

Tinjauan Pelaksanaan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Oleh wajib Pajak Melalui Coretax Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Elsa Lusi Syafitri^{*1}, Muhammad Titan Terzaghi²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma, Palembang^{1,2}

*e-mail: elsalusisyafitri@gmail.com¹, muhammad.titan.terzaghi@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui Coretax pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan karena seluruh layanan terintegrasi dalam satu sistem. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, seperti kesulitan login, ketidaksesuaian data, validasi email dan NIK, serta gangguan teknis sistem. Di sisi lain, asistensi petugas dan sosialisasi KPP berperan penting dalam membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Coretax merupakan langkah modernisasi administrasi perpajakan yang relevan, tetapi masih memerlukan peningkatan stabilitas sistem, keakuratan data, dan edukasi pengguna agar penerapannya lebih optimal.

Kata kunci : Coretax; Pelaporan SPT Tahunan; Perpajakan Digital; Wajib Pajak Orang Pribadi; KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of annual income tax return reporting for individual taxpayers through Coretax at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation during an internship program. The results show that Coretax simplifies tax administration because all services are integrated into one system. However, several obstacles were still found in practice, such as login difficulties, data discrepancies, email and National Identity Number validation issues, and system technical errors. On the other hand, tax officers' assistance and KPP socialization activities play an important role in helping taxpayers understand the reporting procedures and fulfill their tax obligations. This study concludes that Coretax is a relevant step toward tax administration modernization, but it still requires improvements in system stability, data accuracy, and user education to achieve more optimal implementation.

Keywords : Coretax; Individual Taxpayer; Tax Administration; Tax Return Reporting; Digital Taxation

PENDAHULUAN

Pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau entitas kepada negara, yang bersifat mengikat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tanpa adanya imbalan langsung dan digunakan untuk kepentingan negara demi meningkatkan kesejahteraan rakyat (Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak merupakan kontribusi yang wajib diberikan kepada negara oleh orang pribadi atau badan, bersifat memaksa sesuai ketentuan Undang-Undang, tanpa memperoleh imbalan secara langsung, serta dimanfaatkan untuk kepentingan negara demi mewujudkan kemakmuran rakyat sebesar-besarnya (Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Sebagai sumber penerimaan utama APBN dengan peran strategis, pajak menopang program pemerintahan dalam menjalankan transformasi untuk meraih tujuan negara, sekaligus digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik untuk keperluan rutin maupun pembangunan (Manajemen et al., n.d.). Pajak memiliki peran yang sangat besar terhadap pendapatan negara, mengingat pajak menjadi sumber utama pendanaan bagi anggaran nasional. Apabila penerimaan pajak tidak berjalan secara optimal, pemerintah akan menghadapi kendala dalam membiayai berbagai program pembangunan yang bersifat strategis. Selain itu, pajak juga berfungsi sebagai

instrumen pendukung kebijakan ekonomi pemerintah, antara lain untuk mengendalikan inflasi serta mengurangi ketimpangan sosial (Maliki, 2025).

Pajak mempunyai dua fungsi pokok, yakni fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi pengaturan (*regulerend*). Fungsi anggaran menunjukkan bahwa pajak berperan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara, sementara fungsi pengaturan mengindikasikan bahwa pajak dimanfaatkan sebagai instrumen untuk mengarahkan kebijakan pemerintah dalam ranah sosial maupun ekonomi (Mardiasmo, 2023). Salah satu bentuk kewajiban perpajakan tersebut adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara tepat waktu. Surat Pemberitahuan atau SPT Tahunan adalah dokumen yang berfungsi sebagai media pelaporan mengenai perhitungan dan/atau pembayaran pajak, baik mengenai objek pajak maupun non objek pajak, serta informasi mengenai harta dan kewajiban. Pelaporan tersebut dilakukan berdasarkan regulasi yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) berbeda-beda sesuai dengan jenis pajak dan pihak yang menggunakannya. Secara umum, SPT berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pelaporan dan pertanggungjawaban perpajakan (Rahayu Ningsih & Manan, 2020).

Dalam upaya memasuki era baru administrasi perpajakan, Pemerintah telah mengimplementasikan *Coretax* atau Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP), sebuah inisiatif yang digagas oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sejak resmi diberlakukan pada 1 Januari 2025, *Coretax* memainkan peran krusial dalam mendukung modernisasi sistem pajak nasional. *Coretax* merupakan singkatan dari *Core Taxation System* yang dalam bahasa Indonesia berarti Sistem Inti Administrasi Perpajakan. *Coretax* merupakan sistem administrasi layanan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan akses bagi para penggunanya. Sistem ini dibangun sebagai bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. PSIAP merupakan proyek pembaruan proses bisnis administrasi perpajakan yang dilakukan melalui pengembangan sistem informasi berbasis *COTS* (*Commercial Off-the-Shelf*) disertai dengan perbaikan struktur basis data perpajakan. Tujuan utama dari pengembangan *Coretax* adalah memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang berlaku saat ini. *Coretax* mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mencakup pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pelaksanaan pemeriksaan dan penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.).

Coretax hadir sebagai platform terpadu yang dirancang untuk menggantikan berbagai sistem lama yang selama ini beroperasi secara tersendiri. Melalui aplikasi berbasis digital ini, seluruh proses administrasi perpajakan mencakup pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), penerbitan faktur pajak, pembayaran pajak, hingga pemantauan data terintegrasi dalam satu sistem yang lebih efisien (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.). Tujuan utama *Coretax* adalah meningkatkan efisiensi pengelolaan data perpajakan, menciptakan ketertiban yang lebih baik dalam administrasi, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Berkat integrasi data lintas sistem dan keleluasaan pelaporan secara dalam jaringan, DJP dapat memperkokoh basis datanya, memperluas ruang lingkup surveillance pajak, serta menutup celah-celah yang berpotensi menimbulkan penghindaran pajak (Setiawan & Asy'ari, 2026). Meskipun *Coretax* dihadirkan untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak, penerapannya di lapangan nyatanya masih menghadapi berbagai tantangan. Melalui hasil wawancara serta pengalaman langsung penulis dalam mendampingi wajib pajak selama periode pelaporan SPT tahunan, teridentifikasi beberapa kondisi nyata yang memerlukan perhatian. Direktorat Jenderal Pajak secara resmi mengoperasikan *Coretax* DJP untuk keperluan perpajakan sejak tahun pajak 2025. Sistem ini utamanya dirancang untuk mendukung pelaporan SPT Tahunan tahun pajak 2025, yang dapat disampaikan wajib pajak mulai tanggal 1 Januari 2026. Berdasarkan informasi resmi yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Pajak, seluruh wajib pajak diwajibkan menggunakan *Coretax* untuk menyampaikan SPT Tahunan tahun pajak 2025. Sebagai informasi, pelaporan SPT untuk tahun pajak 2024 dan periode sebelumnya masih dapat dilakukan melalui sistem lama berupa *e-Filing* dan *DJP Online* (Hamid, 2026).

