

ANALISIS KESIAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DIGITAL DALAM MENGAKOMODASI PERUBAHAN TARIF PPN TAHUN 2025

Nadia Shinta Okta Putri¹, Ulfa Puspa Wanti Widodo²
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1 2}

22013010204@student.upnjatim.ac.id¹, ulfa.ak@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the readiness of the digital tax administration system in facing the change in VAT rates to 12% in 2025, using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This study uses a descriptive qualitative method through interviews with three informants and literature studies. The focus of the study is directed at three main aspects: perceived usefulness, perceived ease of use, and system compliance with regulations. The results of the study indicate that the digital tax system, such as the Core Tax Administration System (CTAS), is considered useful in accelerating reporting and increasing efficiency. However, ease of use has not been felt evenly because there are still technical obstacles. In addition, although the new rates have been automatically accommodated, the initial implementation of the system was still marked by technical problems and lack of socialization. Further research is recommended to use a quantitative approach with a wider scope of respondents and additional variables such as trust in the system and infrastructure readiness.

Keywords: CTAS; tax digitalization; 12% VAT; perceived usefulness; perceived ease of use; TAM

PENDAHULUAN

Perkembangan global telah mendorong pemanfaatan teknologi di berbagai sektor, termasuk dalam bidang perpajakan yang kini mulai mengadopsi sistem digital dalam pelaksanaannya (Syah, Mukhamad, Furqon et al., 2024). Menurut laporan Pratama Indomitra (2025), digitalisasi perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan dan penerimaan negara melalui sistem yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel (Pratama Indomitra, 2025). Pemanfaatan teknologi ini juga mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban sekaligus mempersempit celah penghindaran pajak. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia terus mendorong reformasi perpajakan berbasis teknologi guna memperkuat kepatuhan serta mengoptimalkan penerimaan negara. Menurut laporan Direktorat Jenderal Pajak (2025), penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) DJP menjadi bukti konkret dari upaya transformasi digital tersebut, dengan menghadirkan kemudahan pelaporan pajak serta memperkuat integrasi antara sistem perpajakan dan kepabeanan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025c).

Menurut artikel resmi DJP, CTAS dibangun untuk menyederhanakan alur administrasi perpajakan dengan mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti seperti registrasi NPWP, pelaporan SPT, pembayaran, pemeriksaan, dan penagihan pajak ke dalam satu platform yang modern dan efisien (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Sistem tersebut diperkenalkan bersamaan dengan semakin tingginya tarif PPN, yaitu peningkatan dari 11% menjadi 12% efektif mulai 1 Januari 2025, berdasarkan PMK 131/2024 dan UU HPP (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2025). Coretax dirancang untuk meningkatkan integrasi data, efisiensi pelaporan, dan kemampuan *monitoring real-time* atas aktivitas perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025b). Menurut laporan Mekari Klikpajak, peluncuran awal sistem ini diwarnai gangguan teknis. Beberapa permasalahan yang kerap terjadi meliputi kegagalan akses sistem, gangguan dalam penyimpanan Faktur Pajak, serta kesulitan pada proses verifikasi biometrik untuk sertifikat digital, DJP akhirnya menetapkan

penggunaan sistem perpajakan sebelumnya secara paralel dengan CTAS, sebagaimana diatur dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-54/PJ/2025 (Mekari Klikpajak, 2025).

Data fiskal menunjukkan konsekuensi signifikan dari gangguan tersebut. Menurut laporan Bisnis Indonesia Premium dan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI), realisasi penerimaan PPN domestik pada Januari merosot hingga **sebesar 92,75%** dibandingkan periode sama tahun sebelumnya, sementara total penerimaan pajak nasional turun **41,86% (Bisnis Indonesia Premium, 2025; Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2025)**. Media ekonomi nasional menyoroti bahwa kendala teknis di CTAS menjadi faktor utama kontraksi penerimaan tersebut. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kematangan teknis dan kesiapan sistem digital pajak secara langsung mempengaruhi kinerja fiskal.

Untuk memahami kesiapan sistem administrasi perpajakan digital ini dalam konteks perubahan tarif PPN, penting dipelajari dari studi terdahulu yang menyoroti pelaksanaan CTAS. Studi oleh Djinarto et al. (2024) menemukan bahwa digitalisasi melalui CTAS dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi perlu perhatian terhadap keamanan data dan regulasi yang mendukung penggunaan sistem secara menyeluruh. Penelitian lain dari Rahmi et al. (2023) menunjukkan bahwa meskipun strategi manajemen peluncuran CTAS cukup baik, integrasi antara modul-modul administrasi perpajakan masih perlu ditingkatkan agar alur proses bisnis menjadi lebih mulus. Sementara Ersamawanti et al. (2025) menyatakan bahwa implementasi CTAS di KPP Pare Kediri menunjukkan adanya komitmen tinggi dari internal DJP, namun juga menyinggung rendahnya literasi digital wajib pajak dan tantangan integrasi sistem.

