Analisis Implementasi Sistem Coretax pada Pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 Studi Kasus pada PT Insani Prima Konsultindo

Putri Nurfara Gayanti*[1], Fandi Galang Wicaksana[2]
Fakultas Ekonomi, Universitas Tidar[1,2]
*[1]e-mail: putri.nurfara.gayanti@students.untidar.ac.id

ABSTRAK

Digitalisasi administrasi perpajakan mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan sistem Coretax sebagai upaya modernisasi layanan perpajakan yang lebih terintegrasi, efisien, dan akurat. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi sistem Coretax pada proses pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 di PT Insani Prima Konsultindo, dengan fokus pada kendala validasi data di tingkat operasional. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan staf bagian pajak, dan dokumentasi yang berkaitan dengan proses pengolahan data perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan fitur E-Bupot BPA1 dalam sistem Coretax mampu membantu staf dalam mengelola data pemotongan pajak secara lebih terstruktur dan mempercepat proses administrasi melalui mekanisme validasi otomatis. Namun, implementasinya masih menghadapi hambatan, terutama pada tahap validasi data identitas pegawai, seperti ketidaksesuaian Nomor Induk Kependudukan dan penulisan nama dengan data kependudukan nasional, serta lamanya proses validasi ketika data diunggah dalam jumlah besar. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan Coretax dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Penelitian ini menegaskan bahwa akurasi data pegawai, ketelitian pengguna, dan stabilitas sistem merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21.

Kata kunci : Bukti Pemotongan; Coretax; Kualitas Informasi; Kualitas Sistem; Validasi Data

ABSTRACT

The digitization of tax administration has encouraged the Directorate General of Taxes to develop the Coretax system as part of a broader effort to modernize tax services in a more integrated, efficient, and accurate manner. This study aims to analyze the implementation of the Coretax system in the preparation of the A1 withholding certificate for Article 21 Income Tax at PT Insani Prima Konsultindo, with a particular focus on data validation constraints at the operational level. The study employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through direct observation, interviews with tax staff, and documentation related to tax data processing activities. The findings indicate that the E-Bupot BPA1 feature in Coretax helps staff manage withholding tax data in a more structured way and improves administrative efficiency through an automatic validation mechanism. However, the implementation still encounters several obstacles, particularly during the validation of employee identity data, such as discrepancies in National Identity Numbers and employee names compared with national population records, as well as slower validation when large volumes of data are uploaded. Based on the DeLone and McLean Information Systems Success Model, these findings demonstrate that the successful use of Coretax is influenced by system quality and information quality. This study highlights that employee data accuracy, user attentiveness, and system stability are essential factors in supporting the effective preparation of Article 21 Income Tax A1 withholding certificates.

***Keywords* :** *Coretax; Data Validation; Information Quality; System Quality; Withholding Certificate.*

PENDAHULUAN

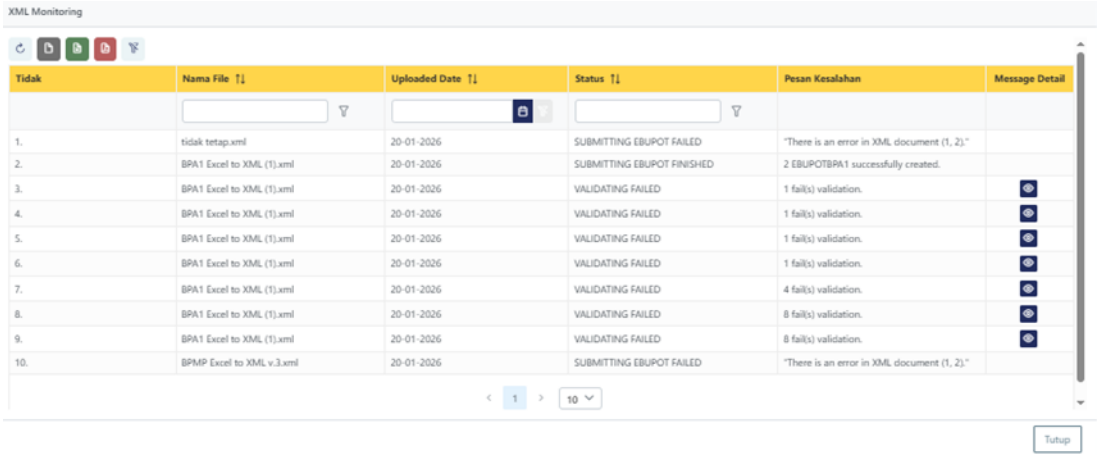
Di era digital saat ini, sektor perpajakan turut melakukan penyesuaian melalui berbagai inovasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas administrasi, dan kepatuhan pajak (Rahmi et al., 2023). Salah satu inovasi strategis yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak adalah