Pertama, masih banyak wajib pajak yang merasa kebingungan saat mengoperasikan sistem *Coretax*. Kondisi ini utamanya dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi yang tidak memiliki pengalaman memadai di bidang teknologi informasi. Mereka menghadapi hambatan dalam menelaah menu-menu yang tersedia serta

memahami tahapan pelaporan yang harus dijalani secara digital. Kedua, masalah login menjadi salah satu kendala yang paling sering dijumpai. Beberapa wajib pajak mengalami kesulitan saat akan mengakses aplikasi, baik karena lupa kata sandi, sistem yang tidak mengenali akun, maupun gangguan teknis lainnya yang menyebabkan proses masuk mengalami kegagalan secara berulang. Ketiga, permasalahan data menjadi hambatan yang cukup signifikan. Cukup banyak wajib pajak yang menghadapi situasi di mana data mereka tidak terdaftar atau tidak sesuai dalam sistem *Coretax*. Kondisi ini mengakibatkan kesulitan dalam mengakses layanan perpajakan. Keempat, beberapa wajib pajak mengalami masalah dengan email dan NIK yang tidak valid atau belum terdaftar. Kelima, terkadang sistem *Coretax* mengalami error atau tidak responsif saat digunakan. Keenam, banyak wajib pajak yang masih membutuhkan bantuan petugas untuk menyelesaikan pelaporan mereka.

Secara umum, wajib pajak menilai bahwa *Coretax* adalah langkah baik dari DJP untuk modernisasi sistem. Mereka berharap sistem ini dapat terus ditingkatkan agar lebih mudah digunakan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan salah satu unit operasional DJP yang berlokasi di wilayah Palembang, Sumatera Selatan. KPP tersebut memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak di wilayah kerjanya, meliputi penerimaan SPT, pengawasan kepatuhan wajib pajak, serta melaksanakan berbagai program edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelaporan SPT tahunan melalui *Coretax*. Penelitian ini berjudul “*Tinjauan Pelaksanaan Pelaporan Spt Tahunan Melalui Coretax Pada Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu*”. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengembangan sistem perpajakan ke depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui sistem *Coretax* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan magang yang berlangsung selama tiga bulan, yaitu sejak 23 Februari 2026 hingga 29 Mei 2026. Lokasi penelitian berada di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani, 14 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Objek penelitian difokuskan pada proses pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi melalui sistem *Coretax* atau *Core Tax Administration System*, mulai dari tahap pendaftaran akun, proses autentikasi, pengisian data perpajakan, hingga penyampaian SPT secara elektronik. Selain itu, penelitian juga menelaah berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut, seperti kesulitan memahami alur aplikasi, kendala *login*, ketidaksesuaian data, permasalahan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat *email*, maupun gangguan teknis lainnya yang dapat menghambat proses pelaporan pajak.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan. Wawancara dilakukan kepada wajib pajak yang sedang melaksanakan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu serta kepada pegawai yang bertugas memberikan pelayanan perpajakan. Wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan *Coretax*, pengalaman yang dirasakan selama proses pelaporan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan petugas dalam memberikan bantuan dan sosialisasi kepada wajib pajak. Selain wawancara, observasi dilakukan secara langsung selama masa pelaporan SPT Tahunan, di mana penulis berpartisipasi sebagai Relawan Pajak (*Renjani*) yang mendampingi wajib pajak dalam menyelesaikan pelaporan melalui sistem *Coretax*. Kegiatan observasi memungkinkan penulis memperoleh gambaran nyata mengenai alur pelayanan, interaksi antara petugas dan wajib pajak, serta berbagai permasalahan yang sering muncul selama penggunaan sistem. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi, seperti pedoman penggunaan *Coretax*, peraturan perpajakan, undang-undang terkait pelaporan SPT, profil instansi, struktur organisasi, serta berbagai referensi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dikumpulkan dan diklasifikasikan

berdasarkan tema penelitian yang telah ditetapkan. Selanjutnya, data direduksi untuk memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga memudahkan proses interpretasi. Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dialami wajib pajak selama proses pelaporan, serta menjelaskan bentuk bantuan dan solusi yang diberikan oleh petugas KPP dalam mengatasi kendala tersebut. Melalui analisis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas penerapan Coretax dalam mendukung administrasi perpajakan modern serta menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Pelayanan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dilaksanakan melalui beberapa saluran layanan yang disediakan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Saluran layanan tersebut meliputi *helpdesk*, satuan tugas (satgas) SPT Tahunan yang beroperasi pada periode tertentu, khususnya menjelang batas akhir pelaporan, serta Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang melayani berbagai kebutuhan administrasi perpajakan. Penyediaan beberapa saluran layanan ini bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan wajib pajak yang beragam, baik yang memerlukan konsultasi sederhana maupun yang membutuhkan pendampingan secara lebih intensif dalam proses pelaporan. Dengan adanya berbagai alternatif layanan tersebut, wajib pajak dapat memperoleh bantuan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi sehingga proses pelaporan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Proses pelayanan diawali dengan penyambutan wajib pajak oleh petugas yang bertugas di area pelayanan. Pada tahap ini, petugas melakukan identifikasi terhadap kebutuhan wajib pajak untuk menentukan jenis layanan yang paling sesuai. Apabila wajib pajak datang dengan tujuan menyampaikan SPT Tahunan, petugas akan mengarahkan ke *helpdesk* atau satgas SPT Tahunan agar memperoleh pendampingan yang diperlukan selama proses pelaporan berlangsung. Tahap identifikasi kebutuhan ini menjadi bagian penting dalam pelayanan karena membantu memastikan bahwa wajib pajak memperoleh penanganan yang tepat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, pengelompokan layanan berdasarkan kebutuhan juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan sehingga alur kerja petugas menjadi lebih terorganisir.

Setelah wajib pajak memperoleh layanan yang sesuai, petugas melakukan pemeriksaan terhadap status akun yang digunakan untuk pelaporan secara elektronik melalui Coretax. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa akun wajib pajak telah aktif dan dapat digunakan tanpa kendala. Dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti akun yang belum teraktivasi, lupa kata sandi, data identitas yang belum tervalidasi, maupun proses registrasi yang belum selesai. Apabila ditemukan kendala tersebut, petugas akan memberikan bantuan berupa pengecekan data, panduan aktivasi akun, serta langkah-langkah yang perlu dilakukan agar akun dapat digunakan kembali. Proses ini penting karena akun yang aktif dan valid merupakan syarat utama agar wajib pajak dapat mengakses layanan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik.

Selanjutnya, petugas memberikan asistensi dalam proses pengisian SPT Tahunan dengan menjelaskan tahapan pelaporan, fungsi fitur yang tersedia dalam sistem, serta data dan dokumen yang perlu dicantumkan oleh wajib pajak. Pendampingan dilakukan untuk membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan sehingga dapat mengisi SPT secara benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, petugas hanya berperan sebagai fasilitator yang memberikan bantuan teknis dan penjelasan terkait penggunaan sistem. Tanggung jawab atas kebenaran data, kelengkapan informasi, serta isi SPT yang dilaporkan tetap berada pada wajib pajak. Hal ini sejalan dengan prinsip *self assessment system* yang diterapkan dalam sistem perpajakan Indonesia, di mana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri dengan tetap berpedoman pada ketentuan perpajakan yang berlaku.



