

CORE TAX SYSTEM DARI KACAMATA FISKUS: PELUANG, TANTANGAN, DAN REALITAS DI LAPANGAN

Paquita Vernanda Pudji Asmoro¹ Antin Okfitasari² Erna Chotidjah Suhatmi³

¹Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: vernandapaquita@gmail.com

²Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: antin_okfitasari@udb.ac.id

³Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: erna_chotidjah@udb.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTACT
<p>Article History</p> <p>Received:</p> <p>Revised:</p> <p>Published:</p> <p>Keywords CTAS, tax digitalization, Fiskus.</p>	<p><i>Core Tax Administration System (CTAS) is a digital innovation initiated by the Directorate General of Taxes (DGT) to integrate all tax administration processes into one efficient and transparent system. This study aims to analyze the perception of tax authorities towards the implementation of CTAS in Surakarta City, by highlighting the opportunities, challenges, and realities faced in its implementation. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews and online questionnaires with 10 tax authorities active in the Central Java 2 Regional Tax Office and Surakarta Pratama Tax Office. The results of the study indicate that tax authorities view CTAS as a promising system in improving work efficiency and tax supervision, but still face various challenges such as limited training, human resource readiness, and technical system constraints. Therefore, the success of CTAS implementation is largely determined by the internal readiness of the DGT, infrastructure support, and effective communication between organizational levels. These findings are expected to contribute to improving the implementation of CTAS nationally.</i></p>
INFORMASIARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel</p> <p>Diterima:</p> <p>Direvisi:</p> <p>Dipublikasikan:</p> <p>Kata Kunci CTAS, digitalisasi pajak, Fiskus.</p>	<p><i>Core Tax Administration System (CTAS) merupakan inovasi digital yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan dalam satu sistem yang efisien dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi fiskus terhadap implementasi CTAS di Kota Surakarta, dengan menyoroti peluang, tantangan, dan realitas yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner daring terhadap 10 fiskus yang aktif di lingkungan Kanwil DJP Jateng 2 dan KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fiskus memandang CTAS sebagai sistem yang menjanjikan dalam meningkatkan efisiensi kerja dan pengawasan pajak, namun masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan pelatihan, kesiapan sumber daya manusia, dan kendala teknis sistem. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi CTAS sangat ditentukan oleh kesiapan internal DJP, dukungan infrastruktur, serta komunikasi yang efektif antar level organisasi. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penyempurnaan implementasi CTAS secara nasional.</i></p>

A. PENDAHULUAN

Pajak merupakan instrumen vital dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan nasional. Sebagai sumber utama penerimaan negara, pajak memegang peran strategis dalam membiayai belanja pemerintah, menjaga stabilitas ekonomi, dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pajak, Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan reformasi sistem administrasi, salah satunya melalui pengembangan *Core Tax Administration System* (CTAS) (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022). CTAS merupakan sistem informasi yang terintegrasi dan dirancang untuk mendigitalisasi seluruh proses bisnis perpajakan secara menyeluruh, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak dalam satu platform (PMK 81 Tahun 2024). Sistem ini merupakan bagian dari proyek besar Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang digagas sejak tahun 2016 dan secara resmi diatur dalam Perpres Nomor 40 Tahun 2018. Tujuan dari sistem ini adalah menciptakan layanan perpajakan yang lebih efektif, efisien, akurat, dan berbasis data, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap DJP. Berbagai peluang ditawarkan oleh CTAS. Sistem ini berpotensi mengurangi beban kerja administratif manual, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan akurasi data perpajakan. Selain itu, integrasi dengan berbagai data eksternal seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan sistem keuangan nasional membuka peluang besar dalam mendorong kepatuhan pajak dan mengurangi praktik penghindaran pajak (Dimetheo et al., 2023).