Beberapa studi terdahulu juga menggarisbawahi potensi celah dalam pelaksanaan Coretax yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Menurut Rahmawati & Nurcahyani (2025) meskipun sistem ini dibangun untuk menangani volume data yang besar, yaitu lebih dari satu juta catatan per hari dan pertukaran data dengan banyak instansi, implementasinya masih terganggu oleh keterbatasan jaringan di wilayah terdepan, terluar, dan tertinggal serta daerah perbatasan, yang mengakibatkan ketidakefisienan operasional. Sementara itu, Joselin et al. (2024) dalam menekankan bahwa meski strategi peluncuran CTAS sudah melibatkan fokus group dan survei, integrasi antara Coretax dengan sistem keuangan internal (ERP) wajib pajak masih kurang optimal, sehingga diperlukan peningkatan konektivitas teknis. Temuan-temuan ini membuka peluang penelitian lanjutan yang memfokuskan pada kesiapan infrastruktur digital, kecukupan kapasitas sistem, dan tingkat integrasi teknis antar platform, aspek-aspek yang krusial untuk menjamin efektivitas serta keberlanjutan CTAS di seluruh Indonesia.

Selain itu, penelitian di bidang e-Faktur juga relevan untuk dikaji lebih lanjut. Misalnya, Pratiwi & Sanulika (2022) menggunakan pendekatan TAM untuk mengukur persepsi pengguna terhadap e-Faktur berbasis web. Mereka menemukan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan mempengaruhi sikap pengguna, sementara *perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan (Pratiwi & Sanulika, 2022). Temuan ini relevan untuk konteks CTAS karena menunjukkan bahwa aspek kegunaan lebih dominan daripada kemudahan, yang penting dipahami dalam menghadapi keberlanjutan penggunaan sistem digital perpajakan. Penelitian Gunawan (2021) juga memperkuat hal tersebut dengan menyatakan bahwa selain kegunaan dan kemudahan, tingkat kompleksitas sistem turut memengaruhi efektivitas implementasi e-Faktur di KP2KP Sinjai. Sementara itu, Yuliatiningsih & Muslimin (2024) mengungkap adanya hambatan teknis seperti kesalahan input dan gangguan sistem pada e-Faktur versi 3.2, yang menjadi cerminan potensi tantangan serupa dalam penerapan CTAS. Dengan demikian, aspek persepsi pengguna dan kendala teknis yang pernah terjadi pada sistem e-Faktur memberikan landasan penting bagi penelitian yang mengkaji efektivitas dan kesiapan implementasi CTAS secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan kombinasi fenomena dan hasil kajian terdahulu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kesiapan sistem administrasi perpajakan digital dalam merespons kebijakan perubahan tarif PPN. Hal ini tidak hanya menyangkut aspek teknis dari sistem yang digunakan, tetapi juga kesiapan kelembagaan, kebijakan pendukung, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya. Dengan pemahaman yang lebih menyeluruh,

diharapkan dapat ditemukan langkah-langkah strategis yang dapat memperkuat efektivitas digitalisasi perpajakan, terutama dalam menjaga stabilitas penerimaan negara dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di tengah perubahan regulasi yang dinamis.

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penelitian yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menilai berbagai aspek yang berperan dalam penerimaan penggunaan teknologi, terutama yang berkaitan dengan sistem berbasis komputer. Model ini merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang sebelumnya dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (Fishbein & Ajzen, 1975). Dalam TAM, terdapat dua konstruk utama yang menjadi penentu utama penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi, yaitu kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness/PU*) dan kemudahan yang dirasakan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) (Davis, 1989).

PU merupakan persepsi individu mengenai sejauh mana suatu sistem teknologi dapat memberikan manfaat atau meningkatkan kinerja tugasnya (Davis, 1989). Menurut Davis (1989), PU didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penggunaan sistem tertentu akan membantu meningkatkan efisiensi atau efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam konteks sistem digital, jika pengguna menilai bahwa teknologi memberikan nilai tambah dalam pekerjaan mereka, maka kemungkinan besar mereka akan menerima dan menggunakannya secara berkelanjutan.

Sementara itu, PEOU merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem yang digunakan mudah untuk dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989). Davis (1989) juga menyatakan bahwa kemudahan penggunaan ini dapat secara tidak langsung memengaruhi PU, karena sistem yang mudah digunakan akan lebih mungkin dinilai bermanfaat. Pengguna yang merasa sistem tidak menyulitkan akan lebih terbuka dalam menerima teknologi baru.

