MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi

Vol 25 No 8 Tahun 2026

ISSN : 3025-9495

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX DALAM PROSES PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK CV. CHIA *CONSULTANT* BEKASI

Siti Humayroh[1], Ajat Sudrajat[2], Nanang Kohar[3]

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: [1]shumayroh20@gmail.com, [2]a.sudrajat.aut@bsi.ac.id,[3]nanang.nkr@bsi.ac.id

Abstrak

Perubahan menuju administrasi perpajakan berbasis digital mendorong Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Coretax Administration System* sebagai sistem terpadu untuk mendukung pelayanan dan pengawasan perpajakan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas implementasi Coretax dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Konsultan Pajak CV. CHIA *Consultant* Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap lima informan yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax memberikan manfaat berupa peningkatan ketepatan waktu pelaporan, pengurangan kesalahan administrasi, kemudahan akses data, dan peningkatan efisiensi kerja. Kendala yang masih ditemui meliputi gangguan sistem, akses jaringan yang tidak stabil, serta kebutuhan adaptasi pengguna terhadap prosedur baru. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan melakukan pelatihan internal, pembaruan prosedur operasional, serta koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak. Secara keseluruhan, implementasi Coretax dinilai cukup efektif dalam mendukung pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi meskipun masih memerlukan penyempurnaan dari sisi teknis dan pendampingan pengguna.

Kata Kunci: Coretax, Efektivitas, Pelaporan SPT, Wajib Pajak Orang Pribadi, Digitalisasi Perpajakan.

Abstract

The digital transformation of tax administration has encouraged the Directorate General of Taxes to develop the Coretax Administration System as an integrated platform to support tax services and supervision. This study aims to analyze the effectiveness of Coretax implementation in the Annual Tax Return reporting process for individual taxpayers at CV. CHIA Consultant Bekasi. A qualitative descriptive approach with a case study method was employed. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving five informants directly engaged in the use of the system. The findings indicate that Coretax improves reporting timeliness, reduces administrative errors, facilitates data access, and enhances work

Article history

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi

Vol 25 No 8 Tahun 2026

ISSN : 3025-9495

efficiency. However, technical disruptions, unstable internet connectivity, and user adaptation to new procedures remain challenges. To address these issues, the company conducts internal training, updates operational procedures, and coordinates with the Directorate General of Taxes. Overall, Coretax implementation has been reasonably effective in supporting Annual Tax Return reporting for individual taxpayers, although further technical improvements and user assistance are still required.

Keywords: Coretax, Effectiveness, Annual Tax Return, Individual Taxpayer, Tax Digitalization.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan serta pembiayaan pembangunan nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur, perlindungan sosial, dan pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam menjaga keberlanjutan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mardiasmo, 2021). Dalam pelaksanaannya, sistem perpajakan yang efektif memerlukan administrasi yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, akurat, transparan, dan akuntabel.

Indonesia menerapkan *Self Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam sistem ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berperan sebagai pihak yang melakukan pembinaan, pengawasan, dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. Keberhasilan penerapan sistem tersebut sangat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, serta kemampuan pemerintah menyediakan sistem administrasi yang mudah diakses dan dapat diandalkan (Waluyo, 2019).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah di berbagai negara untuk melakukan transformasi digital pada administrasi perpajakan. Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD), digitalisasi administrasi perpajakan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*), mempercepat pertukaran informasi, serta memperkuat pengawasan berbasis data (*data-driven tax administration*) (OECD, 2019). Pemanfaatan teknologi informasi juga memungkinkan otoritas pajak memberikan pelayanan yang lebih responsif serta meningkatkan kualitas data perpajakan yang digunakan dalam proses pengambilan kebijakan.

Sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan *Coretax Administration System* atau Coretax sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan ke dalam satu *platform* digital. Sistem ini dirancang untuk menggantikan berbagai aplikasi perpajakan yang sebelumnya berjalan secara terpisah sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana, efisien, dan terintegrasi. Melalui Coretax, diharapkan pelayanan kepada wajib pajak menjadi lebih cepat, akurat, serta mampu meningkatkan kualitas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Implementasi Coretax merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang memiliki tujuan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sistem yang terintegrasi memungkinkan proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, hingga pengawasan perpajakan dilakukan dalam satu ekosistem digital. Dengan demikian, risiko terjadinya kesalahan administrasi dapat dikurangi, sementara kualitas informasi perpajakan yang dihasilkan menjadi lebih baik. Hal tersebut diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi otoritas pajak maupun bagi wajib pajak sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, penerapan sistem informasi berbasis digital tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi suatu sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kesiapan organisasi, serta kemampuan

ISSN : 3025-9495

pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Davis Fred D (1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Apabila pengguna menilai bahwa suatu sistem mampu meningkatkan kinerja dan mudah dioperasikan, maka tingkat penerimaan terhadap sistem tersebut akan semakin tinggi.

