



Transformasi Pelayanan Publik: Implementasi Aplikasi Core Tax dalam Meningkatkan Etika Kepatuhan dan Akuntabilitas Administrasi Perpajakan

Muhammad Sadam¹, Faathur Al Araafi², Hilmi Harja Munawar³, Rafael Milliano⁴, Ridwan⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Abstract

Received: 05 Oktober 2025
Revised: 17 Oktober 2025
Accepted: 28 Oktober 2025

Public service transformation is able to create various innovations that can make it easier for users to access existing services. The focus of this research aims to analyze the implementation of Core Tax applications in order to improve compliance ethics and accountability in the tax administration sector. The application of the research approach uses a qualitative method through a descriptive-analytical type of research with the collection of interview data sources, observations, and documentation. From this analysis, the implementation of Core Tax is able to answer various real challenges to the need for innovation in public services, the presence of Core Tax can reflect the government's seriousness in transforming public services through the application of aspects of efficiency, accountability, and compliance ethics. In addition, Core Tax also provides considerable benefits in terms of ease of access to tax payments for taxpayers. However, a number of challenges through the aspects of limited infrastructure, digital literacy, and inadequate bureaucracy are obstacles in the implementation of this application. For this reason, the implementation of Core Tax must strive for synergy between various elements in order to be able to provide a strong commitment in developing accountable and transparent tax services.

Keywords: Transformation, Public Service, Core Tax Application, Accountability, Compliance Ethics

(*) Corresponding Author: 2210413092@mahasiswa.upnvj.ac.id¹,
2210413081@mahasiswa.upnvj.ac.id²,
2210413083@mahasiswa.upnvj.ac.id³,
2210413110@mahasiswa.upnvj.ac.id⁴,
ridwan.fisip@upnvj.ac.id⁵

How to Cite: Sadam, M., Araafi, F., Munawar, H., Milliano, R., & Ridwan, R. (2025). Transformasi Pelayanan Publik: Implementasi Aplikasi Core Tax dalam Meningkatkan Etika Kepatuhan dan Akuntabilitas Administrasi Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(11.D), 108-119. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11993>.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia global semakin menunjukkan arah kemajuan yang sangat cepat dalam kebutuhan masyarakat akan kehadiran transformasi dalam pelayanan publik. Di Indonesia, konsep pelayanan publik masih terus dikembangkan agar dapat melakukan pelayanan dengan baik dan responsif. Saat ini, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih terdapat berbagai permasalahan, baik dalam hal ketidakjelasan biaya, waktu, dan proses pelayanan (Dwiyanto, 2002). Kondisi ini terjadi dikarenakan kurangnya sistem yang jelas dan transparan dalam menetapkan kewajiban bagi penyelenggara layanan serta hak-hak yang dapat diperoleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini, sering kita melihat

kondisi literasi masyarakat dan penyelenggara layanan seringkali tidak memahami akan kewajiban dan hak yang seharusnya diperoleh dan dijalankan. Regulasi dalam pelayanan publik umumnya lebih menekankan pada kewajiban administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat saat mengakses layanan, tanpa memberikan hak yang seharusnya diterima masyarakat sebagai penerima layanan. Ketidaktepatan dalam prosedur pelayanan seringkali mendorong masyarakat untuk menempuh cara tidak resmi, seperti memberikan pungutan liar kepada petugas atau menggunakan perantara hanya untuk mendapatkan kepastian dan percepatan dalam proses layanan.

Kondisi pelayanan publik yang ada perlu dilakukan transformasi agar memuat etika kepatuhan dan akuntabilitas dalam menjalankan pelayanan bagi masyarakat luas. Untuk itu, diperlukan upaya yang konkrit dalam menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan dalam pelayanan publik yang telah dijalankan. Segala bentuk pelanggaran dari aspek pihak penyelenggara pelayanan publik harus ditelusuri dan ditindak guna membangun etika dalam membentuk etos kerja yang baik. Pelanggaran etika dalam layanan publik dapat muncul sejak tahap perumusan kebijakan, terutama jika prosesnya tidak terbuka, kurang responsif, tidak akuntabel, atau mengabaikan prinsip-prinsip lainnya. Hal ini, harus membangun kesadaran etika dalam menjalankan pelayanan publik, dimana para penyelenggara mesti mengedepankan prinsip transparansi dan prinsip akuntabilitas dari setiap kebijakan yang dibuat.

