



The Implementation of the CoreTax System to Improve the Performance of Withholding Tax Certificate (Bupot) Preparation for Article 21 Income Tax: A Qualitative Approach

Atha Farras¹, Kristina Ika Muliawati², Vinka Yuliana³, Nofryanti⁴

[*athafarras41@gmail.com](mailto:athafarras41@gmail.com), kristinaikamuliawati045@gmail.com, vinkajuliana@gmail.com,
nofryanti@unpam.ac.id⁴

¹ Magister Akuntansi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

² Magister Akuntansi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

³ Magister Akuntansi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

⁴ Magister Akuntansi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

ABSTRACT

The implementation of the Core Tax Administration System (CTAS), also known as CoreTax, represents a strategic initiative by the Directorate General of Taxes to carry out the digital transformation of tax administration in order to improve the national tax ratio. This study aims to analyze the benefits, advantages, and challenges in the implementation of the CoreTax system, particularly with regard to the operational effectiveness of issuing Withholding Tax Certificates (Bukti Potong/Bupot) for Article 21 Income Tax. The research employed a descriptive qualitative method with a case study approach conducted at a Tax Consulting Office in South Tangerang, where data were collected through direct observation and structured interviews with five tax consultant staff members. The findings indicate that CoreTax significantly enhances performance by strengthening Perceived Ease of Use (PEOU) after the initial adaptation phase, supported by automated data input features such as XML import and pre-populated data that effectively mitigate the risk of human error. The integration of multiple modules within a single platform also provides a digital audit trail that supports transparency and reporting time efficiency. However, field findings reveal that the efficiency benefits of CoreTax remain conditional due to infrastructure constraints, particularly server instability (downtime and query timeouts) during peak reporting periods. Therefore, strengthening technological infrastructure, optimizing cloud scaling, and providing offline draft features are necessary to maintain platform reliability and to support sustainable taxpayer compliance.

Keywords: Withholding Tax Certificate; CoreTax; Article 21 Income Tax

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan agenda krusial pemerintah Indonesia untuk meningkatkan *tax ratio* nasional yang ditargetkan mencapai 11,52% hingga 15% pada periode 2025–2029 sebagaimana amanat Perpres No. 12 Tahun 2025. Secara empiris, peningkatan volume Wajib Pajak dan kompleksitas transaksi menuntut adanya sistem administrasi yang tidak hanya mampu mengelola data secara massal, tetapi juga menjamin transparansi dan efisiensi waktu. Masalah utama muncul ketika sistem konvensional atau manual masih rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*), risiko kehilangan data, serta rendahnya integrasi antar-modul perpajakan yang mengakibatkan beban kognitif tinggi bagi staf pelapor pajak.

Secara teoretis, efektivitas sistem informasi akuntansi perpajakan sangat bergantung pada integrasi data dan otomatisasi proses untuk mengurangi risiko operasional. Kehadiran *Core Tax Administration System* (CTAS) atau CoreTax dirancang untuk menggantikan aplikasi yang terfragmentasi menjadi satu sistem tunggal yang terpadu. Namun, transisi menuju teknologi baru ini memunculkan tantangan nyata terkait kesiapan infrastruktur digital dan kemampuan adaptasi pengguna (staf pajak) dalam menjalankan alur kerja baru, khususnya dalam pembuatan Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21 yang memiliki siklus tenggat waktu bulanan yang ketat.

Studi terdahulu mengenai digitalisasi pajak, seperti penelitian oleh Darmayasa et al. (2022), menyoroti bahwa perancangan sistem inti perpajakan sangat dipengaruhi oleh konstruksi sistem informasi *Commercial Off-the-Shelf* (COTS) untuk menyederhanakan proses bisnis. Selain itu, Harahap (2023) serta Haryadi & Wibawa (2021) mengkaji manfaat penggunaan aplikasi e-Bupot dalam memfasilitasi penyiapan laporan pajak secara *real-time*. Penelitian-penelitian tersebut secara umum menyimpulkan bahwa aplikasi berbasis web meningkatkan keamanan data melalui sistem terenkripsi dan mempercepat proses pelaporan SPT Masa.

