



Penerapan Sistem Coretax pada Penegakan Hukum Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat

Implementation of the Coretax System in Tax Law Enforcement at the West Serang Pratama Tax Service Office (KPP)

Pipin Supini¹, Anne Ryoga Putri Gandakusumah², Zahwatun Nadzifah Auliya³, Maria Firdasari Sitorus⁴

E-mail Korespondensi : 1111230072@untirta.ac.id

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia

Info Article

| Submitted: 26 November 2025 | Revised: 17 February 2026 | Accepted: 22 February 2026

| Published: 22 February 2026

How it Cited : Pipin Supini, etc., "Penerapan Sistem Coretax pada Penegakan Hukum Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat", *Ethos and Pragmatic Law Review*, Vol. 2, No. 1, 2026, P. 42-65.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Coretax system in supporting tax law enforcement at KPP Pratama Serang Barat and to identify the challenges arising during its implementation. Coretax represents a digital reform initiative designed to integrate tax services, supervision, and data management into a single system. The problems examined include technical system disruptions, incomplete data integration, limited taxpayer digital literacy, infrastructure disparities, and uneven human resource readiness within the tax office. This research employs a qualitative approach using a case study method through interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that Coretax has contributed positively to risk-based supervision through the implementation of Compliance Risk Management (CRM), enabling faster and more structured identification of non-compliance, billing processes, and administrative enforcement actions. However, during the initial phase of implementation, technical constraints and user readiness issues continue to affect service quality and formal taxpayer compliance. Therefore, the effectiveness of Coretax depends not only on technological advancement but also on system stability, improved digital literacy, and a taxpayer-oriented service approach.

Keyword: Coretax; Tax Digitalization; Tax Law Enforcement; Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem Coretax dalam mendukung penegakan hukum pajak di KPP Pratama Serang Barat serta mengidentifikasi kendala yang muncul dalam tahap implementasinya. Coretax merupakan bagian dari reformasi digital administrasi perpajakan yang dirancang untuk mengintegrasikan layanan, pengawasan, dan pengelolaan data dalam satu sistem terpadu. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi gangguan teknis sistem, integrasi data yang belum optimal, keterbatasan literasi digital wajib pajak, ketimpangan infrastruktur, serta kesiapan sumber daya manusia di lingkungan kantor pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengawasan berbasis risiko melalui penerapan Compliance Risk Management (CRM), sehingga proses identifikasi ketidakpatuhan, penagihan, dan tindakan administratif dapat dilakukan lebih cepat dan terstruktur. Namun demikian, pada fase awal implementasi, kendala teknis dan faktor kesiapan pengguna masih memengaruhi kualitas pelayanan serta kepatuhan formal wajib pajak. Dengan demikian, keberhasilan Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh stabilitas sistem, peningkatan literasi digital, serta pendekatan pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada wajib pajak.

Kata Kunci: Coretax; Digitalisasi Perpajakan; Penegakan Hukum Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak.

Pendahuluan

Modernisasi pelaporan perpajakan melalui penggunaan sistem administrasi perpajakan digital merupakan salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan reformasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak (Umamah et al., 2024). Dengan mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari registrasi, pelaporan, hingga pembayaran pajak Coretax memberikan akses yang lebih mudah dan efisien bagi wajib pajak (Muhammad Sadam et al., 2025).

Dalam kerangka modernisasi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan sistem Coretax sebagai sistem inti perpajakan yang dirancang untuk menyatukan berbagai layanan dalam satu platform digital (*one stop application*). Dengan konsep ini, proses administrasi perpajakan yang sebelumnya tersebar di berbagai aplikasi diintegrasikan untuk menciptakan alur kerja yang lebih efektif dan terpusat bagi wajib pajak maupun petugas pajak.

Transformasi digital di bidang perpajakan bukan sekadar perubahan teknis, melainkan perubahan struktural dalam tata kelola administrasi negara. Reformasi sistem ini memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas pemungutan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak, serta kualitas pelayanan publik. Mengingat pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara, setiap perubahan dalam sistem administrasinya berpotensi menimbulkan dampak luas baik dari sisi fiskal maupun dari sisi hukum administrasi negara. Oleh karena itu, implementasi Coretax tidak hanya perlu dipahami sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai kebijakan strategis yang menentukan arah reformasi perpajakan nasional.

Selain aspek teknologi, keberhasilan penerapan Coretax juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia di lingkungan KPP. Perubahan sistem yang signifikan menuntut pegawai untuk beradaptasi dengan pola kerja baru yang lebih berbasis digital. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan, dukungan teknis, serta peningkatan literasi digital menjadi komponen penting agar pemanfaatan Coretax dapat dilakukan secara optimal dan konsisten di seluruh unit kerja. Tanpa kesiapan tersebut, transformasi digital justru berpotensi menimbulkan ketidakefisienan baru dan mengganggu stabilitas pelayanan perpajakan.

Sebelum hadirnya Coretax, DJP menggunakan sejumlah aplikasi terpisah termasuk DJP Online yang membuat beberapa layanan terfragmentasi dan membutuhkan proses berulang. Implementasi Coretax diharapkan mampu menyederhanakan prosedur tersebut sehingga kegiatan administrasi, pelayanan, dan pengawasan perpajakan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Namun demikian, perbedaan antara konsep normatif yang dirancang oleh pembuat kebijakan dan realitas implementasi di lapangan sering kali menimbulkan kesenjangan (*implementation gap*) yang penting untuk dikaji secara ilmiah.

Bagi wajib pajak, kehadiran Coretax diharapkan membawa pengalaman administrasi yang lebih sederhana, transparan, dan minim hambatan. Dengan proses yang terotomatisasi, wajib pajak tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan, namun juga mengurangi potensi kesalahan administrasi. Sistem yang lebih terstruktur ini berpotensi meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan fiskus, sehingga turut mendorong tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan. Akan tetapi, apabila sistem belum sepenuhnya stabil atau belum dipahami secara menyeluruh oleh pengguna, maka potensi peningkatan kepatuhan tersebut justru dapat terhambat.

KPP Pratama Serang Barat sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak mengikuti instruksi pemerintah pusat dalam menerapkan Coretax. Sebagai bagian dari struktur DJP, setiap KPP berperan sebagai pelaksana kebijakan nasional, termasuk dalam hal transformasi digital administrasi perpajakan. Posisi KPP sebagai garda terdepan pelayanan menjadikan keberhasilan implementasi sistem sangat bergantung pada kondisi riil di tingkat operasional.

Pengembangan sistem Coretax dimulai pada tahun 2020 sebagai bagian dari agenda besar reformasi perpajakan nasional. Pada periode 2020–2024, DJP melakukan migrasi data, perancangan sistem, serta pembangunan infrastruktur teknologi untuk memastikan integrasi menyeluruh antara data perpajakan yang sudah ada dengan sistem Coretax yang sedang dikembangkan.

Pada tahun 2024, DJP melaksanakan sosialisasi internal terhadap seluruh pegawai KPP di Indonesia, termasuk KPP Pratama Serang Barat. Sosialisasi ini dilakukan agar pegawai memahami perubahan proses bisnis, fitur baru, serta tata cara penggunaan Coretax secara tepat sehingga pelayanan kepada wajib pajak tidak terganggu saat sistem mulai dioperasikan.

Walaupun demikian, proses transisi menuju sistem baru tentu tidak lepas dari tantangan. Beberapa hambatan teknis seperti gangguan akses, ketidaksiapan infrastruktur lokal, serta perbedaan tingkat pemahaman pegawai dan wajib pajak terhadap fitur baru dapat muncul di periode awal implementasi. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme evaluasi berkelanjutan serta penyempurnaan sistem agar Coretax dapat berjalan stabil dan memberikan manfaat maksimal dalam jangka panjang. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan penelitian empiris guna menilai sejauh mana kesiapan institusional dan efektivitas pelaksanaan sistem di tingkat KPP.