Berbagai kasus dan tantangan dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk selalu adaptif terhadap hadirnya transformasi dalam sektor pelayanan publik. Dalam hal ini, dapat kita temukan transformasi layanan di bidang perpajakan di Indonesia. Sektor pajak sendiri merupakan salah satu penerimaan negara terbesar yang dihasilkan melalui penerimaan dari berbagai sektor. Keberadaan pajak memiliki peran yang cukup sentral dalam memelihara keseimbangan sektor ekonomi negara, serta bermanfaat untuk menciptakan kesejahteraan di tengah masyarakat (Cindy & Chelsya, 2024). Transformasi sistem perpajakan dilakukan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dan Menteri Keuangan dengan menciptakan sebuah sistem layanan administrasi perpajakan berbasis digital yang diberi nama *Core Tax Administration System* (CTAS). Dasar hukum yang menjadi landasan pendirian *Core Tax Administration System* sudah diatur dalam Peraturan Presiden No. 40/2018 mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

Sistem *Core Tax* menciptakan transformasi yang mencerminkan pemanfaatan *e-government* dalam sektor pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi berbasis digital dalam sektor pelayanan publik terhadap bidang perpajakan berlandaskan pada penggunaan teori modernisasi dan digital government (Liu, 2022). Transformasi ini semata-mata tidak hanya bertujuan untuk merubah sistem operasional perpajakan yang sebelumnya dilakukan secara manual, namun juga mengubah model pelayanan publik menuju ke arah penciptaan akuntabilitas dan nilai-nilai etika kepatuhan terhadap sektor perpajakan. Kehadiran sistem ini diharapkan dapat mengatasi beragam persoalan yang telah lama menjadi tantangan dalam sektor perpajakan, seperti kurangnya kejelasan dalam layanan, lambannya proses administrasi, rendahnya tingkat pengawasan, dan pengendalian terhadap kepatuhan perpajakan (Putri & Andi, 2020).

Kajian telaah literatur yang mengkaji mengenai *Core Tax Administration System* (CTAS), pada pokoknya telah banyak dikaji oleh berbagai peneliti sebagai sebuah objek kajian yang bersifat eksploratif dalam bidang pelayanan publik. Penelitian yang sesuai dengan objek kajian yang dilakukan oleh penulis adalah riset penelitian yang dilakukan oleh Muan Ridhani Panjaitan dan Yuna (2024), dalam penelitiannya dijelaskan bahwasannya implementasi *Core Tax* sebagai reformasi dari sistem perpajakan yang memanfaatkan teknologi digital, diharapkan mampu menangani sejumlah permasalahan dalam sektor perpajakan dengan menghendaki adanya keterbukaan aspek informasi dan mampu meningkatkan sistem pengawasan. Penelitian ini memberikan aspek kritis terhadap kehadiran transformasi sistem pelayanan publik dengan mengkaji bagaimana pengaruh kehadiran *Core Tax* terhadap transparansi dan akuntabilitas dari sektor perpajakan. Dari hasil penelitiannya, peneliti mengkaji bahwasannya kehadiran *Core Tax* sangat bermanfaat dalam memperoleh kepercayaan publik melalui sebuah sistem yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas. Namun, masih ditemukan sejumlah hambatan melalui pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam sistem *Core Tax*, banyak masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam aspek literasi digital dan aspek infrastruktur yang belum memadai juga menunjukkan hambatan dari implementasi *Core Tax* di Indonesia.

Keterbatasan kajian yang telah diteliti oleh Muan Ridhani Panjaitan dan Yuna (2024) adalah kajian ini lebih menitikberatkan pada aspek implementasi dan pengaruh dari sistem *Core Tax* sebagai sebuah layanan berbasis digital. Penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan secara mendalam bagaimana transformasi pelayanan publik dibutuhkan dalam kemudahan memperoleh akses terhadap pelayanan publik. Untuk menutup gap tersebut, penelitian ini akan mengkaji secara lebih mendalam dengan pendekatan multidisipliner yang menggabungkan perspektif administrasi layanan publik, pengaruh terhadap etika dan akuntabilitas, serta manfaat dari transformasi digital. Aspek penelitian ini tidak hanya akan mengkaji kehadiran *Core Tax* sebagai suatu inovasi teknologi dalam sektor pelayanan publik, namun juga sebagai sarana negara untuk membentuk etika kepatuhan dan menjamin akuntabilitas dalam sektor pelayanan publik. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat menjadi instrumen dalam memperkaya wawasan di bidang ilmu politik, khususnya dalam bidang *e-government* dan transformasi layanan publik, serta dapat menjadi pedoman penting dalam membentuk hubungan antara negara dan warga di era digital saat ini.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Etika