Implementasi CTAS tentu menuntut kesiapan dari berbagai pemangku kepentingan. Salah satu aktor utama dalam keberhasilan sistem ini adalah fiskus sebagai aparat pajak yang memiliki peran langsung dalam penerapan kebijakan perpajakan di lapangan. Fiskus bukan hanya sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai komunikator kebijakan dan penghubung antara sistem digital dan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Oleh karena itu, persepsi fiskus terhadap CTAS menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi efektivitas adopsi sistem ini. Namun, belum banyak yang secara langsung menggali persepsi fiskus sebagai pemangku kepentingan utama dalam pelaksanaan CTAS. Oleh karena itu, studi ini menjadi penting karena mengisi celah penelitian sebelumnya dan menawarkan sudut pandang yang lebih komprehensif.

Kota Surakarta dipilih sebagai lokasi kajian karena merepresentasikan dinamika fiskal yang kompleks. Dengan keberadaan KPP Pratama dan berbagai sektor usaha aktif, kota ini menjadi tempat strategis untuk menganalisis implementasi CTAS dari perspektif fiskus. Surakarta juga memiliki keunikan tersendiri dalam hal kesiapan digital, hubungan fiskus-wajib pajak, serta dukungan organisasi lokal yang menjadikan wilayah ini menarik untuk dijadikan objek penelitian lapangan (Produk Domestik Regional Bruto 2020–2024).

Dengan mempertimbangkan pentingnya peran fiskus dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem, maka artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi fiskus terhadap CTAS di Kota Surakarta. Fokus utama terletak pada tiga aspek: (1) peluang yang ditawarkan sistem terhadap pekerjaan dan fungsi fiskus, (2) tantangan teknis dan non-teknis dalam proses penerapan, serta (3) realitas faktual yang dihadapi fiskus selama penggunaan awal sistem. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi DJP dan pemerintah dalam menyusun strategi implementasi CTAS yang lebih efektif serta memperkuat reformasi administrasi perpajakan nasional ke depan.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, tanpa mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak juga berfungsi sebagai alat regulasi, redistribusi pendapatan, stabilitas ekonomi, dan sumber penerimaan negara (*budgetair*). Mardiasmo (2016) menambahkan bahwa pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh warga negara kepada negara dan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah tanpa adanya timbal

balik langsung. Oleh karena itu, keberhasilan sistem perpajakan menjadi faktor penting dalam menjaga kelangsungan pembangunan nasional.

2. Core Tax Administration System (CTAS)

Core Tax Administration System (CTAS) merupakan sistem digital berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari proyek reformasi perpajakan melalui Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan, dalam satu platform digital yang terhubung dan efisien (PMK No. 81 Tahun 2024). Tujuan utamanya adalah meningkatkan efektivitas layanan pajak, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi terkini seperti *Artificial Intelligence* dan data *analytics* untuk mendukung pengawasan pajak secara *real-time*. CTAS memperkenalkan prinsip digitalisasi total dalam layanan pajak, seperti penghapusan dokumen fisik, pelaporan otomatis, dan sinkronisasi data wajib pajak lintas instansi, termasuk dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam praktiknya, sistem ini diharapkan mampu menutup celah penghindaran pajak, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam penegakan hukum pajak.

3. Peran Fiskus dalam Administrasi Perpajakan

Fiskus adalah aparatur sipil negara di bawah naungan DJP yang memiliki tugas strategis dalam proses administrasi perpajakan, mulai dari edukasi, pengawasan, pelayanan, hingga penegakan hukum terhadap pelanggaran perpajakan (Jatmiko, 2006). Dalam konteks implementasi CTAS, fiskus memiliki peran ganda: sebagai pengguna sistem sekaligus pendamping wajib pajak dalam memahami perubahan proses bisnis yang terdigitalisasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem sangat bergantung pada kesiapan, pemahaman, dan sikap fiskus terhadap sistem baru ini. Menurut Suandy (2011), fiskus tidak hanya memiliki hak melakukan pemeriksaan dan penyidikan, tetapi juga kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan memberikan edukasi yang jelas kepada masyarakat. Dalam era digital, fiskus dituntut untuk tidak hanya memahami regulasi perpajakan, tetapi juga menguasai sistem teknologi yang digunakan.

4. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan teori yang menjelaskan proses penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi. TAM menyatakan bahwa terdapat dua konstruk utama yang memengaruhi penerimaan sistem, yaitu *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan). Dalam konteks CTAS, persepsi fiskus terhadap kegunaan sistem (misalnya kemudahan pemantauan, pelaporan otomatis, dan pelacakan transaksi pajak) serta kemudahan penggunaannya (navigasi sistem, kecepatan akses, dan responsivitas sistem) akan memengaruhi sikap dan niat perilaku fiskus untuk menggunakan sistem secara konsisten dalam pekerjaannya. Ketika persepsi positif terhadap dua faktor tersebut tinggi, maka implementasi sistem cenderung berhasil.

5. Teori Kepatuhan Pajak (*Compliance Theory*)

Teori Kepatuhan menjelaskan dua jenis utama kepatuhan: instrumental karena takut sanksi dan normatif karena kesadaran moral dan legitimasi hukum (Indrayani et al., 2022). Implementasi CTAS diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari sisi instrumental melalui integrasi data lintas sektor, deteksi otomatis ketidaksesuaian data, serta otomatisasi sanksi dan pelaporan. Namun, keberhasilan jangka panjang tetap ditentukan oleh kepatuhan normatif, yang hanya bisa dibangun melalui pendekatan edukatif dan komunikasi yang dilakukan oleh fiskus sebagai aktor utama di lapangan. Ketika fiskus mampu menjalankan perannya dengan transparan, informatif, dan responsif, maka akan tumbuh kepercayaan dan kesadaran pajak dari wajib pajak.

6. Teori Perilaku (*Behavioristik*)

Teori behavioristik menjelaskan bahwa perilaku seseorang merupakan hasil dari proses belajar melalui pengalaman, penguatan, dan hukuman (Fahyuni, 2016). Dalam konteks fiskus, perilaku adaptif terhadap CTAS dibentuk melalui proses pelatihan, pengalaman langsung menggunakan sistem, dan dukungan organisasi. Ketika sistem memberi pengalaman positif, maka perilaku fiskus akan semakin terbentuk ke arah penggunaan yang konsisten dan efisien. Namun jika pengalaman awal buruk, seperti seringnya error sistem atau beban kerja meningkat tanpa kompensasi, maka fiskus cenderung menunjukkan resistensi atau sikap negatif.

7. Sistem Perpajakan di Indonesia (*Self-Assessment System*)

Indonesia menganut *sistem self-assessment*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Waluyo, 2007). Meskipun memberikan otonomi kepada wajib pajak, sistem ini juga menuntut peran fiskus yang kuat dalam melakukan pengawasan dan pembinaan, agar potensi kebocoran dapat diminimalkan dan kepatuhan meningkat. Dalam praktiknya, *self-assessment* menempatkan fiskus pada posisi strategis dalam menjembatani antara kepentingan wajib pajak dan regulasi negara. Karena itu, perubahan sistem menuju digitalisasi seperti CTAS menjadi tantangan baru dalam menjaga integritas sistem ini.

8. Persepsi

Persepsi adalah proses kognitif yang digunakan individu untuk menafsirkan dan memberikan makna terhadap informasi atau stimulus yang diterimanya dari lingkungan sekitar (Robbins, 1999). Menurut Sarlito (1983), persepsi seseorang dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, nilai pribadi, dan kondisi sosial. Dalam konteks artikel ini, persepsi fiskus terhadap CTAS mencerminkan bagaimana mereka memahami, menilai, dan merespons implementasi sistem pajak digital dari sudut pandang pengguna internal. Persepsi positif akan mendorong penggunaan yang optimal, sementara persepsi negatif bisa memicu resistensi.

