan yang sudah diuraikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi sistem *Coretax* di KPP Pratama Blora pada awal tahun 2025 menunjukkan kondisi transisi yang dualistik dan penuh tantangan. Dari sisi manfaat, *Coretax* merealisasikan keunggulan utamanya, yaitu integrasi dan penyederhanaan seluruh aplikasi administrasi perpajakan *e-Faktur*, *e-Bupot*, *e-Filling*, *e-Billing*, dan lain-lain ke dalam satu platform yang terpusat, yang menjanjikan peningkatan efisiensi, transparansi transaksi, dan pengelolaan data wajib pajak yang lebih mudah. Namun, fase implementasi awal menghadapi kendala teknis yang serius, di antaranya kegagalan akses sistem saat pendaftaran NPWP, masalah server *down* yang berkepanjangan pada masa puncak pelaporan, dan *error* berulang pada proses transaksi perpajakan.
2. Kendala yang terjadi ini berakibat pada kinerja penerimaan pajak KPP Pratama Blora pada Triwulan I Tahun 2025 yang mengalami penurunan sebesar 37% penurunan terbesar dalam lima tahun terakhir pada periode yang sama, karena wajib pajak terhambat dalam menunaikan kewajiban pembayaran dan pelaporan.
3. Menanggapi permasalahan yang terjadi KPP Pratama Blora mengambil langkah proaktif melalui kebijakan keringanan sanksi dan perpanjangan



masa pelaporan, pelaksanaan sosialisasi intensif dan Layanan di Luar Kantor (LDK). Selain itu Direktorat Jenderal Pajak melakukan perbaikan sistem secara struktural seperti peningkatan *bandwidth* dari 9 Gbps menjadi 18 Gbps dan perbaikan *bug* untuk menstabilkan sistem dan menurunkan kasus *error* pada login, *update profile*, dan Kode Otorisasi.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar dapat mendapatkan hasil yang lebih baik. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak tertentu dan terbatas pada wilayah geografis tertentu, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan untuk seluruh sektor lembaga perpajakan di Indonesia atau di negara lain. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dengan objek yang lebih luas dan beragam diperlukan untuk memperkuat temuan yang ada.
2. Dampak implementasi *coretax* terkait efektivitas pelayanan pajak pada penelitian ini masih berupa data yang didapatkan pada tahun awal diluncurkan sistem *coretax* sebagai sistem administrasi pajak yang baru. Oleh karena itu dampak implementasi sistem *coretax* pada efektivitas pelayanan pajak masih perlu diteliti kelanjutannya untuk

mendapatkan data yang lebih jelas ketika sistem *coretax* sudah berjalan dengan baik dan stabil.

### C. Saran

Terdapat saran yang perlu penulis sampaikan setelah adanya penelitian yang dilakukan, uraian serta simpulan yang didapatkan. Saran tersebut yakni:

1. Peneliti berharap agar penelitian serupa tetap dilakukan dengan memperluas objek penelitian tidak hanya dilingkup Kabupaten Blora namun juga dilakukan di Kabupaten yang lainnya.
2. Sistem yang baru diluncurkan dan masih belum stabil dalam penggunaannya, menjadi keterbatasan penelitian sehingga peneliti berharap agar penelitian terkait dengan sistem *coretax* tetap dilaksanakan ketika sistem sudah berjalan dengan baik dan stabil.

### D. Implikasi

#### 1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang sistem administrasi perpajakan, terutama keterkaitan antara penerimaan wajib pajak terhadap sistem administrasi digital dan kemampuan sistem *coretax* dalam mengakomodir proses administrasi perpajakan secara menyeluruh. Ditemukannya hasil penelitian terkait dengan manfaat dan masalah yang dirasakan wajib pajak menjadi gambaran penting terkait

dengan penringnya konsep *Technology Acceptance Model*, interoperabilitas sistem, pengelolaan *e-government* dan administrasi perpajakan yang baik untuk menunjang efektivitas pelayanan melalui sistem *coretax* ini.

## 2. Implikasi Praktis

### a. Bagi peneliti selanjutnya

- 1) Peneliti dapat memperoleh dasar ilmiah untuk melakukan selanjutnya terkait dengan efektivitas pelayanan pajak melalui sistem *coretax*.
- 2) Dengan adanya penelitian memberikan gambaran bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan temuan-temuan terkait dengan efektivitas pelayanan pajak melalui sistem *coretax*.