Proses implementasi tersebut mencapai puncaknya pada tanggal 31 Desember 2024, ketika Coretax secara resmi diluncurkan oleh Presiden Republik Indonesia, Bapak Prabowo Subianto. Peluncuran ini menandai dimulainya era baru digitalisasi perpajakan yang diharapkan mampu membawa peningkatan signifikan dalam administrasi dan kepatuhan perpajakan nasional.

Penerapan Coretax di KPP Pratama Serang Barat dilakukan berdasarkan kebijakan pusat, sejalan dengan kedudukannya sebagai unit operasional di bawah DJP. Dengan demikian, setiap perubahan atau inovasi yang dicanangkan oleh pusat, termasuk reformasi sistem administrasi, secara otomatis menjadi tanggung jawab implementasi di tingkat kantor pelayanan. Kondisi ini menempatkan KPP sebagai objek penelitian yang relevan untuk menguji efektivitas kebijakan reformasi digital pada level implementatif.

Penerapan Coretax diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan klasik dalam administrasi perpajakan, seperti ketidakjelasan prosedur, lambatnya penanganan administrasi, serta lemahnya pengawasan dan kontrol terhadap kepatuhan pajak (Panjaitan, 2024). Dengan sistem yang lebih terintegrasi dan modern, pemerintah berupaya mengatasi kendala struktural yang selama ini menghambat efektivitas pengelolaan dan pelayanan perpajakan.

Berdasarkan perkembangan tersebut, penerapan Coretax di KPP Pratama Serang Barat menjadi fenomena penting untuk dikaji lebih lanjut, khususnya terkait dampaknya terhadap kualitas pelayanan, efektivitas pengawasan, serta proses penegakan hukum pajak. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memastikan bahwa reformasi digital yang telah diinvestasikan secara besar-besaran benar-benar memberikan hasil yang sejalan dengan tujuan kebijakan fiskal nasional. Analisis yang mendalam mengenai implementasi dan tantangan awal yang dihadapi akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana sistem ini dapat mendukung tujuan reformasi perpajakan di Indonesia, sekaligus menjadi dasar rekomendasi perbaikan kebijakan di masa mendatang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana sistem Coretax diterapkan dalam konteks penegakan hukum pajak di KPP Pratama Serang Barat, serta menggali persepsi dan pengalaman berbagai pihak terkait. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk fokus pada kasus tertentu.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci mengenai penerapan sistem Coretax, kendala yang dihadapi, dan kepatuhan wajib pajak.

Lokasi penelitian yang di kunjungi adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat, dan dilaksanakan selama 1 hari pada hari Senin, 17 November 2025. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder, Data Primer diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara dan observasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen-

dokumen resmi KPP Pratama Serang Barat, laporan-laporan terkait penerapan sistem Coretax, serta studi literatur dari jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang relevan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) teknik. Pertama, reduksi data dimana data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan studi dokumen akan diringkas dan difokuskan pada poin-poin penting yang relevan dengan rumusan masalah. Kedua, penyajian data, data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan langsung dari wawancara, serta tabel atau grafik jika diperlukan untuk memperjelas temuan. Ketiga, melakukan penarikan kesimpulan, berdasarkan penyajian data, kesimpulan akan ditarik untuk menjawab rumusan masalah. Kesimpulan akan didukung oleh bukti-bukti yang kuat dari data yang terkumpul.

Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai penerapan sistem Coretax dalam penegakan hukum pajak di KPP Pratama Serang Barat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang cermat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan sistem perpajakan di Indonesia.

Hasil dan pembahasan

1.1 Penerapan Sistem Coretax di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat untuk Mendukung Penegakkan Hukum Pajak

Pelaksanaan sistem Coretax sebenarnya sudah menjadi bagian dari agenda besar reformasi perpajakan dari Program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang sudah direncanakan DJP sejak 2018. Reformasi ini lahir dari kebutuhan untuk memperbaiki fungsi layanan, pengawasan, dan penegakan hukum perpajakan yang sebelumnya terpisah dan tertutup. Dalam beberapa dokumen DJP, perubahan sistem ini digambarkan sebagai upaya untuk membangun sistem administrasi perpajakan yang modern, terintegrasi, berbasis data dan mampu melakukan analisis untuk pengambilan keputusan tanpa perlu bergantung pada proses manual yang sering memakan waktu dan rentan kesalahan (Kemenku, 2023).

Dalam konteks implementasi di KPP Pratama Serang Barat, kehadiran Coretax membawa perubahan baru pada cara kantor pajak menjalankan fungsi layanan dan pengawasan. Wilayah Serang Barat yang memiliki karakter ekonomi yang cukup beragam dengan wajib pajak dari sektor perdagangan, industri kecil, industri pengolahan, dan jasa, membuat KPP Pratama Serang Barat memerlukan sistem administrasi yang mampu mengolah data dengan kecepatan dan ketepatan yang sangat tinggi.

Menurut hasil wawancara di KPP Pratama Serang Barat, pada akhir 2024, masa implementasi awal untuk Coretax, KPP Pratama Serang Barat menjadi salah satu kantor yang menjalani proses transisi yang cukup intens, terutama karena migrasi data dalam skala besar dari sistem lama ke sistem baru seringkali dihadapkan pada kendala teknis seperti keterlambatan aksesibilitas, kesalahan di modul tertentu, dan antrean layanan yang lebih lama dari biasanya. Meskipun, kendala-kendala ini secara fundamental bersifat sementara karena merupakan bagian dari seluruh periode penyesuaian bagi semua kantor pajak terhadap struktur sistem baru.

Dari sudut pandang digitalisasi administrasi kantor pajak, Coretax tidak hanya menjadi pengganti sistem yang mulus, tetapi merupakan perombakan total terhadap pendekatan DJP terhadap pengelolaan dan administrasi data. Tujuan utama dari digitalisasi adalah untuk membangun mekanisme aliran data dalam sistem yang terbuka dan transparan, dapat diakses oleh wajib pajak, dan mengurangi informasi gelap yang tidak tercatat dalam sistem manapun. Aliran data secara otomatis yang mulus, informasi yang saling terkait, sistem ini memiliki potensi untuk dengan mudah menemukan masalah kepatuhan bahkan ketika pelaksanaan jaminan pendapatan tidak dilakukan (Barri & Hidayat, 2025). Pemikiran inilah yang kemudian menjadi dasar bagi pengembangan Coretax.

Dalam konteks yang lebih luas, penerapan Coretax di KPP Pratama Serang Barat tidak hanya dapat dipahami sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari konstruksi hukum administrasi perpajakan di Indonesia. Secara normatif, kewajiban perpajakan tetap berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang memperbarui ketentuan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa wajib pajak wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap, dan jelas, serta melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2021 TENTANG HARMONISASI PERATURAN PERPAJAKAN, 1945).

KPP Pratama Serang Barat mulai merasakan perubahan ini, terutama dalam proses identifikasi risiko wajib pajak. Dalam sistem sebelumnya, karyawan harus membuka beberapa program untuk memperoleh gambaran lengkap mengenai perilaku pelaporan seorang wajib pajak. Namun, di Coretax, semua data yang relevan, termasuk profil dasar, riwayat SPT, catatan pembayaran, dan informasi pihak ketiga, dikompilasi dalam satu dasbor. Fitur ini memungkinkan analisis risiko wajib pajak yang jauh lebih cepat. Misalnya, seorang wajib pajak korporasi yang melaporkan omset yang sangat tinggi tetapi membayar pajak penghasilan yang sangat rendah secara instan dikategorikan ke dalam satu kelas risiko oleh algoritma CRM (*Compliance Risk Management*). Karyawan hanya perlu membaca

klasifikasi tersebut dan menentukan tindakan lanjutan, yang mungkin melibatkan beberapa konseling, permintaan klarifikasi, atau melakukan audit (Wala & Tesalonika, 2024).