Gambar 1. Suasana saat pegawai melayani wajib pajak
(Sumber; Dokumentasi Penulis, 2026)

Gambar 1 menampilkan suasana ruang *Helpdesk* dan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang digunakan sebagai pusat pelayanan dan pendampingan wajib pajak dalam pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan. Pada gambar tersebut terlihat beberapa meja pelayanan yang difungsikan untuk konsultasi, asistensi, dan penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak selama menggunakan sistem Coretax. Selain itu, tersedia pula area tunggu yang tertata dengan baik serta pengaturan ruang yang dirancang untuk mendukung kelancaran alur pelayanan sehingga wajib pajak dapat memperoleh layanan secara lebih nyaman dan terorganisir.

Berdasarkan hasil observasi, fasilitas yang tersedia menunjukkan komitmen KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak, khususnya pada masa pelaporan SPT Tahunan. Ruang pelayanan yang tertib, bersih, dan terstruktur membantu petugas maupun relawan pajak dalam memberikan pendampingan secara efektif, mulai dari proses aktivasi akun, pemulihan akses sistem, hingga pengisian dan penyampaian SPT Tahunan melalui Coretax. Kondisi tersebut turut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efisien, memudahkan wajib pajak dalam mengakses bantuan yang diperlukan, serta meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.



Gambar 2. Kegiatan Asistensi Penulis kepada Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax
(Sumber; Dokumentasi Penulis, 2026)

Gambar 2 menyajikan dokumentasi kegiatan asistensi yang dilakukan penulis kepada wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Kegiatan pendampingan ini merupakan bagian dari tugas Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) yang bertujuan membantu wajib pajak memahami tata cara penggunaan sistem perpajakan yang baru diterapkan. Dalam pelaksanaannya, penulis memberikan arahan mengenai tahapan pelaporan, menjelaskan fungsi menu yang tersedia dalam Coretax, serta membantu wajib pajak menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelaporan berlangsung.

Selain memberikan penjelasan terkait prosedur pelaporan, penulis juga membantu wajib pajak dalam proses aktivasi akun, pemulihan akses akun yang mengalami kendala, serta memastikan data yang diinput

telah sesuai dengan dokumen yang dimiliki wajib pajak. Pendampingan dilakukan secara langsung sehingga wajib pajak dapat memperoleh penjelasan yang lebih jelas mengenai penggunaan fitur-fitur dalam Coretax. Melalui kegiatan asistensi tersebut, wajib pajak tidak hanya terbantu dalam menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan, tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan layanan perpajakan berbasis digital sehingga dapat meningkatkan kemandirian mereka pada periode pelaporan berikutnya.

Dokumentasi pada gambar tersebut menjadi bukti pelaksanaan observasi lapangan yang dilakukan selama kegiatan relawan pajak. Gambar ini menunjukkan bahwa pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax tidak hanya didukung oleh petugas KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, tetapi juga melibatkan peran aktif relawan pajak dalam memberikan edukasi, pendampingan, dan solusi atas berbagai kendala yang dialami wajib pajak. Kehadiran relawan pajak terbukti membantu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat penyelesaian pelaporan, serta mendukung proses adaptasi wajib pajak terhadap implementasi Coretax sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia.

Implementasi Coretax dalam Pelaporan SPT

Penerapan Coretax yang mulai digunakan secara penuh dalam pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2025 membawa perubahan yang cukup signifikan dalam proses administrasi perpajakan di Indonesia. Seluruh proses pelaporan yang sebelumnya dilakukan melalui beberapa layanan yang berbeda kini dipusatkan dalam satu platform yang terintegrasi pada situs resmi Direktorat Jenderal Pajak. Kehadiran Coretax merupakan bagian dari program transformasi digital perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat integrasi data, meningkatkan efisiensi administrasi, serta menciptakan sistem perpajakan yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Perubahan tersebut menandai dimulainya era baru dalam pengelolaan administrasi perpajakan yang mengedepankan digitalisasi dan otomatisasi berbagai proses layanan perpajakan.

Sebelum Coretax diterapkan, pelaporan SPT Tahunan dilakukan melalui DJP Online dengan mekanisme yang berbeda sesuai dengan jenis wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ari Widodo, wajib pajak orang pribadi menggunakan layanan *e-filing*, sedangkan wajib pajak badan menggunakan layanan *e-form*. Selain itu, beberapa layanan perpajakan lainnya juga tersedia pada aplikasi atau menu yang berbeda. Kondisi tersebut menyebabkan wajib pajak harus memahami berbagai prosedur dan tata cara penggunaan yang tidak selalu sama. Bagi sebagian pengguna, terutama yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, perbedaan sistem tersebut sering kali menimbulkan kebingungan dan meningkatkan risiko kesalahan dalam proses pelaporan. Oleh karena itu, kebutuhan akan sistem yang lebih sederhana dan terintegrasi menjadi salah satu alasan utama pengembangan Coretax.

Setelah implementasi Coretax, berbagai layanan perpajakan yang sebelumnya tersebar pada beberapa platform berhasil disatukan dalam satu sistem yang terintegrasi. Penyatuan layanan ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak karena seluruh kebutuhan administrasi perpajakan dapat diakses melalui satu akun dan satu platform yang sama. Wajib pajak tidak perlu lagi berpindah-pindah aplikasi untuk menyelesaikan berbagai kewajiban perpajakannya. Dari sisi administrasi, integrasi tersebut juga memberikan manfaat yang besar bagi Direktorat Jenderal Pajak karena pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih terpusat, terkoordinasi, dan efisien. Dengan sistem yang terintegrasi, proses pertukaran dan pemanfaatan data menjadi lebih optimal sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan perpajakan yang lebih efektif.

Perubahan mendasar lainnya terlihat pada mekanisme pengisian SPT Tahunan. Jika pada sistem sebelumnya wajib pajak umumnya mengisi lampiran terlebih dahulu sebelum mengisi formulir utama, pada Coretax proses pelaporan diawali dengan pengisian formulir induk. Formulir induk tersebut berisi berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan sumber penghasilan, status usaha, jenis kegiatan ekonomi, serta kondisi perpajakan wajib pajak. Informasi yang diberikan pada tahap awal akan digunakan oleh sistem untuk

mengenali karakteristik wajib pajak dan menentukan kebutuhan pelaporan yang sesuai. Pendekatan ini menunjukkan adanya perubahan paradigma dari sistem pelaporan yang bersifat umum menjadi sistem yang lebih adaptif dan berbasis profil pengguna.

Menurut Bapak Ari Widodo, setelah formulir induk selesai diisi, sistem akan secara otomatis menampilkan lampiran yang relevan sesuai dengan jawaban dan kondisi wajib pajak. Mekanisme tersebut membuat proses pelaporan menjadi lebih terarah karena wajib pajak hanya perlu mengisi bagian yang benar-benar diperlukan. Dengan demikian, alur pelaporan menjadi lebih sistematis, sederhana, dan mudah dipahami. Selain membantu wajib pajak dalam mengikuti tahapan pelaporan secara lebih terstruktur, mekanisme ini juga berfungsi untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan akibat pengisian formulir yang tidak sesuai. Sistem secara otomatis menyesuaikan kebutuhan pelaporan sehingga pengguna dapat lebih fokus pada informasi yang relevan dengan kondisi perpajakannya.