### b. Bagi KPP Pratama Blora

- 1) Penelitian ini memberikan gambaran terkait temuan-temuan yang ada terkait dengan kondisi realita implementasi sistem *coretax* di KPP Pratama Blora
- 2) Temuan-temuan yang ada dapat membantu dalam pengambilan keputusan terkait dengan strategi yang tepat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui sistem *coretax*.
- 3) Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi lembaga untuk perubahan yang lebih baik kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Goraya, M. A. S. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.007>
- Al-Nuaimi, M. N., & Al-Emran, M. (2021). Learning management systems and technology acceptance models: A systematic review. *Education and Information Technologies*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10639-021-10513-3>
- Azizah, A. R. N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip- Prinsip Good Government. *Law, Development & Justice Review*.
- Blora, K. P. (2024a). *Laporan Kinerja* (K. P. Blora (ed.)). KPP Pratama Blora.
- Blora, K. P. (2024b). *Monografi Fiskal* (K. P. Blora (ed.)). KPP Pratama Blora.
- BRIN. (2024). *Indeks Daya Saing Daerah (IDSD)*. <https://brin.go.id/drid/page/indeks-daya-saing-daerah>
- Cahyadi, A., Hutagalung, J. I. G., & Muttaqin, Z. (2023). The urgency of reforming Indonesia's tax Law in the face of economic digitalization. *Cogent Social Sciences*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2285242>

- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Juliarto, A. (2023). The role of social norms and trust in authority in tax compliance dilemmas. *Cogent Business & Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2174084>
- Chris Berg. (2024). Interoperability. *Journal On Internet Regulatiom*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.14763/2024.2.1749>
- Darmayasa, N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*. <https://doi.org/DOI:10.1080/23311975.2024.2337358>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarter*.
- Dewi, N. L. C., Mahaputra, I. N. K. A., Meidha, P. A., & Suwandewi. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Badung (Studi Kasus Pada KPP Pratama Badung Utara). *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*.
- DJP. (2020). *Perjalanan 18 Tahun Digitalisasi Pajak*. Direktorat Jenderal Pajak.
- DJP. (2023). *REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DARI MASA KE MASA*. Direktorat Jenderal Pajak.
- DJP. (2025). *Implementasi Coretax DJP*. Direktorat Jenderal Pajak.

<https://www.pajak.go.id/id/coretaxdjp>

Fajriyah, N. N. (2025). PENGARUH CORE TAX ADMINISTRATIONS SYSTEM (CTAS) TERHADAP REFORMASI SISTEM PERPAJAKAN PADA ERA DIGITAL. *EKONOMIPEDIA JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS*, 3.

Faradina, F. (2025). *Coretax DJP: 1 Aplikasi 7 Manfaat*. Direktorat Jenderal Pajak.  
<https://pajak.go.id/id/artikel/coretax-djp-1-aplikasi-7-manfaat>

Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). EFEKTIVITAS LAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN BENTENG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR. *Jurnal Unismuh*, 3.

Ghozi, M. (2025). *Analisis Implementasi Coretax di KPP Pratama Blora dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pajak*.

Goran, A. W. (2020). *SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK SEBAGAI DETERMINASI BAGI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK*. UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA BANDUNG.

Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF*. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Indawati, Y., Anggriawan, T. P., & Sakti, P. B. (2024). Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Unes Law Review*,

6. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev>

Keen, M., & Slemrod, J. (2017). Optimal tax administration. *Journal of Public Economics*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2017.04.006>

Kemenkeu. (2024). *Laporan Keuangan Pemerintah Pusat* (Kementerian Keuangan (ed.)). Kementerian Keuangan.

Kurniawan, A. M. (2020). Perpajakan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) Lintas Negara (Unilateral Measures Vs Global Consensus). In *Simposium Nasional Keuangan Negara*.

Lebang, C. G., Priyandita, G., & Wijaya, T. (2023). *TRANSFORMASI DIGITAL INDONESIA Kondisi Terkini dan Proyeksi*. Laboratorium Indonesia 2045 (LAB 45).

Lee, E., Seo, Y.-D., Oh, S.-R., & Kim, Y.-G. (2021). No Title A Survey on Standards for Interoperability and Security in the Internet of Things. *IEEE COMMUNICATIONS SURVEYS & TUTORIALS*, 23.