Dalam konteks administrasi perpajakan, penelitian Hartanti et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem perpajakan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan keberlanjutan penggunaan layanan perpajakan digital. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Malik et al., 2023) juga menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila didukung oleh sosialisasi, pelatihan, dan kualitas sistem yang memadai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada pengembangan perangkat lunak, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem.

Kantor Konsultan Pajak (KKP) sebagai mitra Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu kantor konsultan pajak yang telah menerapkan Coretax dalam proses administrasi perpajakan adalah CV. CHIA *Consultant* Bekasi. Sebagai penyedia jasa konsultasi perpajakan, perusahaan ini memanfaatkan Coretax dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penggunaan sistem tersebut memberikan pengalaman empiris mengenai manfaat, tantangan, serta efektivitas implementasi Coretax dalam mendukung pelayanan kepada klien.

Berdasarkan hasil observasi awal, implementasi Coretax di CV. CHIA *Consultant* Bekasi telah memberikan sejumlah manfaat, seperti meningkatnya efisiensi proses administrasi, kemudahan akses data perpajakan, serta percepatan proses pelaporan SPT Tahunan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain gangguan sistem pada waktu tertentu, kualitas jaringan internet yang memengaruhi akses sistem, serta perlunya penyesuaian pengguna terhadap perubahan prosedur administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi Coretax masih perlu dievaluasi secara lebih mendalam agar dapat diketahui faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan sistem dalam praktik.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena berfokus pada implementasi Coretax di lingkungan Kantor Konsultan Pajak, sedangkan sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas penggunaan layanan perpajakan elektronik dari perspektif wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penerapan Coretax berdasarkan pengalaman pengguna profesional yang setiap hari berinteraksi dengan sistem dalam proses pelayanan perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis efektivitas implementasi Coretax dalam proses pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Konsultan Pajak CV. CHIA *Consultant* Bekasi; (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama penerapan sistem; serta (3) menganalisis upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan Coretax sehingga dapat mendukung pelayanan perpajakan secara lebih efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas implementasi *Coretax Administration System* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi oleh pengguna sistem secara langsung sehingga fenomena yang diteliti dapat dijelaskan secara komprehensif (Sugiyono, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Konsultan Pajak CV. CHIA *Consultant* Bekasi, yang berlokasi di Kota Bekasi, Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan tersebut telah menerapkan *Coretax Administration System* dalam proses administrasi perpajakan sehingga mampu memberikan informasi yang relevan mengenai efektivitas implementasi sistem.

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Informan merupakan pegawai yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan administrasi perpajakan menggunakan Coretax. Informan terdiri atas satu orang supervisor, dua orang staf pajak, dan dua orang staf akuntansi sehingga jumlah keseluruhan informan sebanyak lima orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati

ISSN : 3025-9495

secara langsung proses pelaporan SPT Tahunan menggunakan Coretax, mulai dari proses input data hingga penyampaian laporan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Teknik ini digunakan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja, penggunaan sistem, serta kendala yang muncul selama proses administrasi berlangsung.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan namun tetap memberikan keleluasaan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan pendapatnya secara lebih mendalam. Materi wawancara meliputi persepsi terhadap manfaat Coretax, kemudahan penggunaan sistem, hambatan yang dihadapi selama implementasi, serta upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi berbagai kendala tersebut.

Selain observasi dan wawancara, penelitian juga menggunakan teknik dokumentasi sebagai sumber data pendukung. Dokumen yang dianalisis meliputi standar operasional prosedur (SOP), dokumentasi pelaporan SPT Tahunan, tampilan aplikasi Coretax, serta dokumen lain yang berkaitan dengan proses administrasi perpajakan. Penggunaan berbagai sumber data tersebut bertujuan meningkatkan kelengkapan informasi sekaligus mendukung proses verifikasi terhadap hasil wawancara.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B Miles et al. (2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih, mengelompokkan, dan menyederhanakan informasi yang diperoleh selama penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi dan tabel agar memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan berdasarkan hubungan antar-temuan yang diperoleh selama proses penelitian.