Selain perubahan pada alur pelaporan, Coretax juga menghadirkan peningkatan dalam aspek kelengkapan dan detail data yang harus dilaporkan oleh wajib pajak. Jika pada sistem sebelumnya informasi yang disampaikan masih bersifat umum, pada Coretax data yang diminta menjadi lebih rinci dan spesifik. Salah satu contohnya terlihat pada pelaporan harta. Wajib pajak tidak hanya diminta mencantumkan jenis dan nilai aset yang dimiliki, tetapi juga harus melaporkan informasi yang lebih detail seperti nomor polisi kendaraan, tahun perolehan aset, nilai perolehan, hingga nilai aset pada saat pelaporan dilakukan. Ketentuan tersebut menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan kualitas informasi yang tersimpan dalam basis data perpajakan nasional.

Kebutuhan akan data yang lebih rinci tersebut bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan kualitas pengelolaan data perpajakan. Dengan tersedianya informasi yang lebih lengkap, Direktorat Jenderal Pajak dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi ekonomi, kepemilikan aset, serta profil wajib pajak secara keseluruhan. Data yang berkualitas juga menjadi fondasi penting dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan, pengawasan kepatuhan, serta proses analisis risiko perpajakan. Selain itu, kelengkapan data tersebut memungkinkan proses integrasi dan pemutakhiran informasi berjalan lebih efektif sehingga dapat mendukung pengembangan sistem perpajakan yang semakin modern dan berbasis data.

Pembaruan lain yang cukup penting dalam Coretax adalah penerapan fitur *pre-populated data*. Fitur ini memungkinkan berbagai informasi perpajakan yang telah tersimpan dalam basis data Direktorat Jenderal Pajak ditampilkan secara otomatis ketika wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan. Data seperti bukti potong, pembayaran pajak, faktur, serta berbagai transaksi perpajakan lainnya dapat langsung muncul dalam sistem tanpa perlu dimasukkan kembali secara manual oleh wajib pajak. Kehadiran fitur *pre-populated data* memberikan manfaat yang besar karena mampu mempercepat proses pengisian SPT, mengurangi beban administrasi pengguna, serta meminimalkan risiko kesalahan yang sering terjadi akibat penginputan data secara manual. Selain itu, fitur ini juga meningkatkan konsistensi antara data yang dilaporkan wajib pajak dengan data yang telah dimiliki oleh otoritas pajak.

Secara keseluruhan, implementasi Coretax menunjukkan komitmen Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun sistem administrasi perpajakan yang lebih modern, terintegrasi, transparan, dan efisien. Berbagai pembaruan yang diperkenalkan, mulai dari integrasi layanan, perubahan mekanisme pelaporan, peningkatan kualitas data, hingga pemanfaatan fitur *pre-populated data*, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di era digital. Meskipun penerapannya masih memerlukan proses adaptasi dari wajib pajak, Coretax memiliki potensi yang besar untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif dan akurat. Dengan dukungan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang berkelanjutan, diharapkan Coretax dapat memberikan manfaat yang optimal bagi wajib pajak sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola perpajakan yang lebih baik di Indonesia.

Respon Wajib Pajak terhadap Coretax

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan selama kegiatan pelayanan serta pendampingan pelaporan SPT Tahunan, diketahui bahwa implementasi Coretax memperoleh respons yang beragam dari wajib pajak. Perbedaan tanggapan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pemahaman perpajakan, kemampuan penggunaan teknologi informasi, pengalaman dalam memanfaatkan layanan perpajakan elektronik, serta kesiapan masing-masing individu dalam menghadapi perubahan sistem administrasi perpajakan yang baru. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap Coretax tidak bersifat seragam pada seluruh wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengalaman menggunakan layanan perpajakan digital cenderung lebih mudah beradaptasi dengan sistem baru, sedangkan wajib pajak yang masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi memerlukan waktu dan pendampingan yang lebih intensif. Dengan demikian, tingkat keberhasilan adaptasi terhadap Coretax sangat dipengaruhi oleh karakteristik dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap wajib pajak.

Sebagian besar wajib pajak memberikan tanggapan positif terhadap penerapan Coretax karena sistem ini dinilai mampu menyederhanakan proses pelaporan SPT Tahunan. Sebelum adanya Coretax, wajib pajak harus menggunakan beberapa aplikasi yang berbeda untuk mengakses berbagai layanan perpajakan. Perbedaan aplikasi tersebut sering kali membuat wajib pajak harus memahami prosedur yang berbeda-beda sehingga membutuhkan waktu dan usaha yang lebih besar dalam menyelesaikan kewajibannya. Setelah implementasi Coretax, berbagai layanan tersebut berhasil diintegrasikan ke dalam satu platform yang dapat diakses menggunakan satu akun. Integrasi layanan ini memberikan kemudahan karena wajib pajak tidak perlu lagi berpindah dari satu aplikasi ke aplikasi lainnya. Selain meningkatkan kenyamanan pengguna, penyatuan layanan juga menciptakan proses administrasi yang lebih sederhana, praktis, dan efisien.

Kemudahan yang diberikan oleh Coretax tidak hanya dirasakan dari sisi integrasi layanan, tetapi juga dari kemampuannya dalam menyajikan informasi perpajakan secara lebih terstruktur. Wajib pajak dapat mengakses berbagai kebutuhan administrasi perpajakan melalui satu sistem yang saling terhubung. Hal ini membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan memudahkan mereka dalam memantau berbagai aktivitas perpajakan yang telah dilakukan. Bagi sebagian wajib pajak, keberadaan sistem yang terintegrasi tersebut memberikan pengalaman baru yang lebih nyaman dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih terpisah-pisah. Oleh karena itu, banyak wajib pajak menilai bahwa Coretax merupakan langkah maju dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia.

Selain integrasi layanan, fitur *pre-populated data* menjadi salah satu inovasi yang paling banyak mendapatkan apresiasi dari wajib pajak. Fitur ini memungkinkan berbagai data perpajakan yang telah tersimpan dalam basis data Direktorat Jenderal Pajak ditampilkan secara otomatis ketika wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan. Informasi seperti bukti potong, pembayaran pajak, serta data perpajakan lainnya tidak perlu lagi dimasukkan secara manual oleh wajib pajak. Kehadiran fitur ini membantu menghemat waktu pelaporan sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan penginputan data. Dengan tersedianya data yang sudah terisi secara otomatis, proses pelaporan menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan lebih akurat dibandingkan dengan mekanisme sebelumnya.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Ari Widodo yang menyampaikan bahwa sebagian wajib pajak merasa senang dengan kehadiran Coretax karena proses pelaporan menjadi lebih sederhana. Menurut beliau, banyak wajib pajak merasa terbantu karena seluruh layanan perpajakan telah tersedia dalam satu sistem yang terintegrasi. Wajib pajak tidak perlu lagi mempelajari berbagai aplikasi yang berbeda untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama pengembangan Coretax, yaitu menciptakan sistem administrasi perpajakan yang lebih sederhana dan terpusat, mulai dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Hal ini menjadi indikator bahwa transformasi digital yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

Meskipun demikian, tidak semua wajib pajak dapat langsung beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh Coretax. Pada tahap awal implementasi, masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja sistem. Berbagai kendala yang sering muncul meliputi kesulitan melakukan login, memahami fungsi menu yang tersedia, mengisi formulir induk, serta menentukan data yang harus dicantumkan dalam lampiran SPT Tahunan. Selain itu, perubahan tampilan antarmuka dan alur pelaporan dibandingkan dengan sistem sebelumnya membuat sebagian wajib pajak merasa perlu mempelajari kembali

seluruh tahapan pelaporan dari awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses adaptasi menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi sistem yang baru.