Berbicara mengenai etika, etika sendiri merupakan sebuah tingkah laku manusia yang berdasarkan dari adat atau kebiasaan, kecenderungan hati, dan watak ketika melakukan sesuatu. Etika berfungsi membantu manusia dalam mengendalikan tingkah laku dan perbuatannya agar tidak melenceng atau bertentangan dengan orang lain. Etika sendiri juga ternyata memiliki pembagiannya tersendiri menurut Franz Magnis Suseno (2018) di antaranya adalah:

- Etika umum, salah satu prinsip dasar manusia yang menjadi perilaku dasar dari tindakan manusia

- Etika khusus, prinsip dasar dari manusia yang berkorelasi dengan kewajiban manusia dalam kehidupannya.

Selain dari apa yang ditulis oleh Suseno, Bertens (1993) juga memberikan pendapat bahwa etika memiliki dua pengertian utama di antaranya adalah:

- Etika Praktis, nilai-nilai moral yang sudah ada dan perlu dilakukan dalam sehari-hari yang mana erat kaitannya dengan hal moralitas.
- Etika Refleksi, bagaimana seorang individu bisa melihat dan mengkritisi nilai moral yang sudah ada dan mengaplikasikannya dalam kehidupan.

Etika memang erat sekali kaitannya dengan apa yang sudah ada atau kebiasaan yang dilakukan oleh masyarakat sehingga seorang individu bisa mengetahui bagaimana melihat yang benar dan salah ketika dihadapkan dengan berbagai peristiwa yang ada di masyarakat. Manusia pasti melakukan banyak tindakan yang bisa membawa kepada akibat tertentu sebab itu etika ada untuk bisa mengurangi resiko jika melakukan tindakan tertentu. Etika dan moral biasanya saling berkaitan satu sama lain, namun terdapat hal yang membedakannya. Moral berbicara mengenai nilai yang dipegang oleh seorang individu atau kelompok yang menginisiasi dalam melakukan sesuatu. Sedangkan, etika merupakan tindakan yang dilakukan ketika seorang individu atau kelompok berinteraksi di lingkungannya. Bisa dikatakan etika merupakan tindakan dari dorongan moral seseorang atau kelompok (Ropik, 2015).

Etika sendiri ternyata memiliki teori-teorinya tersendiri mulai dari teori moralitas sosial, yang mana beranggapan bahwa kelompok sosial yang terbentuk yang bisa menentukan baik dan buruk atau bisa dikatakan peraturan moral yang bersifat kolektif. Tidak hanya itu, terdapat juga teori kepribadian mulia yang menganggap bahwa moral dapat terbentuk dari nilai-nilai yang sudah tertanam pada diri individu tidak dipengaruhi oleh kelompok sosial atau masyarakat (Maiwan, 2018).

2. Akuntabilitas

Biasa disebut sebagai *accountable* dalam bahasa Inggris yang memiliki makna atau arti “bisa dipertanggungjawabkan” yang mana merupakan sebuah pertanggungjawaban yang diberikan kepada instansi atau organisasi oleh pemerintah atau pemangku kepentingan. Akuntabilitas dapat berfungsi untuk mengukur kinerja dari sebuah instansi atau organisasi. Dengan seperti ini, instansi atau organisasi yang diberikan tugas dapat diminta pertanggungjawaban atas kegiatan-kegiatan atau program kerja yang sudah dilakukan. Terdapat prinsip-prinsip yang digunakan untuk bisa melaksanakan akuntabilitas dengan baik di antaranya adalah:

- Komitmen dari pimpinan instansi atau organisasi untuk pengelolaan yang akuntabel
- Mampu mewujudkan tingkat pencapaian tujuan dan sarana yang telah ditetapkan
- Sistem yang memastikan bahwa sumber daya digunakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Fokus pada pencapaian tujuan, visi, serta memberikan dampak positif yang nyata.
- Mengedepankan kejujuran, objektivitas, keterbukaan, dan inovasi dalam menilai kinerja (Arifiani, 2023).

