



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 15085- 15092

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Tinjauan Pelayanan Administrasi Perpajakan Dalam Penggunaan Coretax Administration System di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Azmi Adhelrica Niriatisya¹, Siti Nurhayati Nafsiah²

¹²Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

¹aadhelricaniriatisya@gmail.com, ²siti_nurhayati@binadarma.ac.id

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan Coretax Administration System (CTAS) sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pelayanan administrasi perpajakan dalam penggunaan Coretax Administration System di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan magang pada Februari hingga Mei 2026 di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax telah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi perpajakan melalui integrasi layanan registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, konsultasi perpajakan, serta pengelolaan data wajib pajak dalam satu platform digital. Penerapan Coretax memberikan manfaat bagi wajib pajak maupun petugas pajak melalui peningkatan efisiensi pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, pengurangan penggunaan dokumen fisik, kemudahan akses layanan secara borderless, serta pengawasan data perpajakan yang lebih terintegrasi. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa proses adaptasi terhadap sistem baru, gangguan teknis terutama pada periode peak season, serta keterbatasan literasi digital sebagian wajib pajak dalam memanfaatkan layanan elektronik. Untuk mengatasi kendala tersebut, KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak, edukasi penggunaan Coretax, serta penyesuaian pelayanan ketika terjadi gangguan sistem. Secara keseluruhan, Coretax dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan, meskipun masih memerlukan optimalisasi berkelanjutan pada aspek pengembangan sistem, peningkatan literasi digital wajib pajak, dan penguatan kapasitas petugas pelayanan.

Kata Kunci: Coretax Administration System, Pelayanan Administrasi Perpajakan, Wajib Pajak, Digitalisasi Perpajakan

1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang memiliki peran strategis dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta mendukung pelaksanaan pembangunan secara berkelanjutan. Sumber pendapatan terbesar negara salah satunya merupakan hasil dari bidang perpajakan. Dalam anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) tahun 2025, berdasarkan laporan [Kementerian Keuangan](#), realisasi penerimaan pajak sepanjang tahun 2025 tercatat sebesar Rp 2.189,3 triliun (Saputro et al., 2025). Seiring perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah penerapan Coretax Administration System (CTAS) yang merupakan bagian dari Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Coretax merupakan sistem perpajakan digital yang dirancang guna membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara lebih mudah, akurat, dan terintegrasi. Sistem perpajakan digital memungkinkan wajib pajak untuk memperoleh berbagai layanan perpajakan secara daring (*online*) melalui jaringan internet. Beberapa penelitian membuktikan bahwa digitalisasi dalam sistem perpajakan membantu mempercepat proses administrasi dan meminimalisir *human error* (Darmono et al., 2024).

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, bahwa terdapat empat tujuan pembaruan yaitu: (1) Membangun lembaga perpajakan yang kokoh, terpercaya dan transparan agar menjadi lebih efektif dan efisien; (2) Menghubungkan antar instansi pemerintah dengan upaya untuk membangun sinergi yang lebih baik; (3) Mendorong kepatuhan wajib pajak sekaligus rasio pajak; dan (4) melalui sektor perpajakan, penerimaan negara dapat dioptimalkan. Selanjutnya, Coretax Administration System juga memiliki manfaat yang meliputi: (1) Sifat Coretax yang *omnichannel* dan *borderless* menjadikan sistem ini menjadi lebih terintegrasi; (2) Sistem yang universal memberikan kemudahan kepada

pengguna; (3) Data yang dihasilkan menjadi lebih akurat; (4) Wajib pajak dapat mengakses sistem dimanapun mereka berada (Daryatno et al., 2025).

Sederhananya, Coretax dirancang untuk mengintegrasikan proses administrasi perpajakan dalam satu platform digital, mulai dari registrasi wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, layanan perpajakan, hingga pengelolaan data wajib pajak. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akurasi administrasi perpajakan.

Meskipun demikian, penerapan Coretax di tahap awal, menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi. Seiring dengan berjalannya penerapan sistem ini, banyak wajib pajak telah mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan akses sistem yang sulit, pemadaman server yang sering, dan kesalahan pencocokan data yang membuat proses pengajuan dan pembayaran pajak lebih sulit (Lestari, 2025).

Adaptasi dari sisi teknologi dan pemahaman wajib pajak terhadap sistem baru masih menjadi hambatan utama. Masih terdapat masalah teknis yang menghambat efisiensi dan akurasi, seperti stabilitas sistem yang belum optimal, pemadaman data yang belum sempurna, dan layanan dukungan teknis yang perlu lebih responsif. Sebagian Wajib Pajak merasa Coretax memiliki sistem yang sulit untuk diakses, sering terjadi down sistem, pencocokan data yang tidak sesuai, serta pembayaran pajak lebih sulit.

Kelemahan akibat rendahnya kesadaran Wajib Pajak terhadap layanan digital perlu ditangani. Tantangan internal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terkait adaptasi dari sistem konvensional ke digital dan integrasi sistem yang belum optimal pula menjadi hambatan yang harus dihadapi dalam implementasi Coretax.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan salah satu instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berperan penting dalam pelayanan dan administrasi perpajakan Indonesia. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang berperan dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Dalam implementasi Coretax, KPP memiliki tugas untuk memberikan pelayanan, edukasi, serta pendampingan kepada wajib pajak agar mampu memanfaatkan sistem secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai bagaimana pelayanan administrasi perpajakan berjalan dalam penggunaan Coretax Administration System di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

2. Tinjauan Literatur

Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Jogiyanto (2007:113-117) dalam bukunya Sistem Informasi Keperilakuan, *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penerimaan teknologi yang menjelaskan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan suatu sistem informasi. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan struktur teori yang menjelaskan tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Penilaian penerimaan model ini berdasarkan beberapa faktor, yaitu persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*), sikap terhadap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*), minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) (Aksah, 2025).