Untuk menjamin kredibilitas hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi bertujuan meningkatkan validitas data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Matthew B Miles et al., 2014).

Agar proses penelitian lebih sistematis, tahapan penelitian dimulai dari identifikasi permasalahan mengenai implementasi Coretax pada proses pelaporan SPT Tahunan, dilanjutkan dengan studi literatur, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, hingga penyusunan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Kode
1.	Informan 1	Supervisor	I-1
2.	Informan 2	Staf Pajak	I-2
3.	Informan 3	Staf Pajak	I-3
4.	Informan 4	Staf Akuntansi	I-4
5.	Informan 5	Staf Akuntansi	I-5

Sumber: Data diolah penulis (2026)

Tabel 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik	Tujuan
Observasi	Mengamati secara langsung proses penggunaan Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan.
Wawancara	Menggali informasi mengenai efektivitas sistem, kendala, dan solusi dari pengguna.
Dokumentasi	Mendukung hasil observasi dan wawancara melalui dokumen perusahaan dan administrasi perpajakan.

Sumber: Data diolah penulis (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Implementasi Coretax

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Coretax Administration System* memberikan dampak positif terhadap proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Konsultan Pajak CV. CHIA *Consultant* Bekasi. Sebelum penerapan Coretax, proses administrasi perpajakan masih melibatkan beberapa aplikasi yang digunakan secara terpisah sehingga pegawai harus melakukan penginputan data secara berulang. Kondisi tersebut menyebabkan

ISSN : 3025-9495

proses pelaporan membutuhkan waktu yang lebih lama serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan administrasi akibat duplikasi data maupun kesalahan input.

Setelah Coretax diterapkan, proses administrasi menjadi lebih terintegrasi karena seluruh tahapan pelaporan dilakukan melalui satu sistem. Integrasi data tersebut memberikan kemudahan bagi pegawai dalam mengakses informasi wajib pajak, melakukan verifikasi data, serta memantau status pelaporan secara *real time*. Berdasarkan hasil observasi, penggunaan sistem juga mengurangi kebutuhan pemeriksaan manual terhadap dokumen sehingga proses kerja menjadi lebih efektif dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

Hasil wawancara dengan Supervisor (I-1) menunjukkan bahwa keberadaan Coretax memberikan perubahan terhadap pola kerja pegawai, terutama dalam proses pengolahan data perpajakan. Informan menyampaikan bahwa penggunaan sistem mampu mempercepat penyelesaian pekerjaan karena data wajib pajak telah tersedia dalam satu platform sehingga tidak perlu dilakukan penginputan berulang. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa integrasi data merupakan salah satu faktor yang mendukung peningkatan efektivitas administrasi perpajakan.

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Staf Pajak (I-2) yang menjelaskan bahwa proses pencarian data wajib pajak menjadi lebih cepat dibandingkan sebelum penggunaan Coretax. Informan menilai bahwa sistem membantu mengurangi waktu yang diperlukan untuk melakukan verifikasi dokumen sehingga penyelesaian pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan secara lebih efisien. Selain itu, Staf Akuntansi (I-4) menyatakan bahwa fitur validasi pada sistem membantu meminimalkan kesalahan dalam pengisian data sehingga kualitas administrasi perpajakan menjadi lebih baik.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi Coretax telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas proses administrasi perpajakan. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996), efektivitas organisasi dapat diukur melalui kemampuan suatu sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, tujuan utama implementasi Coretax adalah meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pelaporan, serta meningkatkan akurasi data perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian, ketiga tujuan tersebut mulai tercapai meskipun implementasinya masih memerlukan penyempurnaan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan OECD (2019) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis melalui integrasi data dan otomatisasi layanan. Integrasi sistem memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih sederhana sehingga dapat mengurangi waktu penyelesaian pekerjaan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Secara umum, efektivitas implementasi Coretax pada CV. CHIA *Consultant* Bekasi dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Indikator Efektivitas Implementasi Coretax

Indikator	Hasil Temuan	Analisis
Ketepatan Waktu	Meningkat	Proses pelaporan lebih cepat karena sistem terintegrasi.
Akurasi Data	Meningkat	Fitur validasi membantu mengurangi kesalahan input.
Kemudahan Pengguna	Cukup Baik	Pengguna memerlukan adaptasi, namun sistem mudah dipahami setelah pelatihan.
Efisiensi Kerja	Meningkat	Penginputan data lebih sederhana dan tidak berulang.

