

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemerintah melakukan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi yang berwenang dalam pengelolaan penerimaan negara dari sektor pajak terus melakukan modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas pengawasan, serta kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah penerapan *Coretax Administration System (CTAS)*, yaitu sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang mengotomatisasi seluruh proses layanan perpajakan.

Sebelum adanya sistem terintegrasi, pengelolaan administrasi perpajakan masih menggunakan sistem terpisah seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-bupot*, dan *e-billing*. Penggunaan sistem yang tidak terintegrasi sering menimbulkan berbagai kendala seperti kesalahan input data, keterlambatan pelaporan, serta ketidaksesuaian informasi antara wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kondisi tersebut berpotensi menurunkan akurasi data perpajakan dan menghambat proses pengawasan (Alessandro et al., 2022). Selain itu, keterbatasan sistem sebelumnya menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sulit melakukan monitoring data perpajakan secara *real-time*.

Sebagai solusi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan aplikasi *Coretax Administration System (CTAS)*, sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan. *Coretax Administration System (CTAS)* merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, serta pengawasan pajak dalam satu platform (Alfirdaus & Anas, 2024). Melalui sistem ini, pengelolaan data pajak dilakukan secara elektronik sehingga diharapkan mampu mengurangi kesalahan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas perpajakan (Rahmi et al., 2023).

Namun dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala yang dialami oleh wajib pajak badan. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* memiliki potensi dalam meningkatkan kinerja administrasi perpajakan, meskipun masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian oleh Putra dan Vendy (2025) menemukan bahwa *Coretax Administration System (CTAS)* mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi pelaporan pajak melalui mekanisme *real-time* serta integrasi data dengan sistem perpajakan, namun masih terdapat hambatan teknis seperti *downtime server*, kompleksitas proses unggah data, serta belum adanya indikator kinerja yang jelas.

Sejalan dengan itu, penelitian oleh Silalahi dan Haryati (2025) mengungkapkan bahwa penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi Pelaporan pajak, namun masih

menghadapi tantangan dalam hal adaptasi sumber daya manusia serta pemahaman pengguna terhadap sistem. Selain itu, penelitian oleh Aqilah dkk. (2025) juga menunjukkan bahwa implementasi *Coretax Administration System (CTAS)* belum sepenuhnya optimal akibat kendala teknis seperti *error sistem*, *downtime*, serta kompleksitas penggunaan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap kualitas sistem dan dukungan teknis.

Meskipun penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, implementasinya pada setiap badan usaha tidak selalu memberikan dampak yang sama. Perbedaan skala usaha, jenis usaha, kesiapan teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia menyebabkan respon dan tingkat keberhasilan penerapan sistem yang berbeda pada masing-masing perusahaan. Beberapa perusahaan mampu beradaptasi dengan cepat dan memperoleh manfaat berupa efisiensi kerja, sedangkan perusahaan lain masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem, proses pelaporan pajak, serta pengelolaan administrasi internal yang terintegrasi dengan *Coretax Administration System (CTAS)*.

Kota Kupang merupakan salah satu pusat kegiatan ekonomi di Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan berbagai jenis wajib pajak badan, seperti perusahaan jasa, perdagangan, konstruksi, dan manufaktur yang telah menggunakan *Coretax Administration System (CTAS)* dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Namun, dalam praktiknya, pengguna sistem masih menghadapi berbagai kendala pada setiap tahapan penggunaan *Coretax Administration System (CTAS)*. Wajib pajak badan di Kota Kupang sering

mengeluh bahwa pada tahap awal, permasalahan sering muncul saat proses login, di mana pengguna mengalami kegagalan menerima *One Time Password (OTP)* sehingga tidak dapat mengakses sistem. Selain itu, kendala juga terjadi pada sertifikat elektronik yang tidak terbaca atau tidak valid, sehingga proses autentikasi tidak dapat dilanjutkan.