penerapan sistem Coretax yang diluncurkan pemerintah pada awal tahun 2025 (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Sistem Coretax dirancang sebagai sistem inti yang mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform digital terpadu, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan nasional (Naufal Wala & Tesalonika, 2024). Dalam konteks tersebut, salah satu aspek paling mendasar adalah penggunaan Nomor Induk Kependudukan sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak, karena integrasi data identitas menjadi fondasi bagi proses administrasi perpajakan yang semakin terdigitalisasi (Amiliyah & Prihastiwi, 2025). Meskipun demikian, kecanggihan sistem tidak selalu berjalan seiring dengan kesiapan data di tingkat operasional. Pada praktiknya, kesiapan data sering kali justru menjadi hambatan utama yang memengaruhi kinerja sistem digital perpajakan yang terintegrasi (Butarbutar et al., 2025).

Kesiapan dan ketepatan data di tingkat operasional sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital yang terintegrasi, sebab sistem yang dibangun di atas validasi otomatis sangat bergantung pada akurasi data masukan (Silalahi & Haryati, 2025). Ketidaksesuaian antara standar validasi sistem Coretax dan kondisi data aktual di lapangan menjadi tantangan nyata dalam proses pelaporan pajak. Kondisi tersebut tampak pada praktik operasional di PT Insani Prima Konsultindo ketika perusahaan melakukan pelaporan PPh Pasal 21 untuk masa pajak Desember, yaitu periode yang ditandai dengan peningkatan beban kerja karena bertepatan dengan batas akhir pelaporan tahunan. Dalam situasi ini, staf dituntut bekerja cepat dan akurat untuk menyiapkan data pegawai dalam pembuatan Bukti Pemotongan A1 melalui sistem Coretax. Namun, pada tahap pelaksanaan ditemukan kendala teknis ketika proses impor data dilakukan pada menu E-Bupot BPA1. Kendala tersebut menunjukkan bahwa persoalan implementasi sistem tidak hanya terkait pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kualitas data primer yang digunakan sebagai dasar pengolahan.

Berdasarkan hasil observasi, kendala pada proses impor data di menu E-Bupot BPA1 menunjukkan adanya kesenjangan antara standardisasi sistem dan validitas data klien yang tersimpan dalam basis data internal perusahaan. Sistem Coretax secara otomatis menolak data yang diunggah apabila terdapat ketidaksesuaian antara Nomor Induk Kependudukan dan nama pegawai dengan data kependudukan nasional. Dalam masa transisi implementasi sistem Coretax, hambatan teknis semacam ini kerap mengganggu kecepatan dan ketepatan pelaporan perpajakan (Salsabila & Suhartini, 2025). Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Asmoro Wati (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan aplikasi E-Bupot 21/26 dalam pelaporan PPh Pasal 21 pada dasarnya telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, tetapi masih menghadapi hambatan teknis akibat persoalan validitas data dan kesulitan adaptasi terhadap sistem perpajakan digital. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keakuratan data identitas dan administrasi karyawan memegang peranan penting dalam mencegah revisi pelaporan maupun keterlambatan pelaporan pajak. Dengan demikian, dalam sistem yang berbasis validasi *real time*, data primer yang akurat merupakan faktor penentu keberhasilan pelaporan pajak secara digital.