Konstruk PU dan PEOU dalam TAM relevan untuk menganalisis kesiapan sistem administrasi perpajakan digital dalam mengakomodasi perubahan tarif PPN tahun 2025. Ketika pengguna merasa bahwa sistem digital perpajakan memberikan manfaat nyata (PU) dan mudah digunakan (PEOU), maka tingkat penerimaan terhadap sistem tersebut akan meningkat. Oleh karena itu, TAM menjadi kerangka teori yang sesuai untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem perpajakan yang semakin terdigitalisasi di tengah perubahan regulasi.

Beberapa penelitian terdahulu menggunakan TAM dalam konteks pelayanan perpajakan digital memperlihatkan hasil yang beragam. Juniarto (2024) menemukan bahwa kedua konstruk utama TAM, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, secara signifikan memengaruhi minat penggunaan *e-Filing*, dengan peran moderasi yang kuat dari pemahaman internet terhadap hubungan PU–niat menggunakan. Sebaliknya, Sijabat (2020) menunjukkan bahwa meskipun PU memiliki pengaruh signifikan, PEOU justru tidak cukup berperan, serta faktor risiko (*perceived risk*) turut memoderasi niat penggunaan *e-Filing*, menyoroti pentingnya aspek kepercayaan dalam adopsi sistem pajak digital. Temuan ini menggambarkan bahwa dalam konteks CTAS, perlu diteliti kembali apakah kegunaan dan kemudahan tetap menjadi faktor utama, atau justru nilai kepercayaan dan keamanan (*trust and risk*) yang lebih menentukan tingkat adopsi.

Sistem Administrasi Perpajakan Digital

Digitalisasi merujuk pada proses perubahan dari media tradisional seperti cetak, video, dan audio ke dalam bentuk digital. Proses ini juga terjadi dalam administrasi perpajakan, yang kini mengadopsi teknologi digital melalui penggunaan layanan seperti e-registrasi, e-billing, e-faktur, e-SPT, dan e-bupot (Ningsih et al., 2024). Studi Syauqi (2024) pada sektor UMKM menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan secara konsisten menurunkan waktu dan biaya pelaporan serta meningkatkan akurasi data, meskipun masih terdapat hambatan teknis seperti akses internet dan literasi digital. Selain itu, penelitian oleh Berliani et al. (2025) menyatakan

bahwa digitalisasi sistem pajak, termasuk penerapan *Single Identity Number* (SIN), dapat meningkatkan ketepatan pelaporan melalui perbaikan integrasi data dan kompetensi pengguna.

Sebagai bagian dari transformasi digital dalam administrasi perpajakan, penerapan e-Faktur dan sistem inti administrasi perpajakan (CTAS) menjadi fokus penting yang turut mendorong efisiensi dan kepatuhan. Berdasarkan penelitian Septika & DP (2025) implementasi e-Faktur dan e-Billing dinilai mampu meningkatkan transparansi dan efektivitas pelaporan pajak, meskipun masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital wajib pajak. Penelitian Putra et al. (2024) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan e-Faktur cukup tinggi, namun masih terdapat kendala teknis seperti error saat input dan performa sistem yang belum optimal.

Di sisi lain, Misbahuddin & Kurniawati (2025) menunjukkan bahwa CTAS mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui otomatisasi, validasi *real-time*, dan integrasi data—meskipun migrasi data, keamanan sistem, dan kesiapan SDM masih menjadi tantangan. Arianty (2024) menambahkan bahwa meskipun terdapat peluang besar dalam pengurangan biaya administratif dan peningkatan penerimaan, keberhasilan CTAS sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan adaptasi pengguna. Penelitian-penelitian ini memberikan dasar penting untuk menguji bagaimana PU, PEOU, literasi digital, dan kesiapan infrastruktur berinteraksi dalam penerimaan CTAS secara menyeluruh.

Perubahan Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan jenis pajak yang dipungut oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan dapat dikenakan pada setiap tahapan transaksi yang menimbulkan kewajiban PPN, di mana pajak yang dibayar pada tahap sebelumnya dapat dikreditkan (Anggraeni et al., 2020). PPN merupakan jenis pajak tidak langsung yang tidak memerlukan surat ketetapan pajak (kohir), sehingga pemungutan pajak dilakukan secara otomatis setiap kali terjadi transaksi (Safira & Sunani, 2024). Dengan mekanisme tersebut, PPN memberikan kemudahan dalam administrasi pemungutan serta memastikan pajak dibayar secara proporsional oleh konsumen akhir.