Kesulitan tersebut tergambar dari hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang memperoleh pendampingan selama pelaporan. Wajib Pajak (A) menyampaikan bahwa dirinya merasa bingung ketika harus menjawab berbagai pertanyaan yang terdapat pada formulir induk karena banyaknya pilihan menu yang tersedia dalam sistem. Kekhawatiran akan terjadinya kesalahan membuat wajib pajak tersebut memilih datang langsung ke kantor pajak untuk memperoleh bantuan dari petugas. Sementara itu, Wajib Pajak (B) mengungkapkan bahwa dirinya telah mencoba melakukan pelaporan secara mandiri dari rumah, namun hasil yang muncul menunjukkan status kurang bayar sehingga menimbulkan keraguan terhadap kebenaran data yang telah diinput. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman terhadap sistem masih menjadi salah satu hambatan yang dihadapi oleh sebagian wajib pajak.

Hasil wawancara dengan Bapak Ari Widodo juga menunjukkan bahwa sebagian besar hambatan yang dialami wajib pajak sebenarnya lebih banyak disebabkan oleh faktor ketidakbiasaan terhadap sistem baru dibandingkan dengan masalah teknis yang kompleks. Menurut beliau, banyak wajib pajak yang baru pertama kali menggunakan Coretax sehingga belum memahami alur dan logika pelaporan yang diterapkan dalam sistem tersebut. Situasi ini merupakan kondisi yang umum terjadi pada setiap proses transformasi digital, di mana pengguna memerlukan waktu untuk mempelajari dan membiasakan diri dengan prosedur yang baru. Oleh karena itu, proses adaptasi menjadi tahapan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi Coretax di kalangan wajib pajak.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan tugas sebagai relawan pajak, sebagian besar kendala yang dialami wajib pajak dapat diatasi melalui pemberian edukasi, sosialisasi, dan pendampingan secara langsung. Setelah memperoleh penjelasan mengenai tahapan pelaporan, fungsi fitur yang tersedia, serta cara mengatasi berbagai kendala yang muncul, banyak wajib pajak mulai memahami penggunaan Coretax dengan lebih baik. Mereka menjadi lebih percaya diri dalam melakukan pelaporan secara mandiri, mampu memahami data yang harus dilaporkan, serta dapat menyelesaikan proses pelaporan dengan lebih lancar dan akurat. Secara keseluruhan, implementasi Coretax memberikan manfaat yang cukup besar dalam meningkatkan efisiensi pelaporan SPT Tahunan dan mendukung modernisasi administrasi perpajakan. Namun demikian, keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada keberlanjutan program edukasi, sosialisasi, dan pendampingan agar seluruh wajib pajak dapat beradaptasi secara optimal serta memanfaatkan sistem tersebut secara maksimal dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kendala yang di hadapi Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan selama kegiatan pelayanan dan pendampingan pelaporan SPT Tahunan, ditemukan bahwa implementasi Coretax masih menghadapi berbagai kendala yang dialami oleh wajib pajak. Meskipun sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan melalui integrasi layanan dan digitalisasi administrasi perpajakan, pada praktiknya masih terdapat sejumlah hambatan yang memengaruhi kelancaran proses pelaporan. Kendala yang ditemukan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu kendala teknis dan kendala non-teknis. Kedua jenis kendala tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap pengalaman wajib pajak dalam menggunakan Coretax. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi suatu sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan pengguna, kualitas data, serta dukungan pelayanan yang tersedia.

Salah satu kendala teknis yang paling sering ditemui adalah kesulitan wajib pajak dalam memahami penggunaan sistem Coretax. Sebagai sistem yang baru diterapkan, Coretax menghadirkan tampilan, menu, dan alur pelaporan yang berbeda dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Perubahan tersebut mengharuskan wajib pajak untuk mempelajari kembali tahapan pelaporan yang harus dilakukan. Berdasarkan hasil observasi, banyak wajib pajak yang masih merasa bingung ketika harus menentukan menu yang sesuai, memahami fungsi setiap fitur, maupun menjawab pertanyaan yang muncul pada formulir induk. Kondisi ini terutama dialami oleh wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan layanan administrasi berbasis digital. Kurangnya pemahaman terhadap alur sistem sering kali menyebabkan wajib pajak ragu untuk melanjutkan proses pelaporan karena khawatir melakukan kesalahan yang dapat memengaruhi hasil pelaporan pajak mereka.

Selain kesulitan memahami penggunaan sistem, kendala teknis lainnya berkaitan dengan proses akses akun dan validasi data. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa wajib pajak mengalami hambatan saat mencoba masuk ke dalam sistem Coretax. Permasalahan yang sering ditemukan antara lain lupa kata sandi, akun yang tidak dapat terdeteksi oleh sistem, serta kegagalan dalam proses autentikasi akun. Tidak sedikit pula wajib pajak yang mengalami kesulitan karena alamat *email* yang digunakan belum terverifikasi atau tidak lagi aktif sehingga proses pemulihan akun menjadi lebih rumit. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan wajib pajak harus menghabiskan waktu tambahan untuk melakukan pembaruan data sebelum dapat melanjutkan proses pelaporan SPT Tahunan.

Permasalahan validasi dan integrasi data juga menjadi salah satu kendala teknis yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa kasus ketidaksesuaian antara data yang dimiliki wajib pajak dengan data yang tersimpan dalam basis data Direktorat Jenderal Pajak. Misalnya, terdapat perbedaan data identitas, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang belum tervalidasi, atau informasi pribadi yang belum diperbarui dalam sistem. Kondisi tersebut menyebabkan proses aktivasi akun maupun pelaporan tidak dapat dilakukan secara lancar. Pada beberapa kasus, penyelesaian masalah memerlukan proses verifikasi tambahan yang membutuhkan waktu cukup lama. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan kesesuaian data menjadi faktor penting yang sangat menentukan keberhasilan implementasi Coretax sebagai sistem yang terintegrasi.