Penolakan data oleh sistem Coretax dapat diamati secara langsung pada tampilan sistem ketika proses unggah data pegawai dilakukan melalui menu E-Bupot BPA1.



Gambar 1. Tampilan proses validasi data pada menu E-Bupot BPA1 Coretax

Gambar 1 memperlihatkan proses validasi data yang dilakukan sistem terhadap data pegawai yang telah diunggah. Pada tahap ini, sistem melakukan pengecekan untuk memastikan bahwa data pegawai telah sesuai dengan data kependudukan nasional. Apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian, sistem akan menampilkan status "*validating failed*" sehingga data tidak dapat segera diproses. Kondisi tersebut mengharuskan staf melakukan *data cleansing* dengan memeriksa data satu per satu untuk memastikan bahwa data klien benar benar sesuai dengan dokumen identitas fisik sebelum data diunggah kembali ke sistem. Peristiwa ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi perpajakan semakin canggih, integritas data tetap menjadi elemen yang sangat menentukan keberhasilan proses tersebut (Bassey et al., 2022). Kendala administratif tersebut juga menegaskan bahwa tanpa dukungan data primer yang benar dan lengkap, pekerjaan operasional justru menjadi semakin berat karena memerlukan verifikasi berulang untuk menjamin akuntabilitas pelaporan pajak (Asmoro Wati, 2024).

Fenomena tersebut penting dikaji karena pelaporan pajak bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bentuk pemenuhan kewajiban hukum yang harus dilakukan secara akurat, tertib, dan tepat waktu. Pajak pada hakikatnya merupakan iuran rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan undang undang tanpa adanya jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2023). Pengertian ini juga sejalan dengan 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 yang menegaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, ketepatan dalam pelaporan pajak menjadi aspek yang krusial, terutama ketika administrasi perpajakan dilaksanakan melalui sistem digital yang sangat bergantung pada validitas data. Dalam konteks ini, penggunaan sistem Coretax menuntut kesiapan data yang baik agar seluruh kewajiban perpajakan dapat diproses dengan benar tanpa mengalami hambatan teknis pada tahap validasi.

Salah satu kewajiban perpajakan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Pajak Penghasilan. Menurut Alfons et al. (2018), Pajak Penghasilan merupakan salah satu jenis pajak pusat yang objeknya adalah penghasilan. Pajak ini dikenakan kepada wajib pajak apabila telah terpenuhi syarat subjektif dan syarat objektif sebagaimana ditetapkan dalam undang undang perpajakan. Hal yang sama juga ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang menyatakan bahwa Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi maupun badan, baik dari dalam maupun luar negeri, selama satu tahun pajak. Di antara berbagai jenis Pajak Penghasilan, PPh Pasal 21 memiliki posisi yang penting karena berkaitan langsung dengan penghasilan yang diterima orang pribadi sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan. Dalam Salinan Direktorat Jenderal Pajak PER-16/PJ/2016 tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi dijelaskan bahwa PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun yang diterima orang pribadi subjek pajak dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukannya. Fokus penelitian ini diarahkan pada pelaporan PPh Pasal 21 untuk masa pajak Desember, yaitu periode yang memiliki tingkat kompleksitas lebih tinggi karena bertepatan dengan akhir tahun dan penyusunan Bukti Pemotongan A1 bagi pegawai tetap atau pensiunan.