Akuntabilitas memiliki peran penting dalam menentukan bagaimana sebuah instansi atau organisasi ini bisa dipercaya oleh masyarakat sebab nantinya instansi atau organisasi akan berhubungan dengan banyak sekali pihak dan untuk menentukan bagaimana sebuah instansi bisa dipercaya adalah melalui akuntabilitasnya. Mengacu pada tulisan Wicaksono (2015), akuntabilitas merupakan sebuah gabungan dari tanggung jawab, transparansi, dan responsivitas dari sebuah instansi atau organisasi yang nantinya hasil kerja dari instansi ini diberikan kepada pemangku kepentingan terkait agar tidak terjadi penyelewengan kekuasaan. Akuntabilitas bukan hanya sebuah cara untuk mencari kesalahan dari sebuah instansi atau organisasi saja, tetapi ini merupakan salah satu upaya agar instansi atau organisasi bisa meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari program kerja-program kerja yang dijalankan.

3. Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat merupakan salah satu misi yang ada dalam sebuah kata pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri merupakan sebuah cara yang berupaya untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan kepentingannya terhadap sebuah organisasi sesuai dengan prosedur yang telah dimiliki oleh organisasi yang bersangkutan. Dalam hal ini, sebuah organisasi yang mana merupakan salah satu instansi pemerintah perlu memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dan berurusan dengan negara seperti administrasi, kesehatan, pendidikan, dan masih banyak yang lainnya. Dalam memberikan pelayanan publik, terdapat nilai-nilai yang perlu dipenuhi oleh sebuah instansi agar instansi tersebut bisa dikatakan profesional, nilai-nilai tersebut di antaranya adalah:

- Efektif, instansi bisa berorientasi kepada tujuan dan sasaran yang sudah ditentukan sejak instansi tersebut ada atau dibuat.
- Sederhana, instansi bisa memberikan sebuah tata cara pelayanan yang gampang, cepat, tepat, dan mudah dipahami.
- Transparan, instansi memiliki prosedur, persyaratan, biaya, jadwal, dan pihak yang bertanggung jawab dalam menjalankan instansi dan masyarakat juga mengetahuinya.
- Keterbukaan, sama seperti transparan semua informasi tentang prosedur layanan dan sebagainya masyarakat perlu tahu dan mengerti, meskipun mereka tidak bertanya langsung.
- Efisiensi, persyaratan yang diberikan oleh instansi harus sesuai dengan produk pelayanan yang diberikan dan tidak ada pengulangan pemenuhan persyaratan.
- Ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi harus memiliki waktu yang jelas dan bisa menyesuaikan waktu yang telah ditetapkan instansi
- Responsif, instansi dapat bersikap cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan layanan publik
- Adaptif, instansi mampu beradaptasi dalam menyelesaikan hal-hal yang menjadi tuntutan dan keinginan dari masyarakat yang dilayani (Sawir, 2020).

Pelayanan publik yang baik dan profesional sudah pasti memiliki nilai-nilai yang ada di atas dan instansi tersebut juga memiliki sikap yang bisa membantu, menolong, memberikan layanan yang memuaskan dan pada akhirnya mampu membuat masyarakat selalu datang kembali untuk mendapatkan layanan yang berhak untuk masyarakat dapatkan. Namun, ada juga masyarakat yang pada

akhirnya malas menggunakan pelayanan publik dikarenakan adanya beberapa hal atau masalah yang menjadikan sebuah pelayanan publik tidak berkembang dan disukai oleh masyarakat. Pada akhirnya kualitas pelayanan publik yang diberikan tidak maksimal. Beberapa masalah yang ada dalam sebuah pelayanan publik di antaranya adalah:

- Konteks Monopolistik, instansi merasa hanya dia saja yang memiliki pelayanan publik di daerahnya yang pada akhirnya tidak ingin memperbaiki jumlah, kualitas, dan pemerataan pelayanan.
- Budaya Patrimonial, merupakan sebuah budaya yang membuat instansi terikat dengan tradisi politik atau budaya dari masyarakat yang ingin instan atau cepat dengan menghalalkan segala cara untuk mendapatkan pelayanan.
- Tekanan dari lingkungan, adanya faktor lingkungan yang membuat kinerja dari sebuah instansi terpengaruh.