Kendala teknis lainnya yang cukup sering dikeluhkan oleh wajib pajak adalah gangguan pada sistem Coretax itu sendiri. Berdasarkan hasil pengamatan selama masa pelaporan, sistem terkadang mengalami kondisi lambat, tidak responsif, bahkan mengalami *error* ketika diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan. Situasi ini umumnya terjadi pada periode mendekati batas akhir pelaporan SPT Tahunan ketika jumlah pengguna meningkat secara signifikan. Gangguan tersebut menyebabkan proses pengisian data menjadi lebih lama dan dalam beberapa kasus mengharuskan wajib pajak mengulangi tahapan yang telah dilakukan sebelumnya. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan pengguna, tetapi juga dapat menimbulkan kekhawatiran apabila pelaporan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Di samping kendala yang berkaitan langsung dengan sistem, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang memerlukan pendampingan dari petugas dalam menggunakan Coretax. Meskipun sistem ini dirancang untuk mendukung pelaporan secara mandiri, tidak semua wajib pajak memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap teknologi digital. Banyak pengguna yang masih membutuhkan bantuan dalam memahami tahapan pelaporan, memilih menu yang sesuai, maupun mengatasi permasalahan yang muncul selama proses pengisian data. Selain itu, proses pematangan data yang belum sepenuhnya berjalan sempurna juga menjadi kendala tersendiri. Dalam beberapa kasus, permasalahan tersebut memerlukan koordinasi dengan instansi lain seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) untuk memastikan kesesuaian data yang digunakan dalam sistem perpajakan.

Selain kendala teknis, terdapat pula berbagai kendala non-teknis yang memengaruhi kelancaran pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax. Salah satu kendala yang paling sering ditemukan adalah belum lengkapnya dokumen yang dipersiapkan oleh wajib pajak sebelum melakukan pelaporan. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat wajib pajak yang datang ke kantor pajak tanpa membawa dokumen pendukung yang diperlukan, seperti bukti potong pajak, dokumen penghasilan, maupun data kepemilikan harta yang harus dilaporkan. Pada beberapa kasus, kondisi tersebut terjadi karena pihak pemberi kerja belum menerbitkan bukti potong atau belum mengunggah data yang diperlukan ke dalam sistem. Akibatnya, proses pelaporan tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga dan wajib pajak harus kembali setelah seluruh dokumen tersedia. Situasi ini menyebabkan waktu penyelesaian pelaporan menjadi lebih panjang dan berpotensi menghambat pemenuhan kewajiban perpajakan secara tepat waktu.

Kendala non-teknis lainnya berkaitan dengan tingkat literasi digital wajib pajak yang masih beragam serta tingginya jumlah kunjungan pada masa pelaporan. Sebagai sistem yang berbasis teknologi informasi, Coretax menuntut pengguna untuk memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan perangkat digital dan memahami layanan elektronik. Namun, tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan tersebut. Sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam melakukan aktivasi akun, mengakses sistem, maupun memahami prosedur pelaporan secara elektronik sehingga membutuhkan pendampingan yang lebih intensif. Selain itu, pada periode menjelang batas akhir pelaporan, jumlah wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Palembang Seberang Ulu meningkat secara signifikan sehingga menyebabkan antrean pelayanan menjadi

lebih panjang dan waktu tunggu menjadi lebih lama. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala dalam pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, kelengkapan dokumen, kemampuan literasi digital, serta kapasitas pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan melalui sosialisasi, edukasi, pendampingan, peningkatan kualitas sistem, dan penguatan layanan agar implementasi Coretax dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh wajib pajak.

Manfaat Asistensi dalam Pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama pelaksanaan pelayanan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, diketahui bahwa pendampingan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Coretax. Sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru diterapkan secara penuh, Coretax membawa berbagai perubahan pada mekanisme pelaporan pajak yang sebelumnya telah dikenal oleh wajib pajak. Perubahan tersebut mencakup tampilan sistem, tata cara pengisian data, proses validasi informasi, hingga penggunaan berbagai fitur baru yang belum pernah digunakan sebelumnya. Dalam kondisi demikian, banyak wajib pajak yang memerlukan bantuan untuk memahami prosedur pelaporan sehingga keberadaan petugas dan relawan pajak menjadi sangat penting dalam mendukung proses adaptasi terhadap sistem baru tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, wajib pajak yang datang untuk melakukan pelaporan memiliki latar belakang yang sangat beragam, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, maupun pengalaman dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis digital. Sebagian wajib pajak telah terbiasa menggunakan layanan elektronik sehingga relatif lebih mudah memahami perubahan yang ada pada Coretax. Namun, sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem karena belum memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan teknologi digital. Perbedaan kemampuan tersebut menyebabkan kebutuhan pendampingan setiap wajib pajak menjadi berbeda-beda. Oleh karena itu, petugas pelayanan dan relawan pajak harus mampu menyesuaikan bentuk bantuan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan tingkat pemahaman masing-masing wajib pajak.

Dalam pelaksanaannya, pendampingan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian pelaporan SPT Tahunan, tetapi juga mencakup edukasi mengenai tata cara penggunaan Coretax secara menyeluruh. Petugas dan relawan pajak memberikan penjelasan mengenai fungsi menu yang tersedia, tahapan pelaporan yang harus dilakukan, serta dokumen yang perlu dipersiapkan sebelum melakukan pelaporan. Melalui penjelasan tersebut, wajib pajak memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alur pelaporan sehingga dapat memahami setiap langkah yang harus dilakukan. Pendekatan edukatif seperti ini sangat penting karena membantu wajib pajak tidak hanya menyelesaikan pelaporan pada saat itu, tetapi juga meningkatkan kemampuan mereka untuk melakukan pelaporan secara mandiri di masa yang akan datang.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendampingan yang diberikan selama proses pelaporan memberikan manfaat yang nyata bagi wajib pajak. Salah satu informan, yaitu Wajib Pajak C yang berprofesi sebagai karyawan, menyampaikan bahwa dirinya merasa sangat terbantu dengan adanya asistensi dari petugas dan relawan pajak. Menurutnya, sebelum memperoleh pendampingan, dirinya masih merasa bingung mengenai tahapan pelaporan yang harus dilakukan. Namun setelah diberikan arahan dan penjelasan secara langsung, dirinya menjadi lebih memahami proses pelaporan serta mampu mengikuti setiap langkah dengan lebih mudah. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa pendampingan memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan digital.

Selain meningkatkan pemahaman, pendampingan juga berkontribusi dalam mengurangi risiko kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak selama proses pelaporan. Berdasarkan hasil observasi, masih banyak wajib pajak yang mengalami kebingungan ketika harus menjawab pertanyaan pada formulir induk, menentukan kategori penghasilan, maupun mengisi data harta dan kewajiban yang dimiliki. Kesalahan dalam memilih jawaban atau memasukkan data dapat berdampak pada hasil pelaporan yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Dengan adanya pendampingan secara langsung, petugas dan relawan pajak dapat membantu memberikan penjelasan mengenai maksud dari setiap pertanyaan yang muncul dalam sistem

sehingga wajib pajak dapat memberikan jawaban yang lebih tepat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Pendampingan juga memiliki peran yang sangat penting dalam membantu wajib pajak mengatasi berbagai kendala teknis yang muncul selama penggunaan Coretax. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, beberapa kendala yang sering ditemukan meliputi kesulitan login, akun yang belum aktif, masalah validasi identitas, hingga ketidaksesuaian data yang tersimpan dalam sistem. Pada beberapa kasus, wajib pajak tidak dapat melanjutkan proses pelaporan sebelum permasalahan tersebut diselesaikan. Dalam kondisi seperti ini, petugas pelayanan dan relawan pajak membantu melakukan pengecekan data, memberikan solusi yang sesuai, serta mengarahkan wajib pajak pada prosedur yang harus dilakukan. Bantuan tersebut memungkinkan berbagai kendala dapat diselesaikan dengan lebih cepat sehingga proses pelaporan dapat berjalan dengan lancar.