Perubahan tarif PPN merupakan bagian dari kebijakan fiskal pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara. Berdasarkan UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) No. 7 Tahun 2021, tarif PPN telah dinaikkan dari 10 % menjadi 11 % sejak 1 April 2022, dan direncanakan mencapai 12 % paling lambat pada 1 Januari 2025 (Republik Indonesia, 2021). Silalahi & Kurnia (2025) dalam kajian mereka menunjukkan bahwa kenaikan tarif PPN dapat memperluas ruang fiskal negara sambil menimbulkan tekanan inflasi sebesar 1 %, serta menurunkan margin usaha UMKM sebesar 2–3 % dalam jangka pendek. Penelitian tersebut menggarisbawahi pentingnya transparansi penggunaan penerimaan pajak dan mekanisme subsidi bagi kelompok rentan untuk menjaga keadilan sosial selama transisi tarif.

Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Utama & Yuliana (2025) menunjukkan bahwa pembaruan sistem inti administrasi perpajakan (CTAS) berdampak positif terhadap efisiensi kinerja pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini dinilai mampu menyederhanakan proses kerja serta mempercepat layanan perpajakan internal. Rahmi et al. (2023) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa strategi manajemen pembaruan CTAS berperan penting dalam memperkuat reformasi perpajakan yang sedang berlangsung.

Djinarto et al. (2024) mengulas peran digitalisasi CTAS dalam penegakan hukum pajak. Mereka menekankan bahwa digitalisasi tidak hanya mendorong efisiensi, tetapi juga memperjelas penerapan prinsip *ultimum remedium* dalam sanksi perpajakan. Hal ini menjadikan sistem lebih transparan dan akuntabel bagi wajib pajak maupun otoritas pajak.

Sementara itu, penelitian oleh Berliani et al. (2025) dan Oktafiani et al. (2022) fokus pada pengaruh sistem digital terhadap pelaporan perpajakan. Hasilnya menunjukkan bahwa kesiapan digital, seperti kompetensi penggunaan sistem dan penerapan *Single Identity Number* (SIN), berkontribusi pada ketepatan pelaporan pajak. Hal ini juga diperkuat oleh Prayitno et al. (2024) yang membuktikan bahwa digitalisasi faktur PPN meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam menjalankan kewajibannya.

Rizal et al. (2024) dan Palar et al. (2024) menyoroti bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan bergantung pada pemahaman wajib pajak terhadap sistem serta kesiapan lembaga dalam menerapkan inovasi digital. Kebijakan adaptif menjadi kunci dalam mengurangi resistensi dan meningkatkan efektivitas digitalisasi sistem pajak.

Terakhir, penelitian Haryani & Susianti (2024) menunjukkan bahwa kenaikan tarif PPN berdampak pada kepatuhan UMKM, terutama jika tidak diimbangi kesiapan sistem administrasi. Rina et al. (2024) mendukung hal ini dengan menemukan bahwa persepsi kemudahan dan kesiapan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap penggunaan sistem elektronik seperti *e-Filing*. Artinya, perubahan kebijakan tarif PPN harus dibarengi dengan kesiapan sistem digital dan pemahaman dari wajib pajak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi kesiapan sistem administrasi perpajakan digital dalam menghadapi perubahan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tahun 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dengan menelaah jurnal ilmiah, peraturan perpajakan terbaru, serta dokumen resmi yang relevan terkait digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh landasan teoritis dan pemahaman kontekstual mengenai arah kebijakan serta perkembangan sistem perpajakan digital.

Selain studi literatur, penelitian ini juga dilengkapi dengan wawancara singkat terhadap tiga informan yang dipilih secara *purposive*. Kriteria informan meliputi: (1) memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem administrasi perpajakan digital seperti e-Faktur atau CTAS, (2) bekerja di lingkungan yang terdampak oleh kebijakan perubahan tarif PPN, dan (3) memiliki pemahaman teknis atau administratif terkait implementasi sistem digital pajak. Data hasil wawancara dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mengenai kesiapan sistem serta tantangan yang dihadapi dalam praktiknya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual terkait dinamika penerapan sistem perpajakan digital di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan tiga informan yang dipilih secara *purposive* dengan kriteria memiliki pengalaman menggunakan sistem digital perpajakan seperti e-Faktur atau CTAS, terdampak oleh kebijakan perubahan tarif PPN, serta memahami aspek teknis dan administratif dalam penerapannya. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pedoman yang mengacu pada tiga fokus utama, yaitu PU, PEOU, dan kesesuaian sistem terhadap regulasi.

Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) Sistem Digital terhadap Perubahan Tarif PPN

Ketiga informan sepakat bahwa penggunaan sistem digital seperti CTAS memberikan manfaat dalam mendukung pelaporan PPN, khususnya setelah perubahan tarif menjadi 12%. Mereka merasakan peningkatan efisiensi, akurasi data, dan dokumentasi otomatis, yang dinilai lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Salah satu informan juga menyatakan bahwa fitur integrasi CTAS lebih unggul dibandingkan e-Faktur, karena seluruh data terekam langsung dalam satu sistem terpusat. Namun, manfaat ini dirasakan optimal setelah melewati masa adaptasi dan pembelajaran terhadap sistem baru.

“Pelaporan jadi lebih ringkas, dan semua data langsung terekam tanpa harus banyak dokumen manual. Dari sisi kepraktisan, ini jelas lebih unggul, apalagi kalau harus lapor dalam jumlah besar.” (Informan 1)

“Saya merasa terbantu karena sistem ini bisa langsung mendeteksi kesalahan dan memberi notifikasi. Jadi tidak perlu bolak-balik revisi secara manual. Tapi memang tidak semua fitur berjalan mulus.” (Informan 2)

“Kalau dibandingkan e-Faktur, CTAS itu lebih unggul karena semuanya sudah terhubung otomatis, mulai dari faktur, billing, sampai pelaporan. Tapi memang di awal sempat bingung, karena banyak istilah baru juga.” (Informan 3)

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam Pelaporan PPN

Terkait kemudahan penggunaan, sebagian besar informan menilai bahwa CTAS memiliki antarmuka yang modern dan logis, tetapi tetap memerlukan waktu untuk penyesuaian. Informan 1 merasa bahwa setelah beberapa kali mencoba, penggunaan sistem menjadi lebih mudah, khususnya karena alurnya jelas. Sementara itu, Informan 2 dan 3 menyampaikan masih ada kendala teknis yang menghambat, seperti kesalahan unggah dokumen yang tidak dijelaskan secara rinci oleh sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem lebih canggih, tidak semua pengguna langsung nyaman mengoperasikannya tanpa pelatihan tambahan.

“Awalnya memang saya sempat bingung, tapi setelah pelajari alurnya dan beberapa kali mencoba, ternyata tidak terlalu sulit. Tampilannya cukup modern dan prosesnya step by step.” (Informan 1)

“Yang bikin frustrasi itu kalau ada error tapi sistem nggak jelaskan letak kesalahannya. Jadi kita nebak-nebak sendiri, itu bisa buang waktu kalau lagi kejar deadline pelaporan.” (Informan 2)

“Saya lebih suka sistem yang langsung kasih tahu salahnya di mana, seperti e-Faktur dulu. CTAS ini bagus, tapi masih butuh pengembangan supaya lebih ramah pengguna.” (Informan 3)

Kesesuaian Sistem dengan Perubahan Regulasi

Ketiga informan mengakui bahwa sistem CTAS secara teknis telah menyesuaikan tarif PPN 12% secara otomatis sejak awal diberlakukan. Namun, peluncuran sistem tersebut diwarnai berbagai gangguan teknis, seperti kesalahan validasi faktur dan hambatan saat unggah dokumen. Para informan menyampaikan bahwa keluhan terhadap gangguan ini cukup masif di kalangan pengguna, dan DJP baru memberikan solusi resmi pada bulan Februari melalui pembukaan kembali akses e-Faktur Desktop versi terbaru sebagai saluran pelaporan alternatif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun CTAS telah diarahkan untuk mendukung perubahan regulasi, kesiapan sistem serta komunikasi kebijakan masih perlu ditingkatkan.

“Tarif 12% memang langsung muncul di sistem, tapi waktu awal Januari banyak faktur gagal validasi. Saya dan beberapa rekan juga sempat tunda pelaporan karena belum tahu solusi yang bisa dipakai.” (Informan 1)

“Masalah validasi itu bikin banyak klien panik, apalagi belum ada solusi dari DJP di minggu-minggu awal. Baru setelah Februari keluar e-Faktur Desktop lagi, kami bisa tarik napas lega.” (Informan 2)

“Saat mulai menggunakan CTAS di awal tahun, tarif 12 persen memang sudah otomatis muncul. Tapi kami tidak langsung paham semua fiturnya, karena penjelasan resminya belum sepenuhnya kami terima waktu itu. Sosialisasi perlu lebih masif supaya pengguna tidak bingung saat sistem baru mulai diterapkan.” (Informan 3)

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, ditemukan beberapa temuan penting yang menggambarkan kesiapan sistem administrasi perpajakan digital dalam menghadapi perubahan tarif PPN. Pembahasan difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan kesesuaian sistem dengan regulasi. Analisis masing-masing aspek didukung oleh teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) Sistem Digital terhadap Perubahan Tarif PPN