Namun, studi-studi terbaru tersebut masih memiliki keterbatasan karena lebih banyak berfokus pada evaluasi sistem e-Bupot versi konvensional atau masa awal perencanaan CTAS. Masih sedikit penelitian yang mengevaluasi secara mendalam implementasi *CoreTax* pasca-transisi 1 Januari 2025, terutama dari sudut pandang praktisi di Kantor Konsultan Pajak (KKP). Kebanyakan studi belum menyentuh aspek kendala infrastruktur *cloud* dan reabilitas server secara spesifik saat beban puncak pelaporan, yang dalam praktiknya sering menjadi penghambat utama efisiensi operasional.

Terdapat kesenjangan yang nyata antara potensi teoritis CoreTax sebagai solusi integrasi "end-to-end" dengan realitas empiris di lapangan. Secara teoritis, CoreTax dipromosikan sebagai sistem yang meminimalkan intervensi manual dan redundansi. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa manfaat tersebut sering kali bersifat *conditional benefit*; artinya, efisiensi sistem hanya tercapai apabila infrastruktur pendukung (server DJP) dalam kondisi prima. Kesenjangan juga terlihat pada aspek beban kognitif pengguna; meskipun sistem didesain lebih sederhana, fase adaptasi awal justru sering kali menurunkan produktivitas sementara akibat perubahan alur kerja yang drastis.

Selain itu, literatur yang ada belum banyak membahas bagaimana mekanisme kontrol internal seperti *double checking* dan mitigasi risiko dilakukan oleh konsultan pajak untuk menutupi kelemahan teknis sistem digital yang belum stabil. Fokus penelitian saat ini masih pada "penerimaan teknologi" secara umum, namun kurang mendalami "reabilitas teknologi" pada momen krusial masa pelaporan pajak di Indonesia.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini merumuskan pertanyaan: Bagaimana efektivitas penerapan sistem CoreTax dalam meningkatkan kinerja pembuatan Bukti Potong PPh Pasal 21 di Kantor Konsultan Pajak Tangerang Selatan serta kendala apa yang menghambat proses tersebut? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manfaat strategis CoreTax dan mengidentifikasi kendala teknis serta solusi operasional yang diambil oleh praktisi pajak. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif pasca-implementasi penuh CoreTax 2025, dengan menyoroti dinamika antara otomatisasi sistem dengan kendala infrastruktur server secara *real-time* pada kantor konsultan pajak, yang memberikan perspektif praktis atas reabilitas sistem inti perpajakan terbaru di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali gambaran nyata mengenai bagaimana sistem CoreTax diimplementasikan di lapangan. Alasan penggunaan metode ini adalah agar peneliti bisa mengeksplorasi fenomena secara mendalam dan apa adanya tanpa perlu mengubah variabel tertentu. Fokus penelitian ini adalah mengamati seberapa efektif sistem CoreTax dalam membantu pekerjaan administratif, khususnya saat staf pajak membuat Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21. Dengan cara ini, hasil penelitian akan lebih bersifat naratif dan analitis dalam menjelaskan situasi yang sebenarnya dialami oleh para praktisi pajak.

Subjek yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah lima orang staf profesional yang bekerja di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Tangerang Selatan. Pemilihan kelima responden ini dilakukan karena mereka adalah orang-orang yang berhadapan langsung secara teknis dengan sistem CoreTax setiap harinya. Pengalaman langsung mereka dalam mengoperasikan fitur-fitur baru, mulai dari input data hingga proses finalisasi laporan, menjadi kunci utama untuk mendapatkan data yang akurat dan bisa dipercaya mengenai kelebihan serta kekurangan sistem ini dibandingkan aplikasi sebelumnya.

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan kombinasi beberapa teknik agar informasi yang didapat lebih lengkap. Pertama, dilakukan wawancara terstruktur dengan menyiapkan daftar pertanyaan khusus untuk mendapatkan sudut pandang narasumber. Kedua, peneliti melakukan observasi langsung di kantor untuk melihat alur kerja staf saat menggunakan sistem secara *real-time*. Ketiga, metode dokumentasi digunakan untuk mempelajari arsip dan laporan digital yang dihasilkan. Terakhir, peneliti juga melakukan studi kepustakaan dengan menelaah jurnal, artikel ilmiah, dan peraturan terbaru seperti PMK 81 Tahun 2024 guna memperkuat analisis berdasarkan teori dan hukum yang berlaku.