Permasalahan kemudian berlanjut pada tahap penginputan dan pembuatan dokumen perpajakan, khususnya dalam pembuatan faktur pajak. Pengguna sering mengalami kendala saat menginput data transaksi, seperti data yang telah dimasukkan tidak tersimpan secara otomatis, atau sistem mengalami gangguan saat proses penyimpanan. Dalam beberapa kasus, sistem juga menolak data yang diinput tanpa memberikan keterangan kesalahan yang jelas, sehingga pengguna kesulitan mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki. Selain itu, proses *generate* atau penerbitan faktur pajak sering mengalami kegagalan karena sistem tidak merespons atau membutuhkan waktu pemrosesan yang cukup lama.

Pada tahap validasi, kendala yang muncul berupa kegagalan sistem dalam memverifikasi data yang telah diinput, meskipun data tersebut telah sesuai dengan ketentuan. Hal ini menyebabkan dokumen tidak dapat diproses ke tahap selanjutnya. Pengguna sering menghadapi kondisi di mana sistem menampilkan notifikasi kesalahan tanpa penjelasan yang spesifik, sehingga proses validasi harus dilakukan berulang kali. Kondisi tersebut tentunya berdampak pada efisiensi waktu dalam pelaporan pajak.

Lebih lanjut, pada tahap pelaporan dan pengiriman data, gangguan sistem menjadi semakin terasa, terutama pada periode mendekati batas waktu pelaporan. Pengguna mengeluhkan bahwa sistem sering mengalami akses lambat (*slow response*), halaman tidak dapat dimuat secara sempurna, hingga terjadinya *downtime* yang menyebabkan sistem tidak dapat diakses. Akibatnya, proses unggah data maupun pengiriman laporan pajak menjadi terhambat dan berpotensi menimbulkan keterlambatan pelaporan. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* di Kota Kupang belum berjalan secara optimal, baik dari aspek kualitas sistem maupun kesiapan pengguna. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan sistem yang diharapkan dengan realitas yang dihadapi di lapangan.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan *Coretax Administration System (CTAS)*, sebagian besar penelitian umumnya berfokus pada efektivitas, dampak, dan efisiensi penggunaan *Coretax Administration System (CTAS)* pada satu perusahaan tertentu. Sementara itu, penelitian yang mengkaji bagaimana penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* dijalankan pada beberapa wajib pajak badan, termasuk proses penggunaan sistem, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi pengguna dalam setiap tahapan penggunaan sistem masih relatif terbatas, khususnya di Kota Kupang. Oleh karena itu diperlukan penelitian yang mampu menganalisis penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* pada wajib pajak badan di Kota Kupang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan *Coretax Administration System (CTAS)*, manfaat dan kendala yang dihadapi, serta memberikan gambaran mengenai pengalaman penggunaan *Coretax Administration System (CTAS)* oleh wajib pajak badan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”**Analisis Penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* pada wajib pajak badan di Kota Kupang**”

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diurai maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah ”Analisis Penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* pada wajib pajak badan di Kota Kupang”.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diurai diatas maka persoalan penelitian ini antara lain :

Bagaimana penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* pada wajib Pajak Badan di Kota Kupang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana penerapan Coretax Administratin System (CTAS) pada wajib pajak badan di Kota Kupang

2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai penerapan sistem digital perpajakan, terutama terkait *Coretax Administration System (CTAS)*, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji efektivitas, kendala, dan tingkat penerimaan teknologi dalam administrasi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP), diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas *Coretax Administration System (CTAS)*, khususnya dalam mengatasi kendala teknis, meningkatkan kemudahan penggunaan, serta memperbaiki layanan perpajakan berbasis digital.
- b. Bagi wajib pajak badan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai manfaat dan kendala penggunaan kualitas *Coretax Administration System (CTAS)*,

sehingga dapat membantu wajib pajak dalam meningkatkan pemahaman, serta efektivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara digital.

- c. Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, baik dalam lingkup yang lebih Luas Maupun dengan pendekatan yang berbeda.
- d. Bagi penulis, di harapkan penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital serta mengembangkan kemampuan analisis dalam bidang perpajakan.