Sebuah instansi yang memberikan pelayanan perlu mencapai kualitas yang terbaik yang bisa diberikan agar masyarakat bisa terlayani dengan baik dan tidak terjadi ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan (Taufiqurokhman, 2018). Setiap instansi pemerintah yang memiliki tugas dalam melayani masyarakat sudah harus memiliki nilai-nilai atau prinsip-prinsip yang sudah ada agar masyarakat semakin puas dan percaya dengan pelayanan publik yang diberikan oleh suatu negara. Pelayanan yang memiliki mutu baik bukan hanya berasal dari penerimaan berkas-berkas saja atau di meja administrasi, tetapi pelayanan yang bersih, cepat, tepat, dan maksimal merupakan sebuah pelayanan publik yang mampu diterima oleh masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi aplikasi *Core Tax* memengaruhi transformasi pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan etika kepatuhan dan akuntabilitas aparatur pajak. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai dengan karakteristik kajian ilmu politik yang menekankan pemahaman atas dinamika kebijakan publik, relasi kekuasaan, serta perilaku aktor birokrasi dalam konteks implementasi teknologi digital dalam pelayanan negara kepada warga (Cresswell, 2014). Dengan metode ini, peneliti berupaya menggali makna, persepsi, dan pengalaman para aktor yang terlibat secara langsung dalam proses implementasi aplikasi *Core Tax* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti pejabat pelaksana kebijakan di lingkungan Ditjen Pajak, staf teknis pengguna *Core Tax*, serta wajib pajak yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut. Data sekunder meliputi dokumen-dokumen kebijakan, laporan implementasi, publikasi ilmiah, dan berita yang relevan. Penentuan informan dilakukan secara purposif, dengan mempertimbangkan keterlibatan dan kompetensi mereka dalam memahami implementasi aplikasi *Core Tax*. Teknik pengumpulan data didasarkan pada prinsip triangulasi untuk memastikan validitas dan reliabilitas informasi yang diperoleh (Moleong, 2017).

Teknik analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles, Huberman, Saldaña, 2014). Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi data secara sistematis dan mengidentifikasi pola-pola hubungan antara teknologi digital, praktik kepatuhan, dan prinsip-prinsip akuntabilitas publik. Dalam konteks ilmu politik, pendekatan ini penting untuk menelusuri bagaimana teknologi informasi digunakan sebagai instrumen kekuasaan dalam mereformasi birokrasi serta meningkatkan transparansi dan integritas pelayanan publik di sektor perpajakan.

HASIL & PEMBAHASAN

Pengaruh Aplikasi *Core Tax* dalam membangun etika kepatuhan perpajakan

Aplikasi *Core Tax* memainkan peran yang cukup penting dalam membentuk etika kepatuhan perpajakan di Indonesia melalui pendekatan teknologi yang terintegrasi dan efisien. Dengan menghadirkan platform administrasi pajak yang menyatukan berbagai proses dalam satu sistem, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak (masyarakat) dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (H.H et al, 2024). Fitur-fitur seperti otomatisasi penghitungan pajak, validasi data secara otomatis, dan integrasi dengan berbagai sumber data keuangan membuat proses pelaporan pajak menjadi lebih cepat, akurat, dan minim kesalahan. Hal ini menjadi pondasi penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan nasional.

Etika kepatuhan perpajakan dibangun bukan hanya melalui penegakan hukum, tetapi juga dengan menciptakan lingkungan yang mendorong kesadaran dan rasa tanggung jawab. Dalam konteks ini, *Core Tax* berkontribusi besar dengan menyediakan fasilitas pengingat jatuh tempo serta panduan langkah demi langkah dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak (Purnomo et al, 2025). Fitur-fitur tersebut tidak hanya membantu wajib pajak untuk lebih disiplin, tetapi juga memunculkan kesadaran bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan adalah bentuk partisipasi aktif dalam mendukung pembangunan negara.

Keunggulan lain dari *Core Tax* terletak pada kemampuannya untuk mengurangi hambatan administratif yang selama ini menjadi kendala kepatuhan. Dengan sistem yang terpusat dan digital, aplikasi ini mengurangi kebutuhan interaksi manual antara wajib pajak dan petugas pajak, sehingga menekan potensi penyimpangan atau praktik tidak etis. Selain itu, otomatisasi dalam validasi data membantu meminimalisasi kesalahan dalam pengisian formulir, yang secara langsung meningkatkan efisiensi pelaporan dan memperkuat rasa tanggung jawab dari pengguna sistem. Lebih jauh lagi, *Core Tax* memperkenalkan dimensi transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan yang sebelumnya dinilai kompleks dan tertutup. Transparansi ini memberikan kejelasan bagi wajib pajak mengenai proses dan status kewajiban mereka, sehingga menciptakan persepsi bahwa sistem perpajakan semakin adil. Ketika masyarakat merasa bahwa sistem yang diterapkan pemerintah transparan dan dapat dipercaya, maka secara psikologis mereka akan terdorong untuk lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku.