Dari sisi kualitas pelayanan, keberadaan petugas dan relawan pajak juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi proses pelaporan. Wajib pajak yang memperoleh pendampingan umumnya dapat menyelesaikan pelaporan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan mereka yang mencoba memahami sistem secara mandiri. Hal ini terjadi karena petugas dapat langsung memberikan arahan yang tepat sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga proses pencarian informasi dan penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan lebih cepat. Selain itu, adanya pendampingan juga membantu mengurangi antrean yang disebabkan oleh wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Dengan demikian, keberadaan asistensi turut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Manfaat lain yang dirasakan oleh wajib pajak adalah meningkatnya rasa nyaman dan percaya diri dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis digital. Pada awal penerapan Coretax, banyak wajib pajak yang merasa khawatir melakukan kesalahan dalam pengisian data karena belum memahami mekanisme sistem yang baru. Kekhawatiran tersebut sering kali membuat mereka enggan melakukan pelaporan secara mandiri dan memilih datang langsung ke kantor pajak. Namun setelah memperoleh pendampingan dan penjelasan yang memadai, sebagian besar wajib pajak mulai memahami bahwa sistem dapat digunakan dengan cukup mudah apabila prosedurnya dipahami dengan baik. Kondisi ini membantu mengurangi rasa cemas sekaligus meningkatkan keyakinan mereka dalam menggunakan layanan digital untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Selain memberikan manfaat dalam jangka pendek, pendampingan juga memberikan manfaat jangka panjang berupa peningkatan literasi perpajakan dan literasi digital wajib pajak. Selama proses asistensi, petugas dan relawan pajak tidak hanya membantu mengoperasikan sistem, tetapi juga menjelaskan alasan di balik setiap tahapan pelaporan serta pentingnya data yang harus dilaporkan. Penjelasan tersebut membantu wajib pajak memahami aspek administratif maupun substansi perpajakan yang mendasari proses pelaporan. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, wajib pajak diharapkan dapat menjadi lebih mandiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pada periode berikutnya tanpa harus selalu bergantung pada bantuan petugas.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa asistensi yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dan Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung keberhasilan implementasi Coretax. Pendampingan yang dilakukan mampu membantu wajib pajak mengatasi berbagai kendala teknis maupun administratif, meningkatkan pemahaman terhadap sistem, mengurangi kesalahan pelaporan, serta membangun kepercayaan diri dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di bidang perpajakan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan dalam memberikan edukasi, bimbingan, dan pendampingan kepada pengguna. Oleh karena itu, program asistensi yang melibatkan petugas pelayanan dan relawan pajak perlu terus diperkuat dan dikembangkan agar implementasi Coretax dapat berjalan secara optimal serta memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh wajib pajak.

Dampak Sosialisasi KPP terhadap Pemahaman Wajib Pajak dalam Penggunaan Coretax

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada sejumlah wajib pajak selama kegiatan pelayanan dan pendampingan pelaporan SPT Tahunan, diketahui bahwa berbagai upaya sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memberikan

dampak yang positif terhadap peningkatan pemahaman wajib pajak mengenai penggunaan Coretax. Sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru diterapkan, Coretax membawa berbagai perubahan dalam tata cara pelaporan yang sebelumnya telah dikenal oleh wajib pajak. Perubahan tersebut menuntut adanya proses adaptasi yang tidak hanya dilakukan oleh wajib pajak sebagai pengguna layanan, tetapi juga oleh petugas pajak sebagai penyelenggara layanan. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan edukasi menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem baru tersebut.

Dalam pelaksanaannya, KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan Coretax kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan secara bertahap dengan memberikan informasi mengenai tujuan penerapan sistem, manfaat yang ditawarkan, serta perubahan-perubahan yang terjadi dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Kegiatan ini bertujuan agar wajib pajak memiliki pemahaman awal mengenai sistem yang akan digunakan sehingga tidak mengalami kesulitan yang berlebihan ketika melakukan pelaporan. Selain itu, sosialisasi juga berfungsi untuk membangun kesiapan dan kepercayaan wajib pajak dalam menghadapi transformasi digital administrasi perpajakan yang sedang berlangsung.

Upaya edukasi yang dilakukan dilaksanakan melalui berbagai media dan metode yang disesuaikan dengan kebutuhan wajib pajak. Kegiatan tersebut meliputi penyelenggaraan kelas pajak, penyebaran informasi melalui media sosial resmi, publikasi panduan penggunaan Coretax, penyediaan video tutorial, hingga pemberian asistensi secara langsung oleh petugas pajak dan Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Pemanfaatan berbagai media tersebut memungkinkan informasi dapat menjangkau kelompok wajib pajak yang lebih luas dengan karakteristik yang beragam. Melalui pendekatan yang bervariasi, wajib pajak memiliki kesempatan untuk memilih media pembelajaran yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar wajib pajak mengaku telah memperoleh informasi mengenai penggunaan Coretax melalui video edukasi dan tutorial yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Materi edukasi tersebut dinilai cukup membantu dalam memberikan gambaran mengenai tahapan penggunaan sistem, mulai dari proses registrasi akun, aktivasi akun, login, pengisian data perpajakan, hingga proses pengiriman SPT Tahunan. Keberadaan video tutorial dianggap mempermudah proses pembelajaran karena dapat diakses secara berulang kapan saja sesuai kebutuhan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa media pembelajaran berbasis digital memiliki efektivitas yang cukup tinggi dalam mendukung penyebaran informasi kepada wajib pajak.

Selain membantu memberikan pemahaman dasar mengenai penggunaan sistem, kegiatan edukasi juga berperan dalam meningkatkan kesiapan dan kepercayaan diri wajib pajak untuk melakukan pelaporan secara mandiri. Berdasarkan hasil observasi, beberapa wajib pajak yang pada awalnya merasa ragu menggunakan Coretax mulai berani mencoba melakukan pelaporan sendiri setelah memperoleh informasi yang memadai melalui berbagai kegiatan sosialisasi. Mereka menjadi lebih memahami fungsi menu yang tersedia, mengetahui dokumen yang perlu dipersiapkan, serta memahami langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses pelaporan. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi yang efektif tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga mendorong tumbuhnya kemandirian wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun demikian, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan pelaporan melalui Coretax masih diwarnai oleh berbagai kendala yang dialami wajib pajak. Salah satu kesalahan yang cukup sering ditemukan adalah kekeliruan dalam memilih jawaban pada pertanyaan yang tersedia dalam formulir sistem, khususnya pada pilihan “ya” dan “tidak”. Kesalahan tersebut terlihat sederhana, namun memiliki dampak yang cukup besar terhadap tahapan pelaporan berikutnya. Hal ini karena sistem akan menyesuaikan jenis pertanyaan dan lampiran yang ditampilkan berdasarkan jawaban yang diberikan oleh wajib pajak. Apabila jawaban yang dipilih tidak sesuai, maka informasi yang muncul selanjutnya juga dapat menjadi tidak relevan dengan kondisi wajib pajak.