9. Implementasi Sistem

Menurut Subarsono (2009), implementasi merupakan proses pelaksanaan kebijakan publik atau sistem yang melibatkan berbagai aktor, prosedur, sumber daya, dan struktur organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks sistem informasi, implementasi juga mencakup bagaimana teknologi tersebut diterapkan secara operasional dalam lingkungan organisasi dan bagaimana respons para penggunanya. George C. Edward III (dalam Winarno, 2008) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi. Jika keempat variabel tersebut tidak berjalan seimbang, implementasi sistem (termasuk CTAS) dapat mengalami hambatan meskipun secara desain telah direncanakan dengan baik.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam persepsi fiskus terhadap *implementasi Core Tax Administration System* (CTAS) di Kota Surakarta. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah mengeksplorasi pandangan subjektif, pengalaman, serta interpretasi fiskus sebagai aktor internal dalam sistem administrasi perpajakan digital. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara kontekstual berdasarkan perspektif partisipan, serta memberikan narasi yang kaya dan akurat terhadap realitas yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2019).

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di beberapa instansi perpajakan yang berada di Kota Surakarta, seperti Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta dan Kanwil DJP Jawa Tengah II. Kota Surakarta

dipilih karena merupakan salah satu kota dengan tingkat aktivitas perpajakan yang cukup tinggi serta memiliki tingkat kesiapan digital yang berkembang.

2. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah fiskus atau pegawai pajak yang terlibat langsung dalam penggunaan dan penerapan sistem Core Tax System di lingkungan DJP Surakarta. Peneliti memilih 10 orang fiskus sebagai informan kunci, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dalam implementasi CTAS.

3. Sumber Data

a) Data primer

Data Primer, diperoleh secara langsung dari hasil wawancara mendalam dan kuesioner daring yang disebarluaskan kepada fiskus di lingkungan KPP Pratama Surakarta dan Kanwil DJP Jateng 2.

b) Data sekunder

Sumber data sekunder, diperoleh dari studi pustaka, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, laporan resmi DJP, serta dokumen-dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan implementasi CTAS.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi fiskus mengenai CTAS dari berbagai aspek, seperti kegunaan sistem, kemudahan penggunaan, kendala teknis, serta kesiapan organisasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator dari teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori kepatuhan pajak.

b) Observasi non-partisipatif dilakukan untuk mencatat situasi atau kendala langsung di lapangan.

c) Kuesioner daring (*Google Form*): Metode penyebaran kuesioner daring menggunakan Google Form memudahkan para informan. Pertanyaan-pertanyaan dalam Google Form disusun berdasarkan pedoman wawancara, dengan menggabungkan pertanyaan-pertanyaan terbuka. Penggunaan Google Forms memudahkan pengumpulan data sekaligus menjaga anonimitas dan memungkinkan responden untuk mengungkapkan pendapat mereka secara jujur.

d) Dokumentasi adalah pengumpulan, Dokumentasi dilakukan untuk mendukung data wawancara, berupa foto kegiatan wawancara, dokumen administratif, serta arsip atau laporan resmi terkait CTAS.

5. Teknik Analisis Data

a) Reduksi Data, yaitu proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi bermakna.

b) Penyajian Data, dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan kutipan langsung dari informan untuk mendukung temuan.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu proses merumuskan inti dari hasil wawancara untuk menjawab fokus penelitian dan mengecek konsistensi antar sumber data

6. Uji Keabsahan Data

Untuk menjaga validitas dan kredibilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai fiskus, sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, kuesioner, dan dokumentasi

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi fiskus terhadap implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) di Kota Surakarta. Penelitian dilakukan melalui wawancara dan kuesioner terhadap 10 fiskus yang aktif bekerja di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Surakarta dan Kanwil DJP Jateng 2. Hasil penelitian dikelompokkan ke dalam tiga bagian utama, yaitu:

(1) peluang dari sistem CTAS, (2) tantangan yang dihadapi fiskus, dan (3) realitas pelaksanaan CTAS di lapangan.