Sumber: Data diolah penulis (2026)

2. Penerimaan Pengguna Berdasarkan TAM

Penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi teknologi dalam suatu organisasi. Untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap Coretax, penelitian

ISSN : 3025-9495

ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) Model tersebut menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa Coretax memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan. Informan menilai bahwa sistem mampu mempercepat proses pencarian data, mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat berulang, serta meningkatkan ketepatan pelaporan SPT Tahunan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki persepsi positif terhadap manfaat sistem (*perceived usefulness*).

Supervisor (I-1) menjelaskan bahwa Coretax membantu meningkatkan produktivitas pegawai karena berbagai proses administrasi dapat dilakukan melalui satu *platform* yang terintegrasi. Dengan demikian, pegawai dapat lebih fokus pada proses analisis data dan pelayanan kepada klien dibandingkan melakukan pekerjaan administratif secara manual.

Selain manfaat yang dirasakan, persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) juga menunjukkan hasil yang cukup baik. Sebagian besar informan menyatakan bahwa antarmuka Coretax relatif mudah dipahami setelah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan. Walaupun pada tahap awal implementasi masih terdapat beberapa kesulitan dalam memahami fitur-fitur baru, pengguna mengaku mampu beradaptasi setelah menggunakan sistem secara rutin.

Temuan ini memperkuat teori Davis (1989) yang menyatakan bahwa semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan terhadap suatu teknologi. Dalam penelitian ini, manfaat yang dirasakan pengguna lebih dominan dibandingkan hambatan yang muncul selama proses implementasi sehingga Coretax dapat diterima sebagai bagian dari aktivitas operasional perusahaan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Hartanti et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas sistem informasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan keberlanjutan penggunaan layanan perpajakan elektronik. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh persepsi positif pengguna terhadap sistem tersebut.

3. Kendala Implementasi

Meskipun implementasi *Coretax Administration System* memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Konsultan Pajak CV. CHIA *Consultant* Bekasi. Kendala tersebut meliputi gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, proses adaptasi pengguna, serta perubahan prosedur administrasi yang memerlukan penyesuaian.

Salah satu kendala yang paling sering dihadapi adalah gangguan sistem (*system downtime*), terutama pada periode pelaporan SPT Tahunan ketika jumlah pengguna meningkat secara signifikan. Informan menyampaikan bahwa pada waktu-waktu tertentu sistem menjadi lambat bahkan tidak dapat diakses untuk sementara waktu. Kondisi tersebut menyebabkan proses *input* data, validasi, maupun pengiriman SPT mengalami keterlambatan. Akibatnya, pegawai harus menunggu hingga sistem kembali normal sebelum dapat melanjutkan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor (I-1), gangguan sistem umumnya terjadi ketika lalu lintas pengguna meningkat secara bersamaan menjelang batas akhir pelaporan pajak. Menurut informan, kondisi tersebut memengaruhi produktivitas pegawai karena pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat menjadi tertunda. Walaupun gangguan tersebut berasal dari sisi sistem, perusahaan tetap harus memastikan bahwa kewajiban pelaporan klien dapat diselesaikan tepat waktu.

Selain gangguan sistem, kualitas jaringan internet juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi Coretax. Mengingat seluruh proses administrasi dilakukan secara daring (*online*), koneksi internet yang tidak stabil dapat menghambat proses akses sistem, pengunggahan dokumen, maupun sinkronisasi data. Informan menjelaskan bahwa apabila jaringan internet mengalami penurunan kualitas, proses pelaporan menjadi lebih lambat sehingga memerlukan waktu tambahan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Kendala berikutnya berkaitan dengan adaptasi pengguna terhadap sistem baru. Perubahan dari sistem administrasi sebelumnya menuju Coretax mengharuskan pegawai mempelajari prosedur, menu, dan alur kerja yang berbeda. Pada tahap awal implementasi, sebagian pegawai mengaku masih mengalami kebingungan dalam menggunakan

ISSN : 3025-9495

beberapa fitur yang tersedia. Kondisi ini merupakan hal yang wajar karena setiap perubahan sistem informasi membutuhkan proses pembelajaran sebelum dapat digunakan secara optimal.