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa sistem CTAS memberikan manfaat signifikan dalam pelaporan PPN pasca perubahan tarif menjadi 12%. Salah satu manfaat yang dirasakan adalah kemudahan dalam pelacakan data transaksi secara otomatis, yang dinilai lebih praktis dibandingkan metode manual maupun sistem sebelumnya

seperti e-Faktur. CTAS juga dinilai mampu mempercepat proses pelaporan dan meminimalkan risiko kesalahan input, sehingga memberikan kelegaan bagi pengguna dalam menghadapi perubahan tarif. Pengalaman ini mencerminkan konstruk PU dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana sistem dianggap bermanfaat ketika mampu meningkatkan efektivitas kerja pengguna (Davis, 1989). Persepsi atas manfaat ini menjadi pendorong utama dalam membentuk sikap positif pengguna terhadap sistem digital perpajakan.

Pernyataan Davis (1989) dalam TAM menyebutkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk menerima penggunaan sistem. Hal ini didukung oleh penelitian Misbahuddin dan Kurniawati (2025) yang menyatakan bahwa CTAS mampu meningkatkan efisiensi dan validasi data secara real-time melalui integrasi sistem. Selain itu, studi oleh Pratiwi dan Sanulika (2022) pada e-Faktur menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam menggunakan sistem digital perpajakan. Artinya, manfaat yang dirasakan tidak hanya membentuk persepsi, tetapi juga mendorong komitmen jangka panjang terhadap teknologi. Dengan demikian, CTAS memiliki potensi tinggi untuk diadopsi secara luas selama fungsionalitasnya terus memberikan nilai tambah yang nyata bagi pengguna.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam Pelaporan PPN

Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan CTAS memerlukan waktu untuk dipahami, meskipun beberapa merasa sistemnya cukup mudah setelah melalui proses adaptasi. Tantangan yang mereka alami di antaranya adalah error saat unggah dokumen dan tidak adanya keterangan kesalahan yang jelas dari sistem. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital yang kompleks. Meskipun demikian, terdapat pula informan yang merasa bahwa antarmuka CTAS cukup modern dan terstruktur. Ini menunjukkan bahwa persepsi PEOU sangat bergantung pada tingkat sejauh mana pengguna telah terbiasa dengan sistem dan dukungan teknis yang tersedia.

Menurut Davis (1989), PEOU merupakan keyakinan bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa usaha besar, yang kemudian turut memengaruhi persepsi terhadap manfaat sistem. Namun, penelitian Sijabat (2020) menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus, kemudahan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam mendorong penerimaan teknologi perpajakan. Hal ini terjadi terutama ketika pengguna dihadapkan pada sistem yang teknis, minim panduan, dan membutuhkan literasi digital yang tinggi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemudahan penggunaan CTAS, diperlukan pelatihan intensif, antarmuka yang lebih komunikatif, serta fitur sistem yang mampu memberikan petunjuk otomatis saat terjadi kesalahan. Kemudahan penggunaan yang konsisten akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam jangka panjang.

Kesesuaian Sistem dengan Perubahan Regulasi

Ketiga informan sepakat bahwa sistem CTAS telah secara otomatis menyesuaikan tarif PPN menjadi 12% sesuai ketentuan yang berlaku sejak awal tahun 2025. Meskipun demikian, peluncuran awal sistem tidak lepas dari kendala teknis seperti kegagalan validasi faktur dan gangguan saat unggah dokumen. Beberapa informan bahkan menyatakan bahwa mereka kembali menggunakan e-Faktur Desktop untuk menghindari keterlambatan pelaporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesesuaian sistem dengan regulasi tidak hanya bergantung pada keberfungsian teknis, tetapi juga pada kestabilan operasional dan kesiapan sistem ketika diterapkan secara luas. Hambatan-hambatan ini memperlihatkan bahwa implementasi teknologi pajak memerlukan strategi transisi yang matang, termasuk sosialisasi yang intensif.

Temuan ini selaras dengan penelitian Djinarto et al. (2024), yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan melalui CTAS memang meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun masih menghadapi tantangan dari aspek keamanan dan penyesuaian regulasi. Penelitian Rahmi et al. (2023) juga mencatat bahwa integrasi antar modul dalam sistem perpajakan masih perlu ditingkatkan untuk menghasilkan alur kerja yang lebih sinkron dan stabil. Sementara itu, Ersamawanti et al. (2025) menambahkan bahwa tantangan terbesar terletak pada literasi digital pengguna yang belum merata, sehingga tidak semua wajib pajak

siap mengoperasikan sistem baru di tengah perubahan regulasi. Dengan demikian, kesesuaian sistem terhadap kebijakan fiskal harus dibarengi dengan kesiapan infrastruktur, edukasi pengguna, dan pendampingan di lapangan. Jika tidak, maka risiko kegagalan adopsi akan tetap tinggi meskipun sistem telah dirancang sesuai regulasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem CTAS dinilai memberikan manfaat nyata dalam pelaporan PPN setelah kenaikan tarif menjadi 12%. Informan merasakan efisiensi yang meningkat melalui pelacakan data otomatis dan pengurangan kesalahan input. Hal ini menunjukkan bahwa PU terhadap sistem cukup tinggi. Meskipun demikian, beberapa fitur masih perlu disempurnakan agar manfaatnya lebih optimal dirasakan oleh seluruh pengguna.