1. Peluang Implementasi CTAS Menurut Fiskus

Menurut Robbins (1999), peluang adalah harapan terhadap manfaat yang bisa diperoleh ketika sistem atau kebijakan baru diterapkan. Dalam konteks ini, mayoritas fiskus melihat bahwa CTAS memberikan berbagai kemudahan dan efisiensi baru dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

a) Integrasi Data dan Otomatisasi Proses

CTAS menyatukan berbagai proses perpajakan dalam satu sistem terintegrasi, termasuk pelaporan, pemeriksaan, dan analisis data. Hal ini dinilai mempersingkat alur birokrasi dan meningkatkan akurasi data. Fiskus 2 menyatakan bahwa:

“Dengan CTAS, kami nggak perlu minta dokumen satu per satu ke WP. Semua data sudah saling terhubung dari sistem, jadi lebih efisien.”

Sistem ini juga secara otomatis menarik dan memproses data wajib pajak, termasuk e-Faktur, e-Bupot, dan laporan keuangan. Hal ini mempercepat kerja fiskus dalam pemeriksaan dan pemantauan pajak.

b) Meningkatkan Akuntabilitas

Sistem CTAS mencatat seluruh aktivitas pengguna secara otomatis. Hal ini membuat setiap tindakan fiskus terpantau dan terekam, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dan didukung oleh pernyataan fiskus 7 bahwa:

“Kita jadi lebih hati-hati, karena semua yang kita klik atau proses tercatat dalam sistem. Ini bagus untuk transparansi.”

c) Efektivitas dalam Pengawasan

Dengan integrasi NIK dan data eksternal, fiskus dapat mendeteksi ketidaksesuaian atau potensi kecurangan secara lebih cepat. Ini mendukung peningkatan kepatuhan pajak melalui sistem yang lebih presisi sesuai dengan perkataan dari fiskus 1 bahwa:

“Dulu kita butuh waktu lama untuk temukan WP yang bandel. Sekarang, sistem bantu deteksi transaksi mencurigakan.”

d) Dukungan terhadap Transformasi Digital DJP

Fiskus memandang CTAS sebagai bentuk nyata komitmen DJP dalam mendigitalisasi layanan pajak secara menyeluruh, selaras dengan arah reformasi birokrasi. Fiskus 8 menyatakan bahwa:

“Ini langkah maju DJP. Kalau benar-benar diterapkan optimal, CTAS bisa bikin DJP jadi lebih modern.”

2. Tantangan Implementasi CTAS yang Dirasakan Fiskus

Walaupun berpotensi besar, implementasi sistem baru seperti CTAS tidak terlepas dari berbagai tantangan. Dalam konteks TAM (Davis, 1989), tantangan ini berhubungan erat dengan perceived ease of use.

a) Kurangnya Pelatihan dan Pendampingan

Fiskus menyampaikan bahwa pelatihan yang diberikan seringkali terlalu singkat, terlalu teoritis, dan tidak mencakup praktik langsung. Fiskus 3 berpendapat bahwa:

“Kita dikasih pelatihan, tapi waktunya cuma sebentar dan lebih ke teori. Pas di lapangan malah bingung sendiri.”

Hal ini menyebabkan fiskus harus belajar mandiri atau saling bertanya kepada rekan kerja, yang pada akhirnya memperlambat adopsi sistem secara merata.

b) Gangguan Teknis dan Keterbatasan Infrastruktur

Fiskus menyebut bahwa sistem CTAS masih sering mengalami error, seperti loading lama, server down, hingga data tidak muncul sesuai. Di dukung dengan pernyataan fiskus 6 bahwa:

“Sering banget sistem ngelag, apalagi pas jam ramai. Itu bikin WP juga jadi nggak sabar”

Selain itu, beberapa kantor pelayanan pajak belum memiliki infrastruktur teknologi seperti jaringan internet stabil atau perangkat komputer terbaru.

c) Ketimpangan Kemampuan SDM

Beberapa fiskus yang sudah lama bekerja menyatakan kesulitan beradaptasi dengan sistem digital. Fiskus 10 berpendapat bahwa:

“Kalau anak muda mah cepat belajarnya. Tapi yang senior seperti saya harus pelan-pelan, belum semua paham.”