Bukti pemotongan memiliki kedudukan penting dalam administrasi PPh Pasal 21 karena menjadi dokumen formal yang menunjukkan bahwa pemotongan pajak telah dilakukan oleh pemotong pajak sesuai ketentuan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-2/PJ/2024 tentang Bentuk dan Tata Cara Pembuatan Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 serta Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian, dan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26, Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 merupakan dokumen yang dibuat oleh pemotong pajak sebagai bukti atas pemotongan PPh Pasal 21 dan/atau PPh Pasal 26 serta menunjukkan besarnya pajak yang telah

dipotong. Dalam ketentuan tersebut, bukti pemotongan terdiri atas beberapa bentuk, yaitu Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 yang tidak bersifat final atau Pajak Penghasilan Pasal 26 dalam Formulir 1721-VI, Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 yang bersifat final dalam Formulir 1721-VII, Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 bulanan dalam Formulir 1721-VIII, dan Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 bagi pegawai tetap atau pensiunan yang menerima uang terkait pensiun secara berkala dalam Formulir 1721-A1. Dalam penelitian ini, perhatian secara khusus diarahkan pada pembuatan Bukti Pemotongan A1 karena dokumen tersebut digunakan sebagai dasar pelaporan SPT Tahunan oleh karyawan tetap atau pensiunan, sehingga proses penyusunannya melalui sistem Coretax menuntut tingkat ketelitian yang tinggi, terutama dalam memastikan kesesuaian identitas pegawai sebelum divalidasi oleh sistem.

Secara konseptual, implementasi sistem Coretax dalam pelaporan PPh Pasal 21 tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan, tetapi juga menyangkut sistem informasi yang menuntut kualitas data, kesiapan pengguna, dan kesesuaian antara data internal dengan sistem yang terintegrasi secara nasional (Ramadhan, 2025). Untuk memahami fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003 (DeLone & McLean, 2003). Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang pada akhirnya berdampak pada penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang dihasilkan. Kualitas informasi berkaitan dengan mutu informasi yang dihasilkan sistem, sedangkan kualitas sistem berkaitan dengan performa sistem yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang mendukung sistem informasi agar mampu menghasilkan informasi yang berguna. Adapun kualitas layanan berkaitan dengan dukungan yang diterima pengguna dari organisasi maupun personel teknologi informasi dalam mengoperasikan sistem (DeLone & McLean, 2003).

Dalam konteks penelitian ini, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean digunakan untuk mengkaji persoalan validasi data pada sistem Coretax dalam proses pembuatan Bukti Pemotongan A1. Kualitas informasi dioperasionalkan melalui akurasi dan validitas data primer, terutama kesesuaian nama dan Nomor Induk Kependudukan pegawai pada basis data internal perusahaan dengan dokumen identitas resmi serta data kependudukan nasional. Ketidaksesuaian pada unsur tersebut terbukti menjadi penyebab utama penolakan proses impor data pada menu E-Bupot BPA1. Kualitas sistem dianalisis melalui kemampuan sistem dalam mengelola data dengan fitur impor dan validasi *real time*, yang dalam praktiknya tampak dari reaksi sistem ketika menemukan ketidaksesuaian data, yaitu dengan munculnya pemberitahuan "validating failed" sehingga data tidak dapat segera diproses. Sementara itu, kualitas layanan dan dampak individual dioperasionalkan melalui pengaruh penggunaan sistem terhadap kinerja staf. Ketika data yang dimasukkan tidak akurat, staf harus melakukan pemeriksaan ulang dan koreksi manual dengan mencocokkan Nomor Induk Kependudukan dan nama pegawai terhadap dokumen resmi sebelum data diterima sistem. Situasi ini berdampak pada efisiensi kerja karena membutuhkan waktu tambahan, meskipun di sisi lain juga dapat mendorong peningkatan ketelitian dan akuntabilitas pelaporan. Dengan demikian, model DeLone dan McLean relevan digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara kualitas informasi yang tercermin dari akurasi dan validitas data pegawai, kualitas sistem yang tercermin dari proses impor dan validasi data pada sistem Coretax, serta pengaruhnya terhadap efisiensi dan kinerja staf dalam pelaporan PPh Pasal 21.