Dalam hal kemudahan penggunaan, tanggapan informan cenderung beragam. Beberapa merasa antarmuka CTAS cukup mudah dioperasikan setelah beradaptasi, namun ada pula yang mengalami kendala teknis seperti *error* dan kurangnya petunjuk sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa PEOU belum sepenuhnya merata. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan teknis tetap diperlukan agar pengguna lebih siap menghadapi perubahan sistem digital.

Sistem CTAS telah mampu mengakomodasi perubahan tarif PPN secara otomatis, tetapi peluncuran awalnya masih diwarnai kendala teknis. Hambatan seperti gagal validasi faktur dan unggah dokumen mengganggu kelancaran pelaporan. Hal ini mengindikasikan bahwa kesesuaian sistem dengan regulasi belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan operasional. Stabilitas sistem dan komunikasi kebijakan menjadi hal penting dalam keberhasilan implementasinya.

SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas subjek dengan melibatkan berbagai jenis pengguna dan wilayah berbeda. Selain itu, pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk mengukur pengaruh tiap variabel secara lebih luas. Variabel tambahan seperti kepercayaan pengguna, keamanan sistem, dan kesiapan infrastruktur juga bisa diteliti. Dengan demikian, penelitian di masa depan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang penerimaan sistem perpajakan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. D., Yunus, N. R., & Rezki, A. (2020). Value Added Tax Enforcement problem in Indonesia. *'Adalah*, 4(2), 87–99. <https://doi.org/10.15408/adalah.v4i2.18592>
- Arianty, F. (2024). Jurnal Vokasi Indonesia IMPLEMENTATION CHALLENGES AND OPPORTUNITIES CORETAX ADMINISTRATION SYSTEM ON THE EFFICIENCY OF. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2). <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Berliani, A., Hartati, L., & Munandar, A. (2025). Influence of Tax Digitalization, User Competence, and SIN Readiness on Tax Reporting Accuracy. *SUSTAINABLE : JURNAL AKUNTANSI*, 5(1), 1–11.
- Bisnis Indonesia Premium. (2025). *Setoran PPN DN Rontok 92,75% pada Januari 2025, Efek Error Coretax?*
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). *Coretax DJP: 1 Aplikasi 7 Manfaat*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025b). *Pajak Natar Adakan Familiarisasi Coretax kepada Instansi Pemerintah*. <https://www.pajak.go.id/id/berita/pajak-natar-adakan-familiarisasi-coretax-kepada-instansi-pemerintah>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025c). *Transformasi Digital Administrasi Pajak: Antara Inovasi dan Tantangan Literasi*.