Menurut teori behavioristik (Watson, 1919), kesulitan ini muncul karena perbedaan dalam pengalaman belajar dan adaptasi terhadap perubahan.

d) Beban Ganda selama Masa Transisi

Fiskus diharuskan tetap menjalankan pekerjaan manual sembari belajar dan mengimplementasikan sistem baru. Fiskus 4 menyatakan bahwa:

“Kami kerja dobel. Satu sisi harus input di sistem baru, sisi lain tetap dituntut selesaikan laporan manual juga.”

Hal ini menyebabkan kelelahan, penurunan motivasi, dan potensi resistensi terhadap perubahan sistem.

3. Realitas Implementasi CTAS di Lapangan

Menurut Edward III dalam Subarsono (2009), keberhasilan implementasi sistem sangat dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap), dan struktur organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa realitas implementasi CTAS masih jauh dari ideal:

a) Koordinasi Internal yang Belum Maksimal

Informasi dari pusat kadang hanya diterima oleh pejabat struktural, tidak sampai ke seluruh staf teknis. Fiskus 9 mengatakan bahwa:

“Informasi tentang update sistem kadang cuma diketahui atasan. Kami staf teknis baru tahu pas sistem udah berubah.”

b) Ketidaksiapan Wajib Pajak

Meskipun sistem telah diperbarui, banyak wajib pajak belum mampu menggunakan sistem digital dan masih bergantung pada bantuan fiskus. Fiskus 5 berpendapat bahwa:

“Masih banyak WP yang datang dan minta diajari input SPT di sistem. Jadi kami harus jadi 'guru' juga.”

c) Beban Psikologis dan Tekanan Target

Beberapa fiskus menyampaikan tekanan akibat tuntutan target kinerja yang tidak berubah meski sedang beradaptasi dengan sistem baru. Fiskus 6 menambahkan bahwa:

“Target tetap tinggi, tapi kerjaan makin banyak. Rasanya seperti dikejar terus.”

Tabel 1.

Persepsi Fiskus terhadap Implementasi CTAS

No.	Tema	Temuan
1.	Peluang Integrasi & Otomatisasi	Sistem menyederhanakan alur kerja, mempermudah akses data, dan mempercepat layanan perpajakan.
2.	Akuntabilitas & Transparansi	Aktivitas fiskus terdokumentasi otomatis, meningkatkan profesionalitas dan mengurangi potensi penyimpangan.
3.	Gangguan Sistem & Infrastruktur	Sistem sering mengalami error dan lemot; jaringan serta perangkat kerja tidak selalu mendukung.
4.	SDM & Pelatihan	Pelatihan teknis masih kurang; sebagian fiskus kesulitan beradaptasi dengan sistem baru.

5.	Koordinasi Internal	Informasi pembaruan sistem tidak tersampaikan merata ke semua level staf.
6.	Ketidaksiapan Wajib Pajak	WP belum siap menghadapi sistem digital dan masih banyak bergantung pada fiskus.
7.	Beban Ganda & Psikologis	Fiskus menghadapi beban kerja ganda saat transisi, serta tekanan target yang tetap tinggi.

Sumber: Data diolah, 2025

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap sepuluh orang fiskus di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kota Surakarta dan Kanwil DJP Jateng 2, dapat disimpulkan bahwa implementasi Core Tax Administration System (CTAS) dipandang sebagai langkah positif dan strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan. Sebagian besar fiskus menilai bahwa CTAS menawarkan berbagai peluang, seperti integrasi data perpajakan yang lebih kuat, otomatisasi proses administrasi, peningkatan transparansi kerja, serta efektivitas pengawasan terhadap wajib pajak. Sistem ini dinilai memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi kerja fiskus dan mempercepat layanan kepada masyarakat.