Di sisi lain, kajian mengenai Coretax juga perlu ditempatkan dalam kerangka modernisasi administrasi perpajakan. Menurut Korat dan Munandar (2025), Coretax merupakan teknologi terbaru di bidang perpajakan yang digunakan untuk mengelola seluruh administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, pembayaran, pengawasan, hingga pemeriksaan, dengan tujuan utama meningkatkan transparansi, efisiensi waktu, dan akurasi data. Sistem ini memungkinkan berbagai proses administrasi perpajakan berjalan lebih otomatis, termasuk *e-filing*, *e-payment*, dan pengawasan kewajiban pajak secara *real time*. Direktorat Jenderal Pajak (2025) juga menegaskan bahwa tujuan utama pembangunan Coretax adalah memodernisasi sistem administrasi perpajakan dengan mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Namun, sebagaimana ditunjukkan dalam praktik operasional, keberhasilan sistem modern tersebut tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas data yang menjadi input utama sistem. Karena itu, kajian terhadap proses impor dan validasi data pada menu E-Bupot BPA1 menjadi penting untuk menilai

keberhasilan sistem informasi perpajakan secara lebih substantif, khususnya ketika hambatan terkait Nomor Induk Kependudukan berdampak langsung pada efisiensi kerja dan ketepatan pelaporan.

Berdasarkan uraian tersebut, tampak bahwa terdapat persoalan empiris yang signifikan pada implementasi Coretax, khususnya dalam pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 di tingkat operasional perusahaan. Digitalisasi perpajakan memang menawarkan efisiensi, integrasi, dan peningkatan akuntabilitas, tetapi manfaat tersebut belum dapat dicapai secara optimal apabila data pegawai yang digunakan belum valid, belum seragam, atau belum sepenuhnya sesuai dengan data kependudukan nasional. Penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya hambatan teknis pada sistem pelaporan pajak digital akibat persoalan validitas data (Asmoro Wati, 2024), tetapi kajian yang secara khusus menyoroti kendala validasi data pada implementasi Coretax dalam proses pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 pada level operasional perusahaan masih memerlukan pendalaman lebih lanjut. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala validasi data pada implementasi sistem Coretax dalam proses pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 di PT Insani Prima Konsultindo. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian sistem informasi perpajakan, terutama terkait pengaruh kualitas data terhadap keberhasilan sistem digital. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan pengelolaan dan kesiapan data pegawai, sekaligus mendukung optimalisasi pelaporan pajak yang lebih efisien, akuntabel, dan sesuai dengan tuntutan modernisasi administrasi perpajakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis proses pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 khususnya pembuatan Bukti Pemotongan A1 melalui sistem Coretax pada PT Insani Prima Konsultindo (Rukajat, 2018). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kendala validasi data pada sistem Coretax berdasarkan kondisi nyata di lapangan selama kegiatan penelitian berlangsung (Rukajat, 2018). Indikator wawancara menggunakan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003).

Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan staf bagian pajak, dan dokumentasi terkait proses pelaporan pajak. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi permasalahan serta mengevaluasi efektivitas penggunaan sistem Coretax dalam pelaporan PPh Pasal 21 khususnya pembuatan Bukti Pemotongan A1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Coretax dalam Pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21

Implementasi sistem coretax dalam pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 dilakukan melalui menu E-Bupot kemudian memilih submenu “BP A1-Bukti Pemotongan A1 Masa Pajak Terakhir” yang terintegrasi dengan sistem milik Direktorat Jenderal Pajak. Proses pembuatan BPA1 dimulai dengan menyiapkan daftar gaji dan kertas kerja PPh Pasal 21, kemudian data pegawai diisikan pada file excel yang disediakan oleh DJP. Sebelum melakukan impor data, ganti format file excel yang sudah di isi menjadi format XML, lalu unggah file pada sistem Coretax.