Menurut Staf Pajak (I-2), penyesuaian terhadap Coretax tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga perubahan prosedur administrasi yang harus diikuti. Pegawai perlu memahami mekanisme baru agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Seiring meningkatnya frekuensi penggunaan sistem, kemampuan pegawai juga mengalami peningkatan sehingga hambatan tersebut secara bertahap dapat diminimalkan.

Selain faktor teknis dan sumber daya manusia, penelitian ini juga menemukan adanya perubahan regulasi dan pembaruan sistem yang menuntut pengguna untuk terus mengikuti perkembangan kebijakan Direktorat Jenderal Pajak. Setiap pembaruan fitur maupun prosedur administrasi mengharuskan perusahaan melakukan penyesuaian terhadap standar operasional yang telah diterapkan sebelumnya. Oleh karena itu, fleksibilitas organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem digital.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hartanti et al. (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kesiapan pengguna menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi layanan perpajakan digital. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa gangguan teknis serta kurangnya pemahaman pengguna dapat memengaruhi efektivitas penggunaan sistem informasi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Secara keseluruhan, kendala yang ditemukan dalam penelitian ini tidak mengurangi manfaat utama dari implementasi Coretax, namun menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan maupun Direktorat Jenderal Pajak untuk terus meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan perpajakan digital.

4. Upaya Mengatasi Kendala

Untuk memastikan implementasi Coretax berjalan secara optimal, CV. CHIA *Consultant* Bekasi melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan yang muncul selama proses pelaporan SPT Tahunan. Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan tidak hanya berfokus pada penyelesaian kendala teknis, tetapi juga meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu beradaptasi dengan perubahan sistem administrasi perpajakan.

Upaya pertama yang dilakukan adalah menyelenggarakan pelatihan internal bagi seluruh pegawai yang terlibat dalam administrasi perpajakan. Pelatihan dilakukan secara berkala untuk memperkenalkan fitur-fitur baru pada Coretax serta memberikan pemahaman mengenai perubahan prosedur administrasi yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Melalui kegiatan tersebut, pegawai memperoleh kesempatan untuk mempelajari penggunaan sistem secara lebih mendalam sehingga tingkat kesalahan dalam proses pelaporan dapat diminimalkan.

Menurut Supervisor (I-1), pelatihan internal memiliki peran penting dalam meningkatkan kesiapan pegawai menghadapi perubahan sistem. Selain memperoleh materi mengenai penggunaan aplikasi, pegawai juga diberikan simulasi penyelesaian kasus yang sering ditemukan dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Pendekatan tersebut dinilai lebih efektif karena memberikan pengalaman praktis kepada pengguna.

Upaya kedua adalah melakukan pembaruan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan perkembangan sistem dan regulasi perpajakan. Perusahaan menyadari bahwa perubahan teknologi harus diikuti dengan penyesuaian prosedur kerja agar pelaksanaan administrasi tetap berjalan secara konsisten. Oleh karena itu, evaluasi terhadap SOP dilakukan secara berkala sehingga seluruh pegawai memiliki pedoman kerja yang sama dalam menggunakan Coretax.

Selanjutnya, perusahaan juga melakukan koordinasi secara aktif dengan Direktorat Jenderal Pajak apabila ditemukan kendala teknis yang tidak dapat diselesaikan secara internal. Koordinasi tersebut dilakukan melalui layanan bantuan (*help desk*), forum sosialisasi, maupun komunikasi langsung dengan pihak terkait. Langkah ini membantu perusahaan memperoleh informasi mengenai solusi teknis maupun pembaruan sistem yang sedang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Selain itu, CV. CHIA *Consultant* menerapkan pendampingan antarpegawai (*peer learning*) sebagai bagian dari proses adaptasi pengguna. Pegawai yang telah memiliki pengalaman lebih banyak dalam menggunakan Coretax memberikan bimbingan kepada rekan kerja yang masih mengalami kesulitan. Pendekatan tersebut menciptakan proses pembelajaran yang lebih cepat sekaligus meningkatkan kerja sama antarkaryawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara pelatihan, pembaruan prosedur kerja, koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak, dan pendampingan internal mampu meningkatkan kesiapan pegawai dalam menggunakan Coretax.