- Djinarto, B., Suhartono, S., Hadi, S., Setyadi, S., & Nickalus, J. (2024). Reforming Tax Law Enforcement: The Role of Core Tax Administration System Digitalization and the Ultimum Remedium Principle. *Journal of Law & Legal Reform*, 5(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jllr.v5i4.4297>
- Ersamawanti, H., Agustin, B. H., & Isnaniati, S. (2025). ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM TO IMPROVE TAXPAYER COMPLIANCE (CASE STUDY AT KPP PRATAMA PARE KEDIRI). *MUSYTARI*, 15(1).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. *Addison-Wesley Reading*.
- Gunawan, G. (2021). Determinan Kesuksesan Implementasi Aplikasi e-Faktur. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(1), 84. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i1.955>
- Haryani, U., & Susianti, S. (2024). Pengaruh kenaikan tarif pajak pertambahan nilai pasca undang undang harmonisasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak UMKM di Indonesia. *E-Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*, 13(2), 1–10.
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2025). *Penerimaan Pajak Januari 2025 Turun Jadi 41,86%*. [https://ikpi.or.id/en/penerimaan-pajak-januari-2025-turun-jadi-4186/#:~:text=IKPI%2C Jakarta%3A Kementerian Keuangan ,\(mencapai Rp 152%2C89 triliun.](https://ikpi.or.id/en/penerimaan-pajak-januari-2025-turun-jadi-4186/#:~:text=IKPI%2C Jakarta%3A Kementerian Keuangan ,(mencapai Rp 152%2C89 triliun.)
- Joselin, V. A., Setiawan, T., & Riswandari, E. (2024). Indonesia Core Tax System: Road Map to Implementation 2024. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 08(06), 46–56. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2024.8604>
- Juniarto, H. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Minat Penggunaan E Filing Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 10710–10730.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2025). *Menkeu Terbitkan Aturan Terkait Penerapan PPN 12 Persen, Ini Rinciannya*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/menkeu-terbitkan-aturan-terkait-penerapan-ppn-12-persen-ini-rinciannya>
- Mekari Klikpajak. (2025). *Coretax Error: Solusi Lengkap untuk Mengatasi (FAQ)*. <https://klikpajak.id/blog/solusi-coretax-error/>
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 1281–1287.
- Ningsih, D. N. C., Rokhimakhumullah, D. N. F., Drajat, E. U., Saputra, K. G., & Irawan, A. B. (2024). ANALISIS KEBERHASILAN IMPLEMENTASI DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI INDONESIA. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 15(1), 37–48.
- Oktafiani, A. D., Latif, N., & Suharyono, E. Y. (2022). Analisis Penerapan E-Faktur Dalam Pembuatan Faktur Pajak Dan Pelaporan Spt Masa Ppn Pada Pt. Surya Putra Teknik Samarinda. *Jurnal Manajemen & Akuntansi*, 11(1), 1–8.
- Palar, B. E., Maruli, R. S., & Pangaribuan, H. (2024). ADMINISTRASI PAJAK DAN DIGITAL TRANSFORMASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK NON-KARYAWAN. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(September), 1699–1716. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1217>
- Pratama Indomitra. (2025). *Kiat-kiat Meningkatkan Penerimaan Pajak*.
- Pratiwi, A. P., & Sanulika, A. (2022). Kajian Tentang Perilaku Pengguna E-Faktur Web-Based Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 17(2), 157–172. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i2.9384>
- Prayitno, E. D., Puspa, U., Widodo, W., Ekonomi, F., Pembangunan, U., Jawa, V., Jl, A., Madya, R., Anyar, G., Anyar, K. G., & Timur, J. (2024). *Analisis Efektivitas Digitalisasi*

- Faktur Pajak PPN dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada PT . ABC Sumber : Badan Pusat Statistik , 2024 pemerintahan bagi suatu negara . Sumber pendapatan utama bagi penerima pajak adalah Pajak. 2(4).*
- Putra, S., Sarumaha, E., Budiyantra, A., Informasi, S. S., Selatan, J., Utara, G., & Selatan, K. J. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi E- Faktur Pajak dalam Proses Pelaporan Pajak di PT . Anugerah Texindotama. *Router : Jurnal Teknik Informatika Dan Terapan*, 4.
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). CORETAX SYSTEM DALAM UPAYA REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, APA URGENSINYA? *Jurnal Financia*, 6(1).
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3480>
- Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP). *Republik Indonesia*, 12(November), 1–68. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/234926/perpu-no-2-tahun-2022%0Awww.djpk.depkeu.go.id>
- Rina, Dwi Supraptiningsih, J., & Nuridah, S. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 5014–5029.
- Rizal, M., Permana, N., & Qalbia, F. (2024). TRANSFORMASI SISTEM PERPAJAKAN DI ERA DIGITAL : TANTANGAN , INOVASI , DAN KEBIJAKAN. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 340–348. <https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.648>
- Safira, M. A., & Sunani, A. (2024). Dampak Penerapan Perubahan Tarif PPN Menurut UU HPP No. 7 Tahun 2021 pada PT. POV. *PRIVE: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 7(7), 98–106.
- Septika, & DP, R. T. (2025). IMPLEMENTASI E-FAKTUR DAN E-BILLING DALAM KEPATUHAN PAJAK: KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 2(3), 135–143.
- 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(3), 179–197. <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>
- Syah, Mukhamad, Furqon, A., Idayanti, S., & Taufik, M. (2024). Digitalisasi Perpajakan Sebagai Upaya Potensi Peningkatan Pendapatan Negara. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(1), 127–142. <https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/login?source=%2Findex.php%2Fjurbisman%2Fissue%2Fview%2F52>
- Syauqi, T. R. (2024). DAMPAK DIGITALISASI SISTEM PERPAJAKAN PADA EFISIENSI PELAPORAN AKUNTANSI PAJAK DI SEKTOR UMKM. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(4), 1483–1490.
- Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN: Master Manajemen*.
- Yuliatiningsih, D., & Muslimin. (2024). Kendala Implementasi Pembuatan Faktur Pajak Keluaran Melalui Aplikasi E-Faktur 3.2 Pada Kantor Konsultan Pajak NH. *Economic and Business Management International Journal*, 6(2), 247–258.