Lebih jauh, penggunaan CRM dalam Coretax juga dapat dipandang sebagai upaya mewujudkan prinsip *equality before the tax law*. Pengawasan dilakukan berdasarkan analisis risiko berbasis algoritma dan data objektif, bukan semata-mata berdasarkan subjektivitas petugas. Muhammad dan Sari (2023) menjelaskan bahwa pendekatan berbasis risiko memungkinkan DJP mengalokasikan sumber daya pemeriksaan secara lebih proporsional dan adil, sehingga penegakan hukum menjadi lebih tepat sasaran dan akuntabel (Muhammad & Sari, 2023).

Dalam hal ini, Misbahuddin (2025) menegaskan bahwa platform ini berfungsi untuk meningkatkan fungsi pengawasan dan audit. Dalam sistem sebelumnya, auditor sering menghabiskan banyak waktu untuk mencari dan mengumpulkan data. Sekarang, informasi dapat diakses dalam hitungan detik. Efisiensi ini tidak hanya mengurangi beban administrasi, tetapi juga memungkinkan auditor untuk berkonsentrasi pada inti pekerjaan mereka. Fitur yang menunjukkan hubungan dan pola transaksi antara wajib pajak juga membantu untuk menandai indikator ketidakteraturan, seperti pelaporan pendapatan yang kurang, penggunaan faktur fiktif, dan aktivitas yang tidak sesuai dengan profil bisnis (Misbahuddin & Kurniawati, 2025).

Pengaruh Coretax dapat dilihat dari aspek penagihan di KPP Pratama Serang Barat. Menurut wawancara di KPP Pratama Serang Barat, Coretax membuat proses penagihan menjadi lebih efisien karena data tunggakan pajak dapat dipantau secara real time. Dokumen penagihan seperti Surat Peringatan atau Surat Paksa dapat diterbitkan secara digital tanpa melalui proses manual yang panjang. Perubahan ini memungkinkan tindakan penagihan diselesaikan lebih cepat dan risiko kesalahan administrasi dapat dikurangi.

Dalam hal layanan, Coretax menawarkan konsep layanan yang lebih transparan dan mudah diikuti oleh wajib pajak. Semua jenis permintaan, baik yang terkait dengan perubahan data, pengembalian, keberatan, dan masalah administrasi lainnya, dapat dilacak secara digital. Ini membantu wajib pajak untuk mengetahui pembaruan dokumen mereka tanpa harus datang ke kantor pajak secara berulang. Namun, masih banyak wajib pajak yang tidak memahami sistem Coretax yang tetap datang langsung ke kantor pajak karena kesalahan dalam sistem, dan ini menyebabkan antrian panjang di kantor pajak. Berdasarkan hasil wawancara di KPP Pratama Serang Barat, dalam menangani kasus seperti ini, pegawai terkait sebisa mungkin akan menerima permohonan pelaporan wajib pajak terlebih dahulu, dan menyampaikan informasi lebih lanjut lewat nomor telepon.

Informasi dari KPP Pratama Serang Barat menunjukkan bahwa kantor ini cukup aktif melaksanakan sosialisasi untuk membantu wajib pajak menyesuaikan diri dengan sistem digital baru sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan. Selain sosialisasi ke masyarakat, KPP Pratama Serang Barat juga melakukan sosialisasi ke instansi atau dinas pemerintahan. Pelatihan kepada pegawai juga sering dilakukan setiap 2 minggu agar pegawai semakin paham tentang penggunaan sistem Coretax. Meski demikian, kemampuan wajib pajak dalam memahami penggunaan layanan digital tetap menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan penelitian Barri (2025), keberhasilan implementasi sistem digital sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna (Barri & Hidayat, 2025). Banyak wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem online sehingga membutuhkan pendampingan langsung. Untuk mengatasi masalah tersebut, KPP Pratama Serang Barat memberikan asistensi melalui layanan tatap muka dan bimbingan teknis, terutama pada puncak masa pelaporan SPT tahunan.

Perkembangan implementasi Coretax menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh kesiapan internal DJP, tetapi juga oleh dinamika hubungan pemerintah, wajib pajak, dan lingkungan informasi yang membentuk opini publik. Penelitian oleh Erstiawan (2025), menunjukkan bahwa media berperan sangat penting dalam menampung persepsi masyarakat terhadap kualitas sistem baru ini. Pada fase awal peluncuran, sebagian besar media nasional mengaitkan peluncuran dengan penyampaian informasi, terutama mengenai kegagalan koneksi, error sistem, dan berbagai masalah yang dihadapi wajib pajak dalam penyampaian SPT. Keterlambatan ini bukan saja diakibatkan oleh sistem yang tidak stabil, namun juga oleh pelaporan Coretax yang benar-benar dilakukan pada saat-saat kritis (Erstiawan, 2025).

Karena tekanan tersebut, DJP harus menghadapi dua tantangan sekaligus: perbaikan sistem secara teknis dan memulihkan kepercayaan publik. Dalam beberapa berita yang dianalisis, DJP mengkonfirmasi komitmennya untuk memperkuat infrastruktur digital dan melakukan pengadaan kapasitas guna trafik yang meningkat. Namun, langkah ini perlu proses bertahap, mengingat arsitektur Coretax adalah sistem inti yang menggantikan struktur administrasi yang selama puluhan tahun berjalan di aplikasi terpisah (Erstiawan, 2025). Kompleksitas integrasi tersebut membuat gangguan pada satu modul lain berpotensi memengaruhi modul lain, sehingga fase penyesuaian tidak bisa dihindari.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah (2025), menunjukkan bagaimana masalah teknis bisa langsung mempengaruhi penerimaan negara. Di beberapa kantor pajak, masalah dalam sistem menyebabkan keterlambatan dalam pelaporan dan mengurangi jumlah transaksi yang dilakukan pada hari-hari tertentu (Siti Fatimah, 2025). Dalam hal penerimaan, walaupun pengaruhnya tidak lama, situasi ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem utama tidak hanya penting untuk layanan,

tetapi juga berdampak pada penerimaan yang seharusnya datang tepat waktu. Ketergantungan pada sistem digital membuat setiap masalah, sekecil apapun, bisa mengganggu arus keuangan negara jika terjadi bersamaan dalam jumlah besar.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa setelah perbaikan dilakukan, beberapa bagian dari Coretax menunjukkan hasil yang lebih cepat dibandingkan dengan sistem lama. Proses pengecekan data, pemeriksaan kelengkapan dokumen, dan pemantauan transaksi mulai berjalan lebih efisien ketika beban sistem tidak lagi terlalu berat (Siti Fatimah, 2025). Ini menunjukkan bahwa Coretax memang dibuat untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam administrasi, tetapi memerlukan waktu untuk mencapai stabilitas yang baik.

Di sisi lain, pengawasan pajak juga mengalami perubahan besar berkat adanya digitalisasi. Jurnal CRM menjelaskan bahwa pengawasan yang berdasarkan risiko menjadi semakin penting di era saat data wajib pajak menjadi lebih mudah diakses dan dianalisis. CRM, atau Manajemen Risiko Kepatuhan, adalah sistem yang mengelompokkan wajib pajak berdasarkan tingkat risiko mereka. Dengan menggabungkan data dari laporan, transaksi, pembayaran, dan informasi dari pihak lain, CRM dapat memberikan gambaran seberapa besar kemungkinan terjadinya ketidakpatuhan pada kelompok wajib pajak tertentu (Muhammad Sadam et al., 2025). Peran KPP Pratama Serang Barat dalam membantu penerapan Coretax menjadi sangat penting. Ini karena suksesnya perubahan digital di pusat sangat bergantung pada seberapa baik pelaksanaannya di kantor pelayanan. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak sudah menyiapkan sistem digital yang lengkap, seringkali ada masalah nyata di lapangan. Misalnya, ada tantangan dalam membuat wajib pajak mengerti tentang perubahan, mengatasi penolakan terhadap sistem baru, dan memastikan bahwa semua kesalahan teknis bisa diminimalkan lewat pelatihan langsung. Di sinilah KPP Serang Barat memiliki peran yang sangat penting.