Berdasakan hasil wawancara oleh salah satu staf PT Insani Prima Konsultindo menyampaikan bahwa *“sebelum impor BPA1, yang disiapkan itu daftar gaji dan kertas kerja PPh 21. Setelah diupload, sistem akan langsung melakukan validasi.”*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pada proses impor ini sistem melakukan validasi otomatis terhadap identitas pegawai dengan mencocokan NIK dan nama terhadap data kependudukan. Proses validasi ini mengindikasikan bahwa sistem telah dikembangkan dengan pengawasan internal yang ketat. Dari sisi kualitas sistem, fitur validasi *real-time* berperan sebagai penyaring awal untuk menghindari kesalahan dalam pelaporan (Azzahra et al., 2025).

Penggunaan menu E-Bupot BPA1 pada Coretax sudah cukup membantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Salah satu staf menyampaikan bahwa *"secara umum penggunaan menu E-Bupot BPA1 cukup membantu karena sudah jelas mulai dari persiapan data, impor file, sampai proses validasi dan penerbitan bukti potong."*

Namun, dalam penggunaan sistem ini tetap memerlukan ketelitian dari pengguna dalam menyiapkan data yang akan diunggah. Salah satu staf menjelaskan *"kalau ada kesalahan data, biasanya langsung muncul keterangan validating failed pada fitur XML monitoring sehingga harus dicek ulang sebelum bisa lanjut ke tahap berikutnya."*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, implementasi sistem Coretax ini tidak menimbulkan hambatan yang signifikan dalam penggunaannya. Karena, secara teknis sistem telah berjalan sesuai dengan rancangannya, meskipun efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh hal-hal lain, terutama kualitas data yang dimasukkan.

Kendala Validasi Data dalam Proses E-Bupot BPA1

Implementasi Coretax dalam pembuatan E-Bupot BPA1 menunjukkan bahwa sistem ini telah memberikan berbagai kemudahan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna, terutama pada tahap validasi data. Kendala yang paling sering muncul berkaitan dengan ketidaksesuaian data identitas pegawai yang diunggah ke dalam sistem (Farras et al., 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu staf menyampaikan bahwa *"data yang paling bermasalah biasanya NIK yang tidak sesuai dengan data kependudukan, sehingga sistem langsung menolak saat proses validasi."*

Selain itu, kesalahan kecil pada penulisan data juga dapat menyebabkan proses validasi gagal. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu staf yang menyampaikan *"kalau ada perbedaan sedikit saja pada nama atau NIK, misalnya salah satu huruf tidak sama dengan data di KTP, sistem langsung menolak dan harus diperbaiki dulu."*

Kendala lain yang juga sering muncul berkaitan dengan stabilitas sistem ketika mengunggah data dengan jumlah yang cukup banyak. Salah satu staf menjelaskan bahwa *"ketika jumlah data yang diunggah cukup besar, proses validasi biasanya menjadi lebih lama, terutama jika sudah mendekati batas waktu pelaporan."*

Selain itu, gangguan sistem juga dapat mempengaruhi kelancaran pekerjaan. Salah satu staf menjelaskan *"kalau sistem sedang error atau maintenance, pekerjaan tidak bisa diproses dan biasanya harus menunggu sampai sistem kembali normal."*

Berdasakan hasil wawancara tersebut, kendala utama dalam penggunaan Coretax berkaitan dengan validasi data serta stabilitas sistem ketika memproses data dalam jumlah besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas data menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem Coretax khususnya dalam pembuatan bukti pemotongan A1.

Kondisi yang menunjukkan bahwa kualitas data menjadi faktor penting dalam pembuatan BPA1 dapat dianalisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, yang menjelaskan bahwa efektivitas sistem informasi bergantung pada beberapa faktor penting, diantaranya kualitas sistem dan kualitas informasi. Dalam implementasi Coretax ini, kualitas sistem dibuktikan dengan kemampuannya dalam menjalankan proses validasi data secara otomatis ketika pengguna mengunggah data pegawai melalui menu E-Bupot BPA1. Sistem akan otomatis mendeteksi ketidaksesuaian data, seperti perbedaan NIK atau nama dengan data kependudukan nasional, sehingga dapat memperlambat proses selanjutnya jika terdapat data yang tidak valid.