Lubis, J. P. (2020). *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Mahpudin, E. (2024). Digital tax reform in Indonesia: Perspective on tax policy development. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.7032>

Maulana, S. A. (2025). Interoperabilitas: Konsep, Implementasi, dan Tantangan

Dalam Era Transformasi Digital. *Journal of Comprehensive Science*, 4.

Miawaty, F. (2021). *MENGUNGKAP DAMPAK COVID-19 PADA UMKM SEKTOR KULINER (Studi Kasus: UMKM Kuliner Di Wilayah Rawamangun)*. SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA.

Mohammad Mahpur, M. S. (2018). *Memantapkan Analisis Data Kualitatif Melalui Tahapan Koding*. UIN Malang. <http://repository.uin-malang.ac.id/800/2/koding.pdf>

Muliyani, S., & Fidiana, F. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN E-REGISTRATION, E-BILLING, DAN E-FILING DALAM PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10.

Nabila, D. T. Della, Jumaidi, L. T., Lestari, B. A. H., Firmansyah, M., Hadi, Y. F., & Sandya, S. (2024). Penyederhanaan Proses Perpajakan melalui Penggunaan Core Tax Administration System sebagai Sistem Pajak Terbaru. *Jurnal Abdimas: Pengabdian Dan Pengembangan Masyarakat*, 6.

Nafisah, N. A., & Widodo, U. P. W. (2024). Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 1. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.61722/jemba.v1i3.442>

Nations, U. (2024). *E-Government Survey 2024 Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development*. United Nations.



Pajak.io. (2023). *Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), Program Reformasi Perpajakan oleh DJP.* Pajak.Io.  
<https://pajak.io/pembaruan-sistem-inti-administrasi-perpajakan/>

Pajak, D. J. (2017). *Annual Report.*

Pajak, D. J. (2018). *Annual Report.*

Pajak, D. J. (2019). *Annual Report.*

Pamungkas, Y., Santoso, A. B., Ashari, B., Sensuse, D. I., Mishbah, M., & Meiyanti, R. (2019). Evaluation of Interoperability Maturity Level: Case Study Indonesian Directorate General of Tax. *Procedia Computer Science*.  
 10.1016/j.procs.2019.09.012

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Pub. L. No. 81 (2024).  
<https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/637047be-3dba-4347-aba1-98fa7fd5ab3f/2024pmkeuangan081.pdf>

Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Devani Laksmi Indyastuti. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal). *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5.

Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6.

Rasmini, M., & Ismail, T. (2014). *Administrasi Perpajakan. In: Pengertian Pajak, Administrasi Pajak, Fungsi, dan Syarat Pemungutan Pajak*. Universitas Terbuka.

Ridwan, & Tungka, N. F. (2024). *Metodologi Penelitian* (L. O. A. Dani (ed.)). Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.

Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). INOVASI PELAYANAN PAJAK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PENGGUNAAN E-FILING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN. *PENTAHHELIX: Jurnal Administrasi Publik*.

Rizky, J., Cempaka, R., & Aprilia, N. (2025). PEMANFAATAN E-GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK. *NETWORK : Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Komputer Sains*.

Sasongko, AshwinLubis, F., Setyantana, P., Suchyo, Y. G., Ruldeviyani, Y., Ferdiansyah, R., Febrian, A., Sukyadi, D., & Setu, G. (2013). *KERANGKA KERJA INTEROPERABILITAS E-GOVERNMENT INDONESIA (INDONESIAN E-GOVERNMENT INTEROPERABILITY FRAMEWORK)*. KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.

Sijabat, R. (2020). Analysis of e-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23. <https://doi.org/doi: 10.22146/jsp.52770>

Sulaiman, S. F., & Priambodo, A. H. (2024). Downtime Data Center: Memahami

Penyebab, Dampak, dan Solusi Efektif. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*.

Wicaksana, H. D., Asmuni, M. B., Rospitasari, M., & Hesti, C. K. D. A. K. D. (2025). Sosialisasi E-Goverment Berbasis Pemberdayaan Masyarakat di Desa Dadirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan. *IKRAITH-ABDIMAS*.

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.

Yulikasari, M. (2019). *EFEKTIVITAS TAX AMNESTY DALAM USAHA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA RUNGKUT)*. Universitas Brawijaya.

Zulfirman, R. (2022). 147 IMPLEMETASI METODE OUTDOOR LEARNING DALAM PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI MAN 1 MEDAN. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596%2Fjppp.v3i2.11758>