KPP Pratama Serang Barat memiliki berbagai jenis wajib pajak, mulai dari usaha kecil, sektor industri, pedagang, hingga pegawai negeri dan karyawan swasta. Keragaman ini membutuhkan pendekatan edukasi yang berbeda-beda. Dalam kelas pajak yang diadakan setiap hari Rabu, misalnya, penyuluh pajak tidak hanya mengajarkan cara menggunakan menu Coretax secara teknis, tetapi juga menyesuaikan cara penyampaian dengan kemampuan digital masing-masing peserta. Pada beberapa sesi, peserta yang lebih tua sering kali membutuhkan bantuan pada proses pendaftaran dan verifikasi akun. Sementara itu, peserta yang lebih muda biasanya menghadapi masalah teknis, seperti menyinkronkan data NPWP dan NIK yang sudah terintegrasi dalam sistem. Dengan pendekatan yang berbeda ini, kelas-kelas edukasi menjadi jauh lebih efektif karena peserta merasa bahwa mereka mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Direktorat Jendral Pajak, 2025b).

Kegiatan sosial di luar kantor, seperti yang dilakukan di Polres Serang, menunjukkan bahwa KPP Pratama Serang Barat tidak hanya menunggu wajib pajak datang, tetapi mereka aktif mencari wajib pajak. Ini sangat penting karena banyak pegawai pemerintah atau staf tertentu sering kali tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor pajak, sehingga pendekatan langsung ini bisa menjangkau para wajib pajak yang biasanya tidak aktif (Direktorat Jendral Pajak, 2025c). Dengan menghadiri tempat kerja wajib pajak, penyuluh pajak dapat menjelaskan keuntungan Coretax, membantu mereka mendaftar di tempat, dan memberikan informasi mengenai perubahan dalam cara pelaporan dan pembayaran pajak yang sekarang sudah digital dan lebih terintegrasi.

Selain meningkatkan pemahaman wajib pajak, kegiatan penyuluhan ini juga berfungsi untuk mengurangi risiko ketidakpatuhan. Banyak kali, ketidakpatuhan ini bukan karena ingin menghindari tanggung jawab, tetapi karena bingung, kurang informasi, atau kesalahan teknis yang terkait dengan sistem. Dengan adanya pendidikan langsung yang insentif, risiko ini bisa ditekan dengan cukup baik. Dalam pandangan CRM, pendidikan seperti ini bisa mengurangi jumlah wajib pajak dalam kategori risiko menengah, yaitu mereka yang berniat baik tetapi masih berpotensi melakukan kesalahan dalam administrasi. Dengan begitu, sistem pengawasan menjadi lebih efektif karena DJP bisa fokus pada kategori yang berisiko tinggi (Muhammad & Sari, 2023).

Pendekatan KPP Serang Barat lewat acara pameran seperti Kota Serang Fair menambah cara dalam menyebarkan informasi, seperti memanfaatkan tempat umum untuk menjelaskan perubahan dalam sistem perpajakan. Di tempat yang disediakan, petugas KPP menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami tentang apa itu Coretax, alasan pemerintah menerapkannya, dan cara masyarakat bisa lebih mudah menggunakan layanan digital (Direktorat Jendral Pajak, 2025a). Cara ini bisa membantu orang untuk lebih sadar sejak awal dan mendukung budaya membayar pajak secara sukarela, yang merupakan tujuan utama dari perubahan perpajakan. Usaha untuk meningkatkan pengetahuan tentang teknologi bagi wajib pajak sangat penting agar bisa mengurangi masalah teknis yang diakibatkan gangguan sistem. Penelitian oleh Fatimah (2025) menunjukkan bahwa masalah teknis pada Coretax di awal peluncurannya bukan hanya karena server yang kelebihan beban, tetapi juga disebabkan banyaknya wajib pajak yang memasukkan data sekaligus menjelang batas waktu, yang mengakibatkan kesalahan saat memeriksa data (Siti Fatimah, 2025). Pendidikan tentang cara menyelesaikan pelaporan lebih awal, memahami fitur menyimpan draf, dan memastikan semua data sudah lengkap sebelum mengirimkan adalah kunci untuk mengurangi beban sistem dan menghindari masalah teknis.

Penelitian oleh Erstiawan di tahun 2025 juga menunjukkan aspek sosial dari reformasi ini. Media menggambarkan Coretax sebagai sistem yang tidak berhasil

ketika pertama kali diluncurkan, namun berita itu tidak sepenuhnya mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Sebagian besar masalah terjadi saat penggunaan paling banyak, dan banyak pengguna yang menghadapi kesulitan karena tidak terbiasa dengan tampilan yang baru (Erstiawan, 2025). Setelah beberapa minggu, pemberitaan menjadi lebih adil ketika DJP memberikan penjelasan kepada masyarakat, memperbaiki sistemnya, dan memberikan panduan resmi (Erstiawan, 2025). Peningkatan dalam komunikasi dengan publik ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan pada program reformasi, tanpa komunikasi yang baik, sistem yang sebenarnya efektif bisa kehilangan kepercayaan orang.

Dari sisi penegakan hukum, penggabungan Coretax dengan CRM semakin meningkatkan kemampuan pengawasan DJP. Sistem yang sebelumnya terpisah-pisah antara SPT, e-billing, e-faktur, data dari pihak ketiga, dan riwayat pemeriksaan sekarang digabungkan secara otomatis. Semua hubungan transaksi bisa dilihat dalam satu tampilan, sehingga potensi pelanggaran dapat ditemukan lebih cepat. Ini sangat menguntungkan bagi petugas pajak karena waktu yang biasanya digunakan untuk mengumpulkan data sekarang bisa digunakan untuk analisis yang lebih mendalam. Jadi, Coretax tidak hanya mempermudah administrasi, tetapi juga memperbaiki kualitas pemeriksaan.

Usaha-usaha pendidikan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan Coretax tidak hanya tergantung pada kemampuan DJP untuk memperbaiki sistem, tetapi juga pada kesediaan kantor pajak di daerah, termasuk KPP Pratama Serang Barat, agar para wajib pajak bisa mengerti dan menggunakan fitur sistem dengan baik. Jika tidak ada bimbingan dan penjelasan yang tepat, digitalisasi dapat membuat perbedaan kepatuhan antara wajib pajak yang paham teknologi dan yang tidak semakin besar.

Selain itu, pendidikan yang diadakan oleh KPP Pratama Serang Barat berdampak langsung pada penegakan hukum pajak. Ketika wajib pajak mengerti cara kerja sistem dan fitur transparansi yang ada, mereka biasanya lebih hati-hati saat melaporkan pajak dan lebih terbuka dalam proses klarifikasi. Dengan begitu, pengawasan berbasis risiko melalui CRM bisa dilakukan dengan lebih baik, karena data yang diberikan oleh wajib pajak lebih akurat dan kurang mengalami kesalahan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan Coretax menunjukkan bahwa DJP memang sedang menuju sistem administrasi pajak yang lebih modern dan terintegrasi. Meskipun tidak semua proses berjalan mulus di awal, perubahan ini tetap memberikan dampak positif bagi pengelolaan pajak di Indonesia. Sistem yang terpusat dan berbasis data membuat banyak pekerjaan administratif menjadi lebih cepat dan akurat, terutama dalam hal pengawasan dan penegakan hukum pajak. Hasil dari banyak penelitian dan laporan menunjukkan bahwa penggunaan Coretax dalam digitalisasi sangat membantu meningkatkan pengawasan, terutama

dengan adanya sistem CRM yang mempermudah petugas untuk melihat profil risiko dari wajib pajak (Muhammad & Sari, 2023). Hal ini membuat tindakan pembinaan, klarifikasi, dan pemeriksaan menjadi lebih tepat karena semua informasi penting sudah terhubung dalam satu sistem dan bisa dianalisis secara otomatis.

Di KPP Pratama Serang Barat, penerapan Coretax disertai dengan banyak usaha pendampingan seperti sosialisasi, kelas pajak, kerja sama dengan instansi daerah, dan juga edukasi melalui media publik (Direktorat Jendral Pajak, 2025b). Pendekatan ini sangat penting karena teknologi hanya akan berhasil jika pengguna tahu cara menggunakannya. Dari berbagai kegiatan yang dilakukan, terlihat bahwa KPP Serang Barat tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga berusaha menciptakan kenyamanan dan kesiapan bagi wajib pajak untuk menghadapi perubahan sistem yang besar.