Di sisi lain, kendala yang ditemukan selama proses validasi data menunjukkan masalah yang berkaitan dengan kualitas informasi, yaitu ketidaksesuaian dan ketidakuratan data identitas pegawai yang dimasukkan ke dalam sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi yang kurang optimal dapat menghambat efektivitas penggunaan sistem informasi, karena sistem tidak dapat menghasilkan output yang akurat jika data input yang digunakan tidak valid. Oleh karena itu, keakuratan data identitas pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran penggunaan sistem Coretax.

Dengan demikian, berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, dapat diketahui bahwa keberhasilan implementasi sistem Coretax tidak hanya didasarkan pada kapasitas sistem dalam memproses data, tetapi juga pada kualitas informasi yang dimasukkan oleh pengguna. Ketika data yang digunakan akurat dan sesuai dengan dokumen resmi, proses validasi dalam sistem dapat berjalan dengan lebih efisien sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaporan pajak.

Upaya Perbaikan Data dalam Mengatasi Kendala Validasi E-Bupot BPA1

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi, upaya yang harus dilakukan yang pertama adalah dengan melakukan pengecekan ulang terhadap NIK dan nama pegawai dengan mencocokkan langsung pada KTP atau dokumen resmi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu staf menyampaikan *"jika data ditolak oleh sistem, biasanya kami mengecek ulang NIK dan nama pegawai sesuai dengan KTP sebelum mengunggah ulang data tersebut."*

Upaya yang lainnya yaitu dengan meningkatkan ketelitian selama proses persiapan data. Berdasarkan wawancara dari salah satu staf mengungkapkan *"karena sistem cukup ketat dalam proses validasi, kami biasanya memastikan dulu semua data sudah benar sebelum melakukan impor supaya tidak terjadi penolakan data."*

Berdasakan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala penggunaan Coretax antara lain dengan meningkatkan ketelitian dalam pengolahan data dan melakukan pengecekan ulang terhadap data pegawai sebelum proses impor dilakukan. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi Coretax dalam pembuatan E-Bupot BPA1 tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh upaya perbaikan dan kesiapan data dari pihak pengguna. Semakin baik kualitas dan ketelitian data yang disiapkan, maka semakin efektif pula proses validasi dan penerbitan bukti potong tahunan PPh Pasal 21.

SIMPULAN

Implementasi sistem Coretax dalam proses pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21 di PT Insani Prima Konsultindo menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan mampu mendukung efisiensi dan mempermudah pengelolaan data pemotongan pajak secara lebih terstruktur, terintegrasi, dan sistematis. Melalui fitur E-Bupot BPA1, proses pembuatan bukti pemotongan menjadi lebih tertata sehingga membantu staf dalam mengolah dan melaporkan data perpajakan karyawan. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala pada tahap validasi data identitas pegawai, terutama akibat ketidaksesuaian Nomor Induk Kependudukan dan penulisan nama dengan data kependudukan nasional, sehingga data yang diunggah tidak dapat langsung diproses oleh sistem dan harus diperbaiki terlebih dahulu. Selain itu, proses validasi data dalam jumlah besar juga memerlukan waktu yang lebih lama. Berdasarkan analisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Kualitas sistem tercermin dari kemampuan Coretax melakukan validasi data secara otomatis, sedangkan kualitas informasi ditentukan oleh tingkat keakuratan data yang dimasukkan pengguna. Dengan demikian, ketelitian dalam pengelolaan, pemeriksaan, dan pemutakhiran data identitas pegawai menjadi faktor yang sangat penting untuk mendukung kelancaran pembuatan Bukti Pemotongan A1 PPh Pasal 21.

Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan disarankan untuk melakukan pengelolaan dan pemutakhiran data pegawai secara berkala agar data pada basis data internal selalu sesuai dengan dokumen identitas resmi, sehingga potensi penolakan data pada saat validasi dapat diminimalkan. Staf juga perlu meningkatkan ketelitian sejak tahap awal pengolahan data sebelum proses impor ke sistem agar kesalahan administratif dapat ditekan. Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus mengembangkan stabilitas dan kinerja sistem Coretax, terutama dalam memproses data dalam jumlah besar, agar pelaporan pajak dapat berlangsung lebih optimal. Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kualitas data yang menjadi dasar pengoperasian sistem. Oleh karena itu, sinergi antara kesiapan data internal perusahaan, kompetensi pengguna, dan penyempurnaan sistem menjadi kunci untuk mewujudkan pelaporan perpajakan yang lebih efisien, akuntabel, dan andal.

DAFTAR PUSTAKA

Alfons, W., Runtu, T., & Afandi, D. (2018). Analisis Penerapan Pajak Penghasilan Pasal 21 pada CV Unggul Abadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, *13*(2), 668–682.

Amiliyah, P., & Prihastiwi, D. (2025). *Penerapan Sistem Coretax untuk Meningkatkan Kinerja Pembuatan Bukti Potong (Bupot) pada PPh Pasal 23: Pendekatan Kualitatif (Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak Semarang)*.

Asmoro Wati, S. (2024). *Analisis Penerapan E-Bupot 21/26 dalam Melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 atas Karyawan Tetap pada PT XYZ di Surabaya*.

Azzahra, A. D., Triatmoko, H., Putra, A., Trisninik, K., Wulandari, R., & Endiramurti, S. R. (2025). Evaluation of Coretax Implementation from the Fiscus and User Perspectives: A Case Study of Primary Tax Service Office X and Tax Consultant Office Y. *Akumulasi*, *4*(2), 111–121. https://doi.org/10.20961/akumulasi.v4i2.2953

Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A Conceptual Framework for Digital Tax Administration: A Systematic Review. *Government Information Quarterly*, *39*(4). https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754

Butarbutar, H. J. M., Karunia, A. P., & Harimurti, H. (2025). Perspektif Konsultan Pajak terhadap Core Tax Administration System pada Tahun 2024 di Kota Surakarta. *Fiscal*, *2*(2), 116–128.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4).

Direktorat Jenderal Pajak. (2016). *Salinan Direktur Jenderal Pajak: PER-16/PJ/2016 Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi*. https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/PER-16 SALINAN.pdf

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax*. https://pajak.go.id/id/reformdjp/coretax

Direktur Jenderal Pajak. (2024). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-2/PJ/2024 tentang Tata Cara Pembuatan Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 serta Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian, dan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pa*.

Farras, A., Muliawati, K. I., & Yuliana, V. (2025). The Implementation of the CoreTax System to Improve the Performance of Withholding Tax Certificate (Bupot) Preparation for Article 21 Income Tax: A Qualitative Approach. *The Future of Education Journal*, *4*. https://journal.tofedu.or.id/index.php/journal/index

Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, *8*(1). http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/index

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan: Edisi Terbaru* (F. Yulia (Ed.)). ANDI.

Naufal Wala, G., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax: Analisis Hukum dan Akuntansi. *JKIS*, *2*(4). https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4

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. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *6*(2). http://ojs.stiami.ac.id

Ramadhan, T. S. (2025). Menilai Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (Studi Empiris pada Pemerintah Desa di Kota Pariaman). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital ({JMPD})*, *3*(1). https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i1

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish. https://books.google.co.id/books?id=Z5JfEQAAQBAJ

Salsabila, Z. Z., & Suhartini, D. (2025). Implementasi Coretax dalam Pelaporan Pajak: Studi Kasus PT Agrinesia Raya. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, *13*(2), 175–183. https://doi.org/10.21067/jrma.v13i2.12995

Silalahi, O. Y., & Haryati, T. (2025). Dampak Penerapan Coretax pada PT Yekape Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, *2*(5), 14–19. https://doi.org/10.69714/fyqm1k19

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. (2007). https://peraturan.bpk.go.id/Details/39916/uu-no-28-tahun-2007

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. (2008). https://peraturan.bpk.go.id/Details/39704/uu-no-36-tahun-2008