Selain dari aspek teknis, aplikasi ini juga mendukung peningkatan literasi digital dan perpajakan, terutama di kalangan individu dan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan

Core Tax menjadi kunci dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses dan memahami cara kerja sistem ini. Peningkatan literasi ini akan memperkuat pemahaman masyarakat bahwa membayar pajak bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga bentuk kontribusi terhadap pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan layanan publik yang lebih baik. Sebagai bagian dari transformasi digital di bidang perpajakan, *Core Tax* juga dilengkapi dengan *Compliance Risk Management* (CRM) yang memungkinkan otoritas pajak untuk mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan secara dini (Dimetheo et al, 2023). Mekanisme ini membantu menciptakan sistem yang tidak hanya reaktif, tetapi juga proaktif dalam mencegah pelanggaran pajak. Pendekatan ini menciptakan efek jera sekaligus memberikan ruang pembinaan kepada wajib pajak yang mengalami kendala dalam proses kepatuhan, sehingga meningkatkan kualitas kepatuhan secara menyeluruh.

Meski demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait dengan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah dan rendahnya tingkat literasi digital di sebagian masyarakat. Untuk itu, strategi penguatan infrastruktur dan program pelatihan penggunaan aplikasi perlu terus diupayakan agar manfaat dari *Core Tax* dapat dirasakan secara merata. Jika tantangan ini berhasil diatasi, maka *Core Tax* tidak hanya menjadi alat administratif semata, melainkan juga instrumen penting dalam menciptakan budaya kepatuhan perpajakan yang kuat dan berkelanjutan di Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Core Tax* memiliki pengaruh yang nyata dan positif terhadap pembentukan etika kepatuhan perpajakan masyarakat Indonesia. Melalui penerapan teknologi informasi yang terintegrasi, transparan, dan mudah diakses, *Core Tax* tidak hanya menyederhanakan proses administrasi pajak, tetapi juga mendorong perubahan perilaku wajib pajak menuju kepatuhan yang lebih berbasis kesadaran dan tanggung jawab moral. Dengan mendukung transparansi, efisiensi, edukasi, serta manajemen risiko kepatuhan, *Core Tax* berperan sebagai katalis dalam membentuk budaya kepatuhan yang berkelanjutan, sehingga pada akhirnya memperkuat sistem perpajakan nasional dan mendukung pembangunan negara secara menyeluruh.

Implikasi Aplikasi *Core tax* terhadap akuntabilitas administrasi perpajakan

Aplikasi *Core Tax* memiliki implikasi yang sangat signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas administrasi perpajakan di Indonesia. Sebagai bagian dari sistem modernisasi perpajakan, *Core Tax* didesain untuk memperkuat fungsi backend yang mendukung layanan perpajakan seperti e-filing, e-billing, dan layanan elektronik lainnya. Dengan mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari registrasi, pelaporan, hingga pembayaran pajak *Core Tax* memberikan akses yang lebih mudah dan efisien bagi wajib pajak. Efisiensi ini berdampak langsung pada kecepatan dan akurasi pengolahan data, yang menjadi pondasi penting dalam menciptakan sistem administrasi yang akuntabel. Dengan otomatisasi yang dimiliki oleh *Core Tax*, potensi kesalahan manusia dalam proses pelaporan dan pengolahan data pajak dapat diminimalkan secara signifikan. Validasi otomatis dalam sistem ini membantu memastikan bahwa data yang masuk sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku, sehingga memperkuat integritas data perpajakan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (H,H et al, 2024). Hal ini penting untuk membentuk kepercayaan publik terhadap otoritas

pajak dan menekan persepsi negatif terhadap adanya penyimpangan administratif dalam pengelolaan pajak.