Untuk analisis data, peneliti mengikuti alur sistematis yang dimulai dari proses reduksi data. Pada tahap ini, tumpukan informasi yang didapat dari wawancara dan observasi dipilah-pilah untuk membuang bagian yang kurang relevan dan memfokuskan pada masalah utama. Setelah data menjadi lebih ringkas, peneliti masuk ke tahap penyajian data, di mana semua informasi disusun ke dalam bentuk kalimat deskriptif yang rapi agar polanya mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menghubungkan temuan di lapangan dengan teori yang ada untuk mendapatkan jawaban utuh mengenai efektivitas CoreTax dalam meningkatkan kinerja pembuatan bukti potong PPh 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap lima responden di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Tangerang Selatan, ditemukan bahwa implementasi CoreTax secara signifikan mengubah pola kerja dalam administrasi perpajakan. Temuan utama menunjukkan bahwa sistem ini berhasil menyatukan proses registrasi, validasi, hingga penerbitan dokumen pajak ke dalam satu platform yang terpadu. Penggunaan teknologi otomatisasi, seperti fitur ekspor-impor data dari Excel ke format XML, telah memangkas prosedur manual yang sebelumnya memakan banyak waktu dan tenaga.

Secara statistik deskriptif dari hasil wawancara, seluruh responden sepakat bahwa aspek akurasi data meningkat tajam berkat algoritma validasi internal. Hal ini terlihat dari berkurangnya kesalahan administratif pada penulisan NPWP dan perhitungan tarif pajak. Selain itu, fitur *pre-populated data* memungkinkan informasi wajib pajak terintegrasi secara otomatis, yang pada akhirnya mempercepat siklus bulanan mulai dari perhitungan hingga pencetakan bukti potong. Namun, hasil pengujian di lapangan juga mencatat adanya intervensi teknis yang masih tinggi akibat kegagalan sistem yang bersifat intermiten, terutama saat

mendekati tenggat pelaporan.

Dalam perspektif sistem informasi akuntansi, CoreTax dinilai telah mencapai tingkat kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) yang tinggi setelah melewati fase adaptasi awal. Meskipun pada periode transisi para staf pelapor mengalami beban kognitif yang signifikan untuk memahami alur kerja (*workflow*) baru, struktur sistem yang lebih terorganisir terbukti memberikan nilai tambah jangka panjang. Efisiensi operasional ini sejalan dengan prinsip *lean management*, di mana redundansi data diminimalkan sehingga biaya operasional yang terkait dengan waktu tenaga kerja dapat dikurangi secara substansial.

Salah satu narasumber memberikan gambaran mengenai pengalaman transisi ini sebagai berikut:

"Transisi menuju sistem ini memang melibatkan upaya adaptasi kognitif yang signifikan di awal. Namun, setelah alur kerja yang baru dipahami, CoreTax secara konsisten lebih mudah dioperasikan dan efisien, sehingga menurunkan beban kerja kognitif staf dalam jangka panjang." Pilar utama keberhasilan CoreTax terletak pada penguatan integritas data. Dengan adanya basis data sentral yang terintegrasi secara *real-time* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), output pelaporan kini menjadi lebih valid dan dapat diandalkan. Otomatisasi berfungsi sebagai mekanisme pengendalian aplikasi yang efektif memitigasi risiko kesalahan manusia (*human error*). Hal ini sangat krusial dalam praktik konsultan pajak guna mencegah terjadinya *over claiming* atau *under claiming* kredit pajak yang berpotensi memicu koreksi pajak retroaktif di masa depan.

Selain itu, keberadaan *audit trail* digital melalui pencatatan riwayat bukti potong secara seksama mempermudah proses rekonsiliasi saat pemeriksaan pajak. Hal ini ditegaskan oleh narasumber kedua dalam kutipan berikut: "Manfaat paling signifikan terfokus pada penguatan integritas data dan pengurangan risiko operasional. Fitur otomatisasi sistem terbukti efektif memitigasi risiko kesalahan input data yang sering terjadi pada sistem manual terdahulu."

Meskipun unggul secara fungsionalitas, reabilitas sistem masih menjadi catatan kritis. Ketergantungan pada *uptime* server menjadikan manfaat CoreTax sebagai *conditional benefit*. Masalah teknis seperti *downtime*, *timeout query*, hingga *crash* pada database saat trafik tinggi (mendekati tanggal 20) secara langsung menghambat siklus operasional dan berisiko menyebabkan keterlambatan pengiriman laporan. Kondisi ini mencerminkan tantangan nyata implementasi ERP pajak di Indonesia di mana stabilitas infrastruktur *cloud* menjadi kunci utama *service level agreement*.