1.2 Kendala yang Dihadapi dan Dampak yang Dirasakan dari Penerapan Sistem Coretax terhadap Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Transformasi digital telah menjadi agenda utama di berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam administrasi perpajakan di Indonesia. Salah satu wujud nyatanya adalah pengembangan sistem Coretax yang dirancang untuk menjadi pusat kendali pelayanan pajak. Sistem ini dikembangkan untuk mengintegrasikan pelaporan, penagihan, basis data, hingga pengawasan pajak dalam satu kesatuan sistem. Harapannya, semua proses perpajakan dapat berlangsung secara otomatis, efisien, dan real-time. Namun ketika diimplementasikan, terdapat berbagai kendala praktis yang masih menghambat tujuannya.

Salah satu kendala paling nyata adalah gangguan teknis. Banyak wajib pajak melaporkan kesulitan untuk mengakses sistem Coretax, terutama menjelang batas waktu pelaporan pajak. Sistem kerap tidak merespons, sehingga proses seperti validasi identitas, pembaruan data, dan pelaporan menjadi terhambat. Penelitian oleh Rahmi dan Gangodawilage menunjukkan bahwa salah satu kelemahan terbesar dari sistem perpajakan digital di Indonesia adalah performa teknis sistem yang belum stabil, termasuk server yang sering mengalami gangguan saat digunakan secara masif. Ketidakstabilan ini berkontribusi pada meningkatnya risiko keterlambatan pelaporan dan menurunnya kepercayaan terhadap sistem digital tersebut (Rahmi & Gangodawilage, 2022).

Masalah teknis tersebut diperparah oleh integrasi data yang belum sepenuhnya selesai. Misalnya, pemadanan antara Nomor Pokok Wajib Pajak dan Nomor Induk Kependudukan masih sering gagal. Wajib pajak yang telah memperbarui datanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapati bahwa perubahan tersebut belum tercermin di sistem Coretax. Hal ini

menyebabkan terhentinya proses pelaporan, yang pada akhirnya meningkatkan frustrasi wajib pajak. Banyak dari mereka mengeluhkan bahwa niat mereka untuk patuh terhambat oleh sistem itu sendiri (Rahmi & Gangodawilage, 2022).

Selain masalah teknis, keterbatasan literasi digital juga menjadi penghambat besar dalam implementasi sistem ini. Di kota-kota besar, sebagian wajib pajak terbiasa dengan layanan berbasis digital. Namun situasinya berbeda bagi para pelaku usaha kecil dan menengah tradisional, masyarakat usia lanjut, serta warga di daerah yang secara geografis dan ekonomis masih tertinggal. Mereka sering kali merasa bingung ketika diminta mengisi formulir digital atau mengunggah dokumen secara daring. Akibatnya, meskipun diarahkan menggunakan sistem daring, mereka tetap datang ke kantor pajak untuk mendapatkan bantuan.

Dalam banyak kasus, petugas pajak akhirnya harus membantu proses input data secara langsung. Beberapa wajib pajak bahkan merasa lebih aman jika proses dilakukan oleh petugas, bukan karena aplikasinya sulit, tetapi karena mereka takut melakukan kesalahan yang bisa berujung pada sanksi. Penelitian oleh Nuryanah dan rekan menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap sistem pelaporan digital masih berada pada tingkat moderat. Sebagian besar responden menganggap sistem tersebut belum cukup mudah digunakan dan belum sepenuhnya memberikan rasa percaya diri dalam pelaporannya (Nuryanah et al., 2024).

Permasalahan berikutnya adalah belum meratanya pelatihan dan sosialisasi kepada petugas pajak. Di beberapa kantor pelayanan pajak, pegawai telah dibekali pelatihan intensif mengenai penggunaan sistem digital. Namun tidak semua kantor mendapatkan perlakuan serupa. Hal ini menyebabkan inkonsistensi pelayanan, karena ketika wajib pajak menanyakan sesuatu terkait sistem, petugas tidak selalu bisa memberikan jawaban yang memadai. Akibatnya, kepercayaan wajib pajak terhadap kualitas layanan pun menurun.

Masalah berikutnya yang perlu dicermati adalah ketimpangan infrastruktur digital antarwilayah. Coretax sebagai sistem digital tentu membutuhkan koneksi internet yang stabil, perangkat yang memadai, dan dukungan teknis yang baik. Namun di berbagai daerah, terutama luar Jawa, kualitas jaringan internet masih belum merata. Banyak kantor pelayanan pajak daerah mengeluhkan keterbatasan bandwidth dan perangkat keras yang tidak memadai untuk mengakses sistem secara optimal. Dalam situasi tertentu, satu kantor pajak hanya memiliki koneksi stabil untuk beberapa komputer saja, sedangkan antrian pelayanan terus meningkat.

Hal ini mengakibatkan ketimpangan pelayanan publik. Wajib pajak yang berada di kota-kota besar dapat menyelesaikan kewajibannya dari rumah menggunakan perangkat pribadi, sedangkan masyarakat di daerah terpencil harus datang langsung ke kantor pajak, mengantre, dan sering kali harus kembali karena sistem mengalami gangguan. Kondisi ini menciptakan ketidakadilan dalam akses

layanan, meskipun prinsip keadilan seharusnya menjadi dasar dalam pelayanan publik. Penelitian oleh Mujiyati dan rekan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital dalam perpajakan sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur lokal. Ketika infrastruktur tidak memadai, manfaat sistem digital tidak dapat dirasakan secara merata (Mujiyati et al., 2024).

Selain faktor teknis dan infrastruktur, aspek komunikasi publik juga menjadi titik lemah dalam penerapan sistem Coretax. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah menyampaikan visi besar mengenai digitalisasi perpajakan. Sistem ini diklaim akan meningkatkan transparansi, memperluas basis data pajak, dan memperkuat pengawasan terhadap transaksi ekonomi. Namun dalam pelaksanaannya, narasi besar ini tidak selalu dibarengi dengan komunikasi yang konkret dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Beberapa wajib pajak merasa cemas bahwa transaksi digital mereka akan selalu diawasi secara real time, dan mereka menganggap bahwa setiap kesalahan akan langsung diproses sebagai pelanggaran. Kekhawatiran ini muncul bukan semata karena sistem, tetapi karena kurangnya edukasi tentang tujuan dan manfaat sistem tersebut. Cahyadi dan rekan mencatat bahwa dalam menghadapi era digital dan *society 5.0*, regulasi dan sistem perpajakan perlu didampingi oleh edukasi yang menyeluruh agar digitalisasi tidak menimbulkan kecemasan baru di kalangan wajib pajak (Cahyadi et al., 2024).

Rasa cemas yang dirasakan sebagian masyarakat diperparah oleh terbatasnya jalur komunikasi yang cepat dan responsif. Sebagian wajib pajak yang mengalami kendala teknis mencoba menghubungi call center atau mengirim pesan ke layanan digital DJP, tetapi tanggapannya sering kali lambat dan tidak spesifik. Dalam kasus tertentu, mereka baru menerima balasan satu atau dua hari setelah pengaduan dikirim. Bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem daring, respons lambat ini memperkuat keinginan mereka untuk datang langsung ke kantor pajak, karena mereka merasa lebih aman berbicara langsung dengan petugas.

Namun ketika interaksi tatap muka semakin dikurangi sebagai bagian dari strategi digitalisasi, kelompok masyarakat ini merasa kehilangan saluran komunikasi yang mereka andalkan. Interaksi yang dulu berfungsi sebagai sarana konsultasi informal kini digantikan oleh layar komputer dan sistem antrean digital. Bagi sebagian orang, terutama generasi tua dan pelaku usaha kecil, perubahan ini tidak hanya menjadi masalah teknis, tetapi juga masalah psikologis. Mereka merasa tidak tahu harus bertanya kepada siapa jika mengalami kebingungan dalam proses pelaporan.