Core Tax juga mendorong terbangunnya sistem pengawasan yang lebih transparan dan real-time. Otoritas pajak dapat melakukan pemantauan terhadap aktivitas perpajakan wajib pajak secara langsung, termasuk mendeteksi potensi ketidakpatuhan dan penghindaran pajak secara lebih dini (Al Maliki, 2025). Fitur ini memberikan jalur audit yang lebih jelas dan terstruktur, yang tidak hanya membantu dalam pengambilan keputusan kebijakan berbasis data, tetapi juga menambah akuntabilitas DJP sebagai lembaga publik yang mengelola dana negara. Penggunaan *Core Tax* turut meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dengan petugas pajak, yang selama ini menjadi salah satu celah dalam praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang. Dengan sistem yang lebih digital dan otomatis, proses administrasi menjadi lebih objektif dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini turut menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan akuntabel, sekaligus memberikan perlindungan bagi kedua belah pihak dari potensi konflik kepentingan dan praktik-praktik yang tidak sesuai dengan etika pelayanan publik.

Lebih lanjut, *Core Tax* menyediakan basis data yang terintegrasi dan dapat dimanfaatkan untuk analisis perilaku wajib pajak secara longitudinal. Informasi ini memungkinkan DJP untuk mengembangkan strategi peningkatan kepatuhan dan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan karakteristik masyarakat. Dengan laporan yang lebih akurat dan terperinci, pemerintah juga dapat menjelaskan secara terbuka kepada publik mengenai sumber-sumber penerimaan negara, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi sistem perpajakan sebagai bagian dari kontrak sosial antara negara dan warga negara (Panjaitan & Yuna, 2024). Secara keseluruhan, *Core Tax* memberikan kontribusi yang substansial dalam membangun sistem perpajakan yang lebih akuntabel, efisien, dan terpercaya. Dengan mengedepankan prinsip transparansi dan pengawasan berbasis teknologi, aplikasi ini mampu memperkuat tata kelola perpajakan di Indonesia serta mendorong kepercayaan masyarakat terhadap institusi pajak. Dalam jangka panjang, hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan sukarela, memperluas basis pajak, dan mendukung keberlanjutan fiskal negara. *Core Tax* bukan sekadar alat administratif, melainkan instrumen strategis untuk memperkuat fondasi tata kelola keuangan publik yang akuntabel dan berorientasi pada pelayanan.

Kelemahan dan Hambatan penerapan Aplikasi *Core Tax* di Indonesia

Penerapan aplikasi *Core Tax* sebagai bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan Indonesia merupakan langkah strategis pemerintah dalam mendigitalisasi layanan publik. Namun, dalam implementasinya, aplikasi ini menghadapi sejumlah kelemahan struktural yang erat kaitannya dengan konteks politik pelayanan publik di Indonesia. Salah satu hambatan utama adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah dengan akses teknologi yang masih terbatas. Hal ini mencerminkan belum optimalnya kapasitas negara dalam menjamin kesetaraan akses terhadap pelayanan publik digital, yang seharusnya menjadi hak setiap warga negara (Panjaitan & Yuna, 2024).

Dalam konteks politik pelayanan publik, kegagalan negara dalam menyediakan infrastruktur yang memadai bukan hanya mencerminkan kelemahan teknis, melainkan juga problem tata kelola dan distribusi kekuasaan. Wilayah-

wilayah tertinggal seringkali menjadi korban ketimpangan kebijakan pembangunan, di mana digitalisasi layanan hanya efektif bagi kelompok masyarakat tertentu yang sudah melek teknologi. Hal ini memunculkan pertanyaan kritis tentang siapa yang diuntungkan dari digitalisasi pelayanan dan sejauh mana negara benar-benar hadir bagi seluruh warga (Dimetheo et al., 2023).

Selain hambatan teknis, masalah lain yang bersifat politis adalah lemahnya koordinasi antar instansi dalam implementasi *Core Tax*. Ketidakselarasan visi antara pembuat kebijakan, pelaksana teknis, dan otoritas lokal menciptakan fragmentasi birokrasi yang berdampak pada lambatnya pelaksanaan di lapangan. Dalam sistem pelayanan publik yang ideal, konsistensi kebijakan dan keterpaduan antar instansi merupakan prasyarat mutlak. Ketidakhadiran elemen ini menunjukkan bahwa digitalisasi sering kali dijalankan secara top-down tanpa melibatkan partisipasi aktor lokal secara aktif (Rahmi et al., 2023).