ISSN : 3025-9495

Meskipun kendala teknis masih dapat terjadi sewaktu-waktu, perusahaan telah memiliki mekanisme yang cukup baik untuk meminimalkan dampaknya terhadap proses pelaporan SPT Tahunan.

Temuan ini mendukung pendapat Davis (1989) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi akan meningkat apabila pengguna memperoleh dukungan organisasi yang memadai, baik melalui pelatihan maupun kemudahan dalam penggunaan sistem. Selain itu, menurut OECD (2019), keberhasilan transformasi digital di bidang perpajakan memerlukan sinergi antara kualitas teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan dukungan kelembagaan. Oleh karena itu, pengembangan Coretax tidak hanya memerlukan penyempurnaan sistem informasi, tetapi juga peningkatan kapasitas pengguna agar manfaat sistem dapat dirasakan secara maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas implementasi *Coretax Administration System* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Konsultan Pajak CV. CHIA *Consultant* Bekasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas administrasi perpajakan. Sistem yang terintegrasi mampu menyederhanakan proses pelaporan, meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, memperbaiki akurasi data, serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Integrasi data dalam satu *platform* juga mempermudah proses verifikasi dokumen dan pemantauan status pelaporan sehingga pelayanan kepada wajib pajak dapat dilakukan secara lebih cepat dan sistematis.

Berdasarkan analisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), implementasi Coretax diterima dengan baik oleh pengguna karena sistem dinilai memberikan manfaat nyata dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi perpajakan. Pengguna merasakan bahwa Coretax mampu mempercepat proses kerja, mengurangi penginputan data secara berulang, serta memudahkan akses terhadap informasi perpajakan. Selain itu, persepsi terhadap kemudahan penggunaan juga tergolong baik meskipun pada tahap awal implementasi diperlukan proses adaptasi dan pelatihan bagi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi faktor penting dalam mendorong penerimaan teknologi di lingkungan Kantor Konsultan Pajak.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang masih dihadapi dalam implementasi Coretax, antara lain gangguan sistem pada periode pelaporan, keterbatasan kualitas jaringan internet, perubahan prosedur administrasi, serta perlunya peningkatan kompetensi pengguna. Kendala tersebut belum mengurangi manfaat utama dari sistem, namun menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas perangkat lunak, melainkan juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia, dan dukungan organisasi.

Sebagai upaya mengatasi kendala tersebut, CV. CHIA *Consultant* Bekasi telah melaksanakan berbagai strategi, antara lain pelatihan internal bagi pegawai, pembaruan standar operasional prosedur, koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak ketika terjadi kendala teknis, serta pendampingan kepada pengguna baru. Upaya tersebut terbukti membantu meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem dan menjaga kelancaran proses pelaporan SPT Tahunan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan transformasi digital di bidang perpajakan memerlukan sinergi antara kualitas sistem informasi, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan organisasi. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus melakukan penyempurnaan terhadap Coretax, khususnya dalam aspek stabilitas sistem, kapasitas *server*, dan peningkatan kualitas layanan teknis. Sementara itu, Kantor Konsultan Pajak diharapkan terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan agar pemanfaatan Coretax dapat berlangsung secara optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu Kantor Konsultan Pajak dengan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh pengguna Coretax di Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak objek penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*), serta menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan maupun kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan Coretax.

ISSN : 3025-9495

REFERENSI

Davis Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340.

Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Coretax Administration System*.

Gibson, Ivancevich, & Donnelly. (1996). *Organisasi dan Manajemen*. Erlangga.

Hartanti, B., Mawarni, T. T., Hendrawan, S. A., & Suprapto, S. (2023). *Understanding continued use of tax e-filling systems: evidence from indonesia*. *6*(1), 14–27.

Malik, R. A., Mulyatini, N., Akbar, D. S., & Rizkia, T. S. (2023). How Digital Tax Socialization Moderates E-Filling Against Individual Taxpayer Compliance. *E-Jurnal Akuntansi*, *33*(3), 715. https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i03.p10

Mardiasmo. (2021). *PERPAJAKAN EDISI TERBARU*. ANDI.

Matthew B Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.

OECD. (2019). *Tax Administration*. OECD Publishing.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kombinasi: (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Waluyo. (2019). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.