Situasi lain yang juga muncul dalam penerapan Coretax adalah ketidaksiapan dalam transisi administratif. Sejauh ini, sistem Coretax tidak berdiri sendiri, melainkan menggantikan sejumlah prosedur manual yang sudah akrab

bagi petugas dan wajib pajak. Dalam masa peralihan ini, beberapa prosedur lama dihentikan, sementara prosedur baru belum sepenuhnya tersosialisasi. Hal ini menciptakan ruang abu-abu yang membingungkan, baik bagi aparat pajak maupun pengguna layanan.

Di beberapa kantor pelayanan, pegawai mengaku masih belum yakin apakah langkah-langkah tertentu harus mengikuti aturan lama atau mengikuti alur sistem baru. Kebingungan ini terjadi karena pedoman teknis berubah dengan cepat dan dokumentasinya belum terdistribusi secara merata. Tidak sedikit petugas yang akhirnya mencari solusi sendiri atau berkonsultasi dengan bagian lain, tetapi jawaban yang mereka terima tidak selalu konsisten. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak seragam. Seorang wajib pajak bisa saja mendapat jawaban yang berbeda untuk permasalahan yang sama, tergantung dari siapa petugas yang menangani.

Inkonistensi ini berbahaya, karena dapat mengikis kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan yang sedang dibangun. Seperti dicatat dalam penelitian oleh Cahyadi dan rekan, salah satu prinsip utama dalam transformasi digital perpajakan adalah menjaga rasa aman wajib pajak, baik dalam proses teknis maupun dalam kejelasan prosedur (Cahyadi et al., 2024). Jika kepercayaan publik terganggu karena perbedaan interpretasi antarpengguna dan petugas, maka tujuan besar dari digitalisasi bisa tidak tercapai.

Di sisi lain, tidak semua jenis persoalan perpajakan dapat diselesaikan secara otomatis oleh sistem. Meskipun Coretax dirancang sebagai sistem yang menyatukan berbagai fungsi, masih ada kasus-kasus yang membutuhkan campur tangan manusia. Sebagai contoh, dalam hal koreksi pelaporan, penyelesaian sengketa pajak, atau penanganan data wajib pajak UMKM yang belum terdigitalisasi, intervensi petugas tetap diperlukan. Dalam situasi ini, sistem digital seharusnya menjadi alat bantu, bukan pengganti peran manusia sepenuhnya.

Faktor lain yang sering diabaikan dalam diskusi digitalisasi adalah validitas data dasar. Data lama yang belum diperbarui, seperti alamat wajib pajak yang tidak valid, status usaha yang berubah, atau nomor telepon yang tidak aktif, masih banyak ditemukan dalam sistem. Ketika sistem digital berusaha mengolah data yang tidak akurat ini, hasilnya bisa keliru atau tidak dapat diproses sama sekali. Penelitian Rahmi dan Gangodawilage juga menegaskan bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kebersihan dan akurasi data input awal (Rahmi & Gangodawilage, 2022).

Sebelum Coretax dapat berfungsi secara optimal, pemerintah perlu memastikan bahwa fondasi data yang digunakan benar-benar sahih. Namun proses pembersihan data ini membutuhkan waktu, sumber daya manusia, dan biaya besar. Banyak data yang dimasukkan sebelum integrasi biometrik dan sinkronisasi dengan lembaga lain belum pernah dikaji ulang. Jika kondisi ini tidak diperbaiki, maka sistem baru akan terus berhadapan dengan masalah yang bersumber dari

informasi lama yang tidak valid. Ini adalah tantangan mendasar dalam pembangunan sistem digital yang jarang disorot secara terbuka.

Selain tantangan administratif dan teknis, digitalisasi perpajakan juga mengubah pola interaksi antara masyarakat dan petugas pajak. Sebelumnya, wajib pajak dapat datang langsung ke kantor untuk berkonsultasi dan mendapatkan bimbingan secara personal. Interaksi ini bukan sekadar proses layanan, tetapi juga menjadi media penting untuk menyampaikan pemahaman baru tentang peraturan perpajakan. Kini, sebagian besar komunikasi diarahkan melalui sistem daring, dan interaksi tatap muka berkurang secara signifikan.

Perubahan ini mungkin efisien bagi kelompok masyarakat yang telah terbiasa dengan teknologi. Namun bagi sebagian lainnya, terutama generasi tua dan pelaku UMKM di daerah, peralihan ini menimbulkan kekosongan komunikasi. Mereka merasa tidak memiliki siapa pun yang dapat dihubungi secara langsung ketika menghadapi kendala. Beberapa mencoba menggunakan call center atau layanan pesan instan kantor pajak, tetapi respons yang diterima sering kali tidak cepat dan kurang spesifik. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dan kekhawatiran dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka.

Rasa tidak aman ini dapat berakibat pada lahirnya ketergantungan terhadap pihak ketiga yang tidak resmi, seperti calo pajak. Dalam bentuk baru, praktik percaloan ini tidak terjadi secara fisik seperti dulu, melainkan dalam bentuk bantuan daring berbayar yang belum tentu dapat dipertanggungjawabkan. Situasi ini menimbulkan risiko baru yang mengancam tujuan awal digitalisasi, yakni efisiensi dan transparansi. Dalam konteks ini, teknologi yang seharusnya memudahkan justru membuka celah baru terhadap praktik tidak etis jika tidak diimbangi oleh pengawasan dan pendampingan yang memadai.

Namun di balik semua tantangan tersebut, sistem Coretax tetap memiliki potensi positif yang besar. Dengan sistem data yang terintegrasi dan pengawasan berbasis digital, potensi manipulasi pelaporan dapat diminimalkan. Pemerintah dapat memperoleh gambaran lebih akurat mengenai aktivitas ekonomi dan potensi penerimaan pajak. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memperkuat fondasi fiskal negara dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Cahyadi dan rekan bahwa sistem perpajakan digital seharusnya bukan alat kontrol yang represif, melainkan instrumen untuk membangun kedaulatan pajak yang adil dan partisipatif (Mujiyati et al., 2024).

Namun agar tujuan ini tercapai, sistem harus didesain secara manusiasentris. Artinya, teknologi tidak boleh berdiri sendiri, tetapi harus dibarengi dengan upaya serius dalam peningkatan literasi, komunikasi publik, dan pembangunan infrastruktur. Seperti yang diungkapkan oleh Mujiyati dan rekan, dampak digitalisasi hanya akan optimal jika dibarengi dengan pemerataan fasilitas, edukasi, serta kejelasan prosedur (Mujiyati et al., 2024). Sistem digital harus

menjadi alat bantu yang adaptif terhadap berbagai karakteristik wajib pajak, bukan sistem seragam yang hanya menguntungkan mereka yang sudah siap.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan melalui Coretax ditentukan oleh tiga faktor utama. Pertama, kesiapan teknologi yang stabil dan responsif. Kedua, kesiapan manusia baik dari sisi pegawai pajak maupun wajib pajak. Ketiga, pemerataan akses dan keadilan dalam pelayanan publik. Tanpa ketiganya, sistem digital hanya akan menjadi kebijakan formal yang sulit diakses oleh sebagian besar masyarakat.

Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem digital tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga membangun rasa percaya, menjamin keadilan layanan, serta memberikan jaminan komunikasi dan pendampingan yang layak. Dengan pendekatan tersebut, Coretax bukan hanya akan menjadi sistem administrasi modern, tetapi juga instrumen pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Perlu ditekankan bahwa sistem digital seperti Coretax tidak hanya sekadar menggantikan proses manual melainkan menuntut kesiapan total dari berbagai elemen di dalam organisasi perpajakan dan masyarakat pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa unsur kesiapan, yang mencakup infrastruktur teknologi, kompetensi pengguna, dan kemudahan antarmuka sistem, secara signifikan memengaruhi keberhasilan kepatuhan pajak digital (Anggraeni, 2025). Sebagai contoh, sebuah studi menyebut bahwa UMKM di daerah terpencil masih mengalami keterbatasan akses internet, ketiadaan perangkat memadai, dan literasi digital yang rendah kondisi yang jelas menghambat penerapan layanan pajak berbasis daring.