Keamanan data juga menjadi perhatian serius dalam konteks pelayanan publik digital. *Core Tax* sebagai platform pengelola data perpajakan yang sensitif belum sepenuhnya menjamin keamanan data pribadi wajib pajak dari risiko peretasan atau penyalahgunaan. Ketakutan masyarakat terhadap keamanan siber ini dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap negara, yang dalam politik pelayanan publik menjadi tolok ukur legitimasi institusi negara sebagai penyedia layanan (Al Maliki, 2025).

Kelemahan lain yang perlu dicermati adalah belum kuatnya budaya akuntabilitas di lingkungan birokrasi fiskal. Meskipun *Core Tax* dirancang untuk meningkatkan transparansi, namun tanpa reformasi nilai dan etika pelayanan di kalangan aparatur, aplikasi ini berisiko menjadi alat teknokratis semata yang tidak menyentuh akar masalah moralitas pelayanan. Seperti dikemukakan oleh Sawir (2020), pelayanan publik yang profesional memerlukan perubahan budaya organisasi, bukan hanya perangkat teknologi.

Akhirnya, hambatan terbesar dari semua kelemahan tersebut adalah resistensi birokrasi terhadap perubahan. Dalam banyak kasus, birokrasi Indonesia menunjukkan kecenderungan patrimonial, di mana inovasi teknologi dipersepsi sebagai ancaman terhadap kenyamanan sistem lama. Perubahan digital seperti *Core Tax* dapat mengguncang struktur kekuasaan internal yang sudah mapan, dan tanpa komitmen politik yang kuat dari elite birokrasi, inovasi ini rawan dimanipulasi atau dihambat implementasinya (Dwiyanto, 2021). Oleh karena itu, penguatan political will menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan reformasi digital di sektor pelayanan publik.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi *Core Tax* mencerminkan langkah strategis pemerintah dalam mentransformasi pelayanan publik di bidang perpajakan melalui pendekatan digital. Aplikasi ini telah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat akuntabilitas, dan menanamkan etika kepatuhan di kalangan wajib pajak melalui sistem yang terintegrasi dan transparan. Dengan otomatisasi proses serta integrasi data, *Core Tax* mampu mengurangi potensi penyimpangan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

Namun demikian, penerapan *Core Tax* masih menghadapi tantangan serius, terutama dalam hal keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta resistensi birokrasi terhadap perubahan. Dalam konteks politik pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi tidak akan efektif tanpa adanya reformasi tata kelola dan komitmen politik yang kuat. Oleh karena itu, digitalisasi layanan seperti *Core Tax* harus diiringi dengan upaya sistematis untuk menjamin akses yang setara, memperkuat budaya akuntabilitas, dan menempatkan warga sebagai pusat pelayanan publik yang adil dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Maliki, M. A. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132-5140.
- Arifiani, S. (2023). Akuntabilitas Dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan MA Hidayatus Sholihin Gurah Kediri (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Bertens, K. (1993). *Etika K. Bertens* (Vol. 21). Gramedia Pustaka Utama.
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029-1040.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023, December). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan* (Vol. 3, No. 1, pp. 10-25).
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK), Ugm Press, Yogyakarta.
- HH, S. A. A., RP, C. F. N., & Putri, R. N. (2024). Optimalisasi Kepatuhan Pajak Melalui Sistem Pelaporan Elektronik Berbasis Teknologi Informasi. *JUMBA (Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi)*, 3(2), 1-10.
- Liu, X. (2022). The study on national security in big data era. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 5(3), 191-200.
<https://doi.org/10.54097/fbem.v5i3.2006>
- Magnis-Suseno, F. (2016). Etika Politik. Prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern.
- Maiwan, M. (2018). Memahami teori-teori etika: Cakrawala dan pandangan. *Jurnal Ilmiah Mimbar Demokrasi*, 17(2), 193-215.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Rev. ed.). Remaja Rosdakarya.
- Panjaitan, M. R., & Yuna, Y. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51-60.
<https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i4.2560>
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *JOURNAL OF ECONOMICS, BUSINESS, MANAGEMENT, ACCOUNTING AND SOCIAL SCIENCES*, 3(2), 114-118.

- Putri, W. E., & Andi, A. (2020). Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Barat. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 1(2), 80-92.
- 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>
- Ropik, A. (2015). Etika Dan Moralitas Organisasi Pemerintah. *Wardah*, 16(2), 197-207.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Univ. Udayana, 4.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas organisasi sektor publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 17-26.