Namun, di sisi lain, fiskus juga menghadapi tantangan nyata dalam penggunaan sistem ini. Beberapa kendala yang diungkapkan antara lain adalah minimnya pelatihan teknis, seringnya gangguan sistem (error), keterbatasan infrastruktur seperti jaringan dan perangkat kerja, serta ketimpangan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital. Selain itu, masa transisi menuju CTAS menimbulkan beban kerja ganda bagi fiskus, karena mereka harus tetap menyelesaikan tugas manual sambil belajar sistem baru. Dalam realitas lapangan, fiskus juga dihadapkan pada kondisi yang kompleks, seperti kurangnya koordinasi internal dalam menyampaikan informasi sistem, serta ketidaksiapan sebagian wajib pajak dalam menggunakan sistem digital secara mandiri. Tekanan target kinerja yang tinggi di tengah masa transisi turut menjadi faktor psikologis yang memengaruhi adaptasi fiskus terhadap sistem ini.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat Technology Acceptance Model (TAM), di mana persepsi terhadap kegunaan sistem (perceived usefulness) tinggi, namun kemudahan penggunaan (perceived ease of use) masih rendah. Untuk mendukung keberhasilan implementasi CTAS, diperlukan strategi yang lebih menyeluruh, termasuk pelatihan berkelanjutan, perbaikan infrastruktur, komunikasi organisasi yang lebih terbuka, serta kebijakan insentif yang mempertimbangkan beban kerja dan kondisi adaptasi pegawai di lapangan.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini yang berjudul “Core Tax System dari Kacamata Fiskus: Peluang, Tantangan, dan Realitas di Lapangan” dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Ibu Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan karya ini.
- 2) Para informan fiskus di lingkungan KPP Pratama dan Kanwil DJP Surakarta, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, dan berbagi pengalaman yang sangat berharga bagi kelengkapan data penelitian ini.
- 3) Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang telah membuka akses terhadap berbagai referensi dan kebijakan yang mendukung pemahaman terhadap implementasi Core Tax Administration System (CTAS).

- 4) Orang tua, keluarga, dan sahabat, yang selalu memberikan dukungan moral, spiritual, dan semangat tanpa henti selama proses penulisan berlangsung.
- 5) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi, bantuan, dan doa dalam proses penyelesaian artikel ini.

G. REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2024). Produk Domestik Regional Bruto Kota Surakarta Menurut Lapangan Usaha Tahun 2020-2024. Badan Pusat Statistik Kota Surakarta.
- Budi Winarno. 2008. Kebijakan Publik, Pt. Buku Kita: Jakarta.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13 (3): 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dimetho, Gabrella, Athirah Salsabila, dan Nikita Ceysha Amabel Izaak. 2023. "Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia" 3 (1).
- Eni Fariyatul Fahyuni, Istikomah. Psikologi Belajar & Mengajar. Sidoarjo. Nizamia Learning Center. 2016. hlm:26- 27
- Indonesia, R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Jakarta: Sekretariat Negara*.
- Indryani, AP, & Setyawan, ND (2024). ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA UNESA TERHADAP IMPLEMENTASI CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS) DI INDONESIA TAHUN 2025. *Jumlah: Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Manajemen* , 2 (2), 144-156.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. UNDIP, Semarang. Master Thesis, Program Pascasarjana. <http://eprints.undip.ac.id/6812> Diakses 8 Juli 2025. Hal. 20, 61
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). Peta Jalan Digitalisasi Perpajakan Nasional. Jakarta Kementerian Keuangan." t.t.
- Mardiasmo, M. B. A. (2016). PERPAJAKAN–Edisi Terbaru. Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Keuangan 81 Tahun 2024
- Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018."
- Robbins, Stephen P. 1999. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi ke 5. Jakarta: Erlangga.
- Suandy (2011 Suandy, Erly. 2011. Perencanaan Pajak. Edisi 5. Salemba Empat, Jakarta.
- Subarsono, Analisis Kebijakan Public, Pustaka pelajar, Yogyakarta, 2009, hlm 30
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Waluyo (2007). Perpajakan Indonesia, Buku 1 Edisi 7, Penerbit Salemba Empat,. Jakarta