Dalam praktiknya, peneliti mengamati bahwa masyarakat di beberapa daerah masih enggan menggunakan sistem daring karena kekhawatiran terhadap aspek keamanan data dan ketidakpastian prosedur bila terjadi kesalahan input. Ketakutan bahwa “jika salah input, peneliti yang akan kena denda” sering muncul dari pelaku usaha tradisional yang kurang terbiasa dengan sistem digital. Cerita seperti ini sesuai dengan temuan bahwa kompetensi pengguna (*user competence*) dan kesiapan sistem sangat berpengaruh terhadap akurasi pelaporan pajak (Berliani et al., 2025).

Kemudian, ada pula tantangan regulasi dan kerangka hukum yang belum sepenuhnya selaras dengan realitas bisnis digital. Kebijakan pajak untuk layanan digital, ekonomi platform, dan transaksi lintas batas perlu diperkuat agar sistem seperti Coretax dapat berjalan efektif dan adil. Sebuah kajian menyatakan bahwa reformasi regulasi digital tax Indonesia masih bersifat sporadis dan belum konsisten, sehingga menciptakan celah kepatuhan yang sulit (Mahpudin, 2024). Dalam konteks itu, ketika wajib pajak melihat bahwa prosedur belum jelas atau

bahwa regulasi belum diterapkan dengan konsistensi, maka motivasi untuk patuh dapat melemah.

Lebih jauh lagi, peneliti mengamati bahwa digitalisasi layanan pajak juga mengubah dinamika interaksi antara wajib pajak dan aparat pajak. Dulu, kunjungan ke kantor pelayanan pajak menjadi ajang tanya-jawab informal, bimbingan langsung, dan kehadiran sosok petugas yang bisa diandalkan. Sekarang, meskipun efisiensi layanan meningkat bagi yang mampu menggunakan sistem daring, bagi sebagian lainnya generasi tua, pelaku usaha mikro, atau masyarakat di daerah 3T pemutusan interaksi langsung justru menimbulkan rasa kehilangan. Mereka tidak merasa punya titik kontak yang jelas ketika menemui kendala teknis atau administratif. Akhirnya, mereka memilih kembali datang ke kantor secara fisik, mengantre, atau meminta bantuan pihak ketiga yang belum tentu resmi, karena merasa aman dengan kehadiran manusia yang bisa mereka ajak bicara langsung.

Hal ini membawa konsekuensi tersendiri bagi keadilan pelayanan publik. Jika digitalisasi memang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah, tetapi kenyataannya memperparah ketimpangan karena sebagian masyarakat belum siap, maka prinsip keadilan dalam pelayanan pajak pun menjadi terancam. Peneliti memperoleh kisah dari wilayah luar Jawa, di mana konektivitas internet masih sangat terbatas dan kantor pajak lokal hanya bisa membuka layanan daring secara terbatas sementara pengguna di kota besar telah menyelesaikan kewajibannya dari rumah. Ketimpangan pelayanan seperti ini dapat mengikis kepercayaan publik terhadap sistem pajak nasional.

Untuk itu, peneliti menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan pajak melalui Coretax hanya akan berhasil apabila dirancang dengan pendekatan yang manusia-sentris. Teknologi harus bekerja sebagai fasilitator, bukan sebagai pengganti manusia secara total. Hal ini berarti pemerintah dan aparat pajak harus menyediakan jalur pendampingan khusus bagi kelompok yang belum siap digital, menjamin kelancaran jaringan dan perangkat di seluruh wilayah, serta menyampaikan komunikasi yang jujur mengenai status system apa yang sudah bisa dilakukan, dan apa yang belum. Tanpa kondisi tersebut, layanan digital bisa menjadi beban tambahan, bukan solusi.

Coretax yang diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu dilihat dari perspektif hukum administrasi perpajakan, selain itu perlu diperhatikan juga dari bidang teknis informasi (Siti Fatimah, 2025). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, merupakan aturan untuk mewajibkan pelaporan dan pembayaran pajak. Wajib pajak memiliki kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara lengkap, jelas, dan benar. Pada kenyataannya, negara wajib menyediakan

sistem administrasi yang dapat diakses dan berfungsi dengan baik selaras dengan kewajiban wajib pajak yang tercantum dalam UU tersebut.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, coretax juga harus menjamin keamanan data wajib pajak yang dikelolanya. Jika sistem belum stabil secara keseluruhan sementara sanksi tetap diberlakukan secara ketat, berpotensi muncul ketidakseimbangan antara kewenangan negara dalam pemungutan pajak dan perlindungan pajak.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga oleh keseimbangan antara kewajiban dan perlindungan hukum, kesiapan infrastruktur, serta pendekatan pelayanan yang berorientasi pada manusia. Digitalisasi perpajakan harus dipahami sebagai bagian dari reformasi administrasi yang komprehensif, bukan sekadar modernisasi sistem, sehingga tujuan peningkatan kepatuhan pajak dapat tercapai secara adil, inklusif, dan berkelanjutan.

Penutup

Penerapan sistem Coretax oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan langkah yang relevan untuk administrasi perpajakan di Indonesia pada zaman moderen sekarang. Sistem ini menjamin kemampuan yang lebih tinggi, kejelasan yang lebih baik, dan penegakan hukum pajak yang lebih efektif. Studi kasus di KPP Pratama Serang Barat menunjukkan bahwa sistem Coretax ini telah membawa perubahan positif dalam pemahaman resiko wajib pajak, proses pelayanan dan proses penagihan. Dengan adanya sistem Coretax ini memungkinkan para petugas pajak untuk bekerja lebih cepat dan tepat.

Namun, dalam penerapan sistem Coretax juga tidak selamanya berjalan dengan mulus dan mengalami beberapa tantangan. Seperti, terjadi kendala teknis, penyebaran informasi yang belum optimal, dan keterbatasan literasi digital wajib pajak, serta prasarana yang belum memadai menjadi kendala utama.

Keberhasilan sistem Coretax tidak hanya bergantung pada teknologi saja, melainkan pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan prasarana dan partisipasi aktif para wajib pajak. Pendekatan yang lebih manusiawi dan berfokus pada kebutuhan wajib pajak sangat penting untuk memastikan bahwa digitalisasi perpajakan memberikan manfaat yang optimal.

Selain aspek teknis dan operasional tersebut, penerapan Coretax juga memiliki dimensi hukum yang perlu diperhatikan secara komprehensif. Secara normatif, sistem ini memiliki dasar hukum yang kuat yang sejalan dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, yang mewajibkan wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap, dan jelas serta melakukan pembayaran pajak sesuai peraturan. Pelaksanaannya lebih lanjut diatur melalui tiga Peraturan Direktur Jenderal Pajak

(Per Dirjen Pajak) yaitu Nomor Per-7/PJ/2025, Per-8/PJ/2025, dan Per-11/PJ/2025 yang mengatur petunjuk pelaksanaan administrasi, layanan tertentu, serta ketentuan pelaporan pajak terkait Coretax.

Dari sisi perlindungan data, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menjadi acuan penting. Sistem Coretax yang mengelola data pribadi wajib pajak harus menjamin keamanan dan kerahasiaan data tersebut. Namun, pada tahap awal implementasi, terdapat potensi ketidakseimbangan antara kewenangan negara dalam pemungutan pajak dan perlindungan hak wajib pajak jika sistem belum stabil namun sanksi tetap diberlakukan secara ketat.