Penggunaan pendekatan TAM memberikan kemudahan penggunaan dan manfaatnya berpengaruh terhadap penerimaan pengguna terhadap Coretax. Semakin sederhana sebuah sistem, maka akan semakin besar manfaat yang dirasakan, sehingga semakin meningkat pula penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut (Ramadhan et al., 2025). Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan untuk memahami bagaimana petugas pelayanan dan wajib pajak menerima penggunaan Coretax dalam pelayanan administrasi perpajakan.

Coretax Administration System

Coretax Administration System adalah sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan DJP untuk mendukung pelaksanaan tugas perpajakan secara lebih terintegrasi, otomatis, dan berbasis digital. Sistem ini digunakan untuk menyederhanakan seluruh proses administrasi perpajakan seperti, pendaftaran/registrasi wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, pemeriksaan, penagihan, dan pengelolaan data perpajakan dalam satu platform terpadu. Sebagaimana didefinisikan pada laman resmi DJP (2024). Penerapan Coretax menjadi langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan Indonesia karena mampu mendukung efektivitas pengelolaan data perpajakan dan meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat (M. Hafidz Misbahuddin, 2025). CoreTax memiliki keunggulan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak melalui proses perpajakan data secara online, yang memungkinkan otoritas pajak dapat melakukan pemantauan dan pengawasan yang lebih efisien, serta

pengelolaan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak. Pemrosesan data pajak yang cepat merupakan salah satu tujuan Coretax untuk meminimalkan kesalahan dalam perhitungan dan pelaporan pajak melalui sistem yang terintegrasi (Cindy & Chelsya, 2024).

Secara umum, modernisasi perpajakan dengan menghadirkan *Coretax* adalah sebuah tujuan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pemerintah serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Korat & Munandar, 2025).

Fitur Utama Coretax Administration System (CTAS)

Dikutip dari laman resmi DJP yaitu pajak.go.id. (2024) terdapat lima fitur utama yang tersedia dalam sistem Coretax, diantaranya adalah pendaftaran (registrasi) wajib pajak, pelaporan (pengelolaan) surat pemberitahuan, pembayaran pajak, layanan perpajakan, dan taxpayer account management (TAM). Sebagai berikut:

a) Registrasi Wajib Pajak

Salah satu pilar utama dalam pembaruan pelayanan administrasi perpajakan adalah terletak pada proses registrasi wajib pajak, yang merupakan langkah utama untuk masuk ke dalam sistem guna mendapatkan hak serta memenuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat perubahan yang signifikan dalam proses registrasi data wajib pajak. Di antaranya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang sebelumnya 15 digit, saat ini diterapkan Single Identity Number, di mana bagi wajib pajak Orang Pribadi, proses registrasi kini sepenuhnya diintegrasikan dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tervalidasi secara real-time dengan data Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Sementara itu, bagi wajib pajak Badan atau pelaku usaha yang memiliki cabang, Coretax memperkenalkan Nomor Identitas Tempat Kegiatan Usaha (NITKU) sebagai pengganti NPWP Cabang format lama yang terhubung dengan NPWP pusat. Melalui sistem yang baru, kini seluruh proses registrasi dapat dilakukan secara mandiri (self-service registration) secara daring melalui call center, maupun layanan langsung di seluruh kantor pajak. Sistem Coretax secara otomatis akan melakukan pengecekan validitas data yang diinput oleh pemohon, selanjutnya jika seluruh persyaratan telah terpenuhi, status keaktifan pajak akan diterbitkan secara instan.

b) Pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT)

Proses pelaporan SPT dalam Coretax Administration System dirancang lebih terintegrasi dan efisien. Wajib pajak terlebih dahulu menyiapkan bukti pemotongan pajak, laporan keuangan, faktur pajak, dan bukti pendukung lainnya. Secara otomatis, sistem akan menghasilkan nomor seri faktur dan bukti potong serta mendukung pelaporan keuangan berbasis Extensible Business Reporting Language (XBRL). Selain itu, data perpajakan telah terintegrasi sehingga sebagian informasi pada SPT dapat terisi secara otomatis (prepopulated), yang membantu mengurangi kesalahan pengisian dan meningkatkan akurasi data. Pelaporan melalui portal wajib pajak di sistem Coretax memiliki fitur-fitur baru, seperti perhitungan PPh pasal 25, pelaporan Formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (SPOPPBB), pengisian otomatis kompensasi kelebihan pajak, dan integrasi data pemotongan PPh pasal 21. Selain itu, bukti potong dari pemotong dapat digunakan langsung pada pengisian SPT tahunan. Sistem juga menyediakan pengingat otomatis untuk kewajiban pelaporan SPT (Korat & Munandar, 2025)

c) Pembayaran Pajak

Dikutip dari laman resmi DJP, Pembayaran pajak melalui sistem Coretax DJP dilakukan dengan membuat kode Billing secara mandiri