Selain kesalahan dalam menjawab pertanyaan pada formulir, beberapa wajib pajak juga mengalami kendala dalam memahami fungsi menu dan fitur yang tersedia dalam sistem. Berdasarkan hasil pendampingan yang dilakukan, ditemukan kasus di mana wajib pajak salah memilih menu tertentu atau menginput data pada bagian yang kurang tepat sehingga hasil pelaporan menunjukkan status kurang bayar maupun lebih bayar yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Permasalahan tersebut umumnya terjadi karena wajib pajak belum sepenuhnya memahami logika dan alur kerja yang diterapkan dalam sistem Coretax. Oleh karena itu,

meskipun berbagai kegiatan edukasi telah dilaksanakan, masih diperlukan upaya penguatan pemahaman yang lebih mendalam terkait penggunaan fitur-fitur tertentu dalam sistem.

Kendala lain yang juga ditemukan selama proses pendampingan adalah adanya wajib pajak yang telah menyelesaikan seluruh tahapan pelaporan hingga proses pengiriman SPT Tahunan, tetapi belum menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui surat elektronik. Bagi sebagian wajib pajak, kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran karena mereka tidak memperoleh bukti bahwa pelaporan yang dilakukan telah berhasil diterima oleh sistem. Akibatnya, beberapa wajib pajak kembali menghubungi petugas atau datang ke kantor pajak untuk memastikan status pelaporannya. Temuan ini menunjukkan bahwa selain aspek pemahaman pengguna, aspek teknis yang berkaitan dengan proses notifikasi dan konfirmasi pelaporan juga perlu mendapatkan perhatian agar tidak menimbulkan kebingungan di kalangan wajib pajak.

Hasil observasi menunjukkan bahwa berbagai kendala yang dialami wajib pajak pada umumnya dapat diatasi melalui pemberian pendampingan secara langsung oleh petugas pajak maupun relawan pajak. Setelah memperoleh penjelasan mengenai tahapan pelaporan, fungsi menu, dan cara mengatasi masalah yang muncul, sebagian besar wajib pajak mampu melanjutkan proses pelaporan dengan lebih baik. Bahkan banyak wajib pajak yang mengaku menjadi lebih memahami penggunaan Coretax setelah mendapatkan pendampingan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegiatan asistensi memiliki peran yang sangat penting dalam menjembatani proses adaptasi wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan yang baru.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa berbagai program sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan Coretax. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, upaya yang dilakukan terbukti membantu wajib pajak memahami sistem, mengurangi kesalahan dalam pelaporan, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis digital. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan pendampingan perlu terus ditingkatkan dan dilakukan secara berkelanjutan agar seluruh wajib pajak dapat memanfaatkan Coretax secara optimal. Dengan meningkatnya pemahaman dan kesiapan pengguna, diharapkan pelaporan SPT Tahunan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, akurat, dan mampu mendukung keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil mengenai pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui Coretax pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, dapat disimpulkan bahwa penerapan Coretax telah membawa perubahan dalam proses pelaporan pajak dengan menghadirkan sistem yang lebih terintegrasi. Melalui satu platform, wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan sehingga proses pelaporan menjadi lebih praktis dan terstruktur. Selain itu, keberadaan fitur seperti pre-populated data turut mendukung efisiensi pelaporan karena sebagian data telah tersedia secara otomatis dalam sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak terhadap penggunaan Coretax cukup beragam. Sebagian wajib pajak menilai sistem ini memberikan kemudahan karena layanan perpajakan dapat diakses dalam satu platform yang terintegrasi. Namun, masih terdapat wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan sistem maupun fungsi dari berbagai fitur yang tersedia, terutama pada masa awal implementasi Coretax. Dalam pelaksanaannya, wajib pajak menghadapi berbagai kendala, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Kendala teknis yang ditemukan meliputi kesulitan dalam mengakses akun, ketidaksesuaian data yang ditampilkan dalam sistem, gangguan sistem, serta kurangnya pemahaman dalam penggunaan Coretax. Sementara itu, kendala non-teknis meliputi ketidaklengkapan dokumen pendukung, perbedaan tingkat literasi digital wajib pajak, serta meningkatnya antrean pelayanan pada periode pelaporan SPT Tahunan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang dilakukan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memberikan kontribusi yang positif dalam membantu wajib pajak memahami penggunaan Coretax. Dukungan tersebut mampu mengurangi berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak serta meningkatkan kemampuan mereka untuk melaksanakan pelaporan SPT Tahunan secara lebih mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian, KPP Pratama Palembang Seberang Ulu diharapkan dapat terus mengoptimalkan kegiatan sosialisasi, edukasi, serta pendampingan terkait penggunaan Coretax agar wajib pajak semakin mampu memahami prosedur pelaporan secara mandiri. Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak juga perlu melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem Coretax, terutama pada aspek stabilitas sistem, keakuratan validasi data, serta kemudahan dalam penggunaan, sehingga berbagai kendala teknis yang masih muncul dapat diminimalkan. Selain itu, wajib pajak diharapkan dapat menyiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum melakukan pelaporan serta memanfaatkan berbagai media edukasi yang telah disediakan. Dengan adanya berbagai upaya tersebut, diharapkan proses pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax dapat berjalan lebih lancar serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisya, Tjan, J. S., & Sukmawati, S. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan , Sanksi Perpajakan , dan Faktor Kesadaran terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Abstrak Pendahuluan. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(3), 182–191. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i3.409>
- Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). *Coretax*. <https://www.pajak.go.id/en/node/107868>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Surat Pemberitahuan (Spt) : Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/Pmk.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*. <https://www.pajak.go.id/id/peraturan/surat-pemberitahuan-spt>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026). *Pengertian Pajak*. <https://pajak.go.id/id/pajak>
- Hamid, M. L. (2026). *Issn : 3025-9495*. 25(3).
- Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5140. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6914>
- Manajemen, J., Kepatuhan, T., Pajak, W., Pajak, M., & Dan, B. (n.d.). *A n a z h i m*. 4, 110–132.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan* (Edisi Terb). Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mutiara Putri Novenda1, Galuh Tresna Murti2, Syaira Aprilia3, M. F. A. (2022). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 4, 2036–2039.
- Najib, D. F. (n.d.). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Analysis Of Factors Affecting Compliance In Individual Taxpayers Pay Income Tax*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2024 Tentang Roadmap Transformasi Digital Perpajakan (2024).
- Rahayu Ningsih, & Manan, A. (2020). Efektivitas Penyampaian Spt Tahunan Wp Op Melalui E-Filling Terhadap Target Penerimaan Spt Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.29303/jap.v1i1.1>
- Setiawan, A. A., & Asy'ari, V. (2026). Analisis Implementasi Coretax DJP dan Implikasinya Terhadap Efisiensi Administrasi dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Accounting, Auditing and Taxation*, 1(1). <https://doi.org/https://journal.goufpublisher.com/index.php/aditax/article/view/18>