Sebagai langkah mitigasi, para staf melakukan pendekatan remedial sederhana namun teliti. Berikut adalah kutipan dari narasumber terkait penanganan kendala tersebut:

"Untuk mengurangi risiko, kami melakukan double check berkali-kali untuk validasi data. Jika terjadi error, kami melakukan refresh halaman atau menunda proses hingga server pulih sepenuhnya. Kami merekomendasikan adanya upgrade software dan optimasi cloud scaling agar error tidak berulang setiap bulan." Secara keseluruhan, diskusi naratif ini menunjukkan bahwa CoreTax adalah inovasi digital yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas kantor konsultan pajak, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknis berkelanjutan dari pihak regulator.

KESIMPULAN

Implementasi CoreTax dalam proses pembuatan Bukti Potong PPh Pasal 21 di Kantor Konsultan Pajak Tangerang Selatan membawa transformasi digital yang signifikan melalui peningkatan efisiensi dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Meskipun pengguna membutuhkan fase adaptasi kognitif di awal, sistem ini terbukti mampu menghilangkan redundansi proses manual berkat integrasi berbagai modul ke dalam satu

platform yang terpadu. Selain itu, fitur otomatisasi seperti *pre-populated* data dan impor XML secara efektif memitigasi risiko kesalahan manusia, sehingga memperkuat integritas data akuntansi serta menyediakan audit trail digital yang memudahkan proses rekonsiliasi dan pelacakan data perpajakan secara transparan.

Namun, efektivitas operasional yang ditawarkan CoreTax masih bersifat kondisional karena sangat bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi yang ada. Kendala teknis seperti ketidakstabilan *server*, *timeout query*, hingga *downtime* saat beban puncak menjelang tenggat waktu pelaporan menjadi titik lemah utama yang sering mengganggu siklus kerja harian para staf pelapor. Oleh karena itu, keberhasilan jangka panjang sistem ini memerlukan intervensi teknis berkelanjutan melalui penguatan kapasitas server dan optimasi sistem agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara maksimal tanpa hambatan operasional yang berarti.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas ditemukan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Melanjutkan praktik double checking secara manual sebelum finalisasi untuk memastikan stabilitas sistem tidak memengaruhi akurasi hasil akhir, terutama pada masa-masa transisi sistem.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan Penguatan Infrastruktur Server dengan mengupgrade kapasitas server dan optimasi cloud scaling untuk menangani lonjakan trafik (terutama menjelang tanggal 20). Implementasi sistem *redundancy* yang lebih tinggi diperlukan untuk meminimalkan *downtime*.
3. Manajemen Waktu Pelaporan dengan menghindari pengerjaan bupot mendekati deadline (H-1 atau H-2) untuk memitigasi risiko server lambat. Disarankan melakukan pelaporan lebih awal saat beban server masih rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aburizal, M., & Maliki, A. (2025). Studi Literatur : Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. 4(3), 5132–5140.
- Darmayasa, I. N., Arsana, I. M. M., & Putrayasa, I. M. A. (2022). Reconstruction Of The Slippery Slope Framework Tax Compliance Model. ACRN Journal Of Finance And Risk Perspectives, 11(1), 19–32. <https://doi.org/10.35944/JOFRP.2022.11.1.002>
- Deslivia, N., & Christine, D. (2021). Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan(PPh) Pasal 23 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten. Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi , 7.
- Momongan, A. A. (2023). PRAKTEK AKUNTANSI PAJAK PENGHASILAN PASAL 23 PADA KKP VAUDY STARWORLD & PARTNERS.
- Samos, F. Y., Rialdy, N., & Sanjaya, S. (2024). Analisis Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 23 pada PT. Wijaya Karya Beton Tbk PPB Sumatera Utara. Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah, 2(2), 236–254.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Jurnal Akuntansi Edukasi Nusantara ICMA EISSN : 30263646 Sekunder, dan Tersier. Jurnal Penelitian Pendidikan Is Nationally Accredited in SINTA 5, 5.

Walandouw, P. (2013). Analisis Perhitungan dan Pelaporan PPh Pasal 23 Dan Pasal 25. Jurnal EMBA , 1, 987–997.