Selain itu, prinsip-prinsip hukum administrasi seperti kepastian hukum, kesamaan perlakuan, dan proses yang layak (*due process*) juga menjadi pertimbangan utama. Kendala teknis dan inkonsistensi pelayanan yang terjadi pada awal implementasi berpotensi mengganggu kepastian hukum wajib pajak, yang bertentangan dengan UUD 1945 Pasal 28D ayat (1), UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Secara keseluruhan, meskipun Coretax memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penegakan hukum pajak sesuai dengan temuan di KPP Pratama Serang Barat, implementasinya perlu selalu diarahkan agar sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku, menjamin perlindungan hak wajib pajak, dan menciptakan kepastian hukum yang kuat. Hal ini akan menjadikan Coretax tidak hanya sebagai sistem administrasi modern, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan publik yang adil dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan penerapan sistem Coretax. Pertama, memberikan pelatihan kepada pegawai pajak lebih rutin. Kedua, mengadakan program peningkatan literasi digital bagi wajib pajak, dengan fokus pada penggunaan aplikasi perpajakan dan pemahaman tentang keamanan data dan bekerja sama dengan pihak terkait, seperti lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat, untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan digital di kalangan masyarakat. Ketiga, menginformasikan tujuan dan manfaat dari sistem Coretax secara transparan, memberikan edukasi mengenai cara penggunaan sistem, fitur-fitur yang tersedia serta hak dan kewajiban wajib pajak lebih rutin atau berkala. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan sistem Coretax dapat mencapai potensi penuhnya dalam meningkatkan administrasi perpajakan di Indonesia.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada dosen pengampu mata kuliah hukum pajak yaitu bapak Ahmad Rayhan, S.H., M.H., rekan seperjuangan, serta pihak admistrasi yang telah membantu mengurus kelengkapan surat dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat yang telah memberikan informasi yang diperlukan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam penerapan sistem Coretax.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, W. A. (2025). Digital readiness and tax system usability: A readiness-based evaluation in Indonesia. *IJAT: International Journal of Accounting & Taxation.*, 3(3), 209–218. <https://doi.org/10.61194/ijat.v3i3.883>
- Barri, A., & Hidayat, R. S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Era E-Filing. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7681–7687. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3171>
- Berliani, A., Hartati, L., & Munandar, A. (2025). Influence of tax digitalization, user competence, and SIN readiness on tax reporting accuracy. *Sustainable: Jurnal Akuntansi*, 5(1). <https://doi.org/10.30651/stb.v5i1.26147>
- Cahyadini, A., Safiranita, T., Muttaqin, Z., & Fauzi, R. (2024). Digital Tax Regulation in Facing Society 5.0 Era to Realize Indonesian Tax Sovereignty. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 11(1). <https://doi.org/10.22304/pjih.v11n1.a7>
- Direktorat Jendral Pajak. (2025a). *Edukasi Coretax DJP, Layanan Perpajakan Hadir di Kota Serang Fair 2025*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/id/berita/edukasi-coretax-djp-layanan-perpajakan-hadir-di-kota-serang-fair-2025>
- Direktorat Jendral Pajak. (2025b). *KPP Serang Barat Ajak Wajib Pajak Kuasai Coretax*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/en/node/111752>
- Direktorat Jendral Pajak. (2025c). *KPP Serang Barat Sosialisasikan Coretax di Polres Kabupaten Serang*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/id/berita/kpp-serang-barat-sosialisasikan-coretax-di-polres-kabupaten-serang>
- Erstiawan, M. S. (2025). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia : Analisis Content Media Martinus Sony Erstiawan peluncuran sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tujuan adanya Coretax antara pemerintah. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 304–324. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.1969>
- Kemenku. (2023). *PSIAP Optimalkan Pelayanan dan Pengawasan Perpajakan*. Kemenku.Go.Id. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/PSIAP-Optimalkan-Pengawasan-Perpajakan>

- Mahpudin, E. (2024). Digital tax reform in Indonesia : Perspective on tax policy development. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), 1–17. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.7032>
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 1281–1287. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>
- Muhammad, F. M., & Sari, D. (2023). Analisis Compliance Risk Management (CRM) dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Depok Cimanggis. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS*, 8(2), 211–226. <https://doi.org/jurnal.um-palembang.ac.id/balance>
- Muhammad Sadam, Faathur Al Araafi, Hilmi Harja Munawar, Rafael Milliano, & Ridwan. (2025). Transformasi Pelayanan Publik: Implementasi Aplikasi Core Tax dalam Meningkatkan Etika Kepatuhan dan Akuntabilitas Administrasi Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(November), 108–119. <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11993>
- Mujiyati, M., Zulfikar, Z., Witono, B., & Utomo, I. C. (2024). The Impact of Digital Platforms in Tax Administration Services on Local Government Tax Revenues: Evidence from Indonesia. *Public and Municipal Finance*, 13(2), 16. [https://doi.org/10.21511/pmf.13\(2\).2024.16](https://doi.org/10.21511/pmf.13(2).2024.16)
- Nuryanah, S., Siregar, S. V. N. P., Arifin, I., & Sofyan, L. (2024). Taxpayers' Perceptions of a New Digital Tax Return Feature: A Case Study in Indonesia. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 16(1), 26–35. <https://doi.org/10.34111/ijebeq.2024160102>
- Panjaitan, M. R. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560>
- Rahmi, N., & Gangodawilage, D. (2022). SWOT Analysis of Indonesian Tax Administration Innovation in the Digitalization Era. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 3(1), 22–34. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v4i1.423>
- Siti Fatimah. (2025). IMPLEMENTASI SISTEM CORETAX DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK. *Global Research and Innovation Journal (GREAT)*, 01(02), 578–586. <https://doi.org/journaledutech.com/index.php/great%0AGlobal>
- Umamah, R., Zuhrah, N., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 1–19. <https://doi.org/economics.pubmedia.id/index.php/jmsd>

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2021
TENTANG HARMONISASI PERATURAN PERPAJAKAN (1945).
<https://peraturan.bpk.go.id/details/185162/uu-no-7-tahun-2021>

Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax : Analisis Hukum dan Akuntansi. *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 149–158. <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4>

Biografi Singkat Penulis



Pipin Supini adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang sedang menempuh pendidikan dengan fokus pada penguasaan dasar-dasar hukum dan penerapannya dalam kehidupan masyarakat. Pipin dikenal sebagai pribadi yang tekun, dan memiliki rasa ingin tahu terhadap berbagai isu hukum. Ia memiliki minat studi dalam bidang Pidana. Ia juga aktif dalam kegiatan organisasi kampus.

Dalam proses studinya, Pipin aktif mengasah kemampuan analisis, logika hukum, serta keterampilan menulis untuk memperkuat pemahaman terhadap regulasi dan praktik penegakan hukum. Dengan semangat belajar yang konsisten, Pipin berkomitmen untuk berkembang sebagai sumber daya hukum muda yang mampu memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan sistem hukum Indonesia.



Anne Ryoga Putri Gandakusumah adalah mahasiwa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Ia memiliki ketertarikan pada bidang hukum perdata, khususnya dalam praktik dan peran notaris dalam sistem hukum Indonesia. Ia menekankan pentingnya integritas, kepastian hukum, serta profesionalisme notaris sebagai pilar utama dalam mendukung transaksi perdata dan perlindungan hak masyarakat. Ia juga aktif dalam berbagai organisasi dan kepanitiaan, yang mengasah keterampilan kepemimpinan, keterampilan sosial, dan manajemen acara.



Zahwatun Nadzifah Auliya merupakan mahasiswa Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Memiliki ketertarikan di bidang hukum perdata, serta telah memiliki pengalaman magang di ATR/BPN Provinsi Banten dan Salah satu Kantor Notaris di Kota Serang.



Maria Firdasari Sitorus adalah mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Ia memiliki ketertarikan pada isu kesetaraan gender, perlindungan hukum bagi perempuan, serta advokasi hak asasi manusia. Ketertarikan tersebut mendorongnya untuk terus mempelajari peran hukum dalam menciptakan ruang yang aman, inklusif, dan adil bagi perempuan di berbagai sektor kehidupan. Selain itu, Maria aktif terlibat dalam berbagai kegiatan organisasi dan kepanitiaan yang memperkuat keterampilan kepemimpinan, komunikasi, kolaborasi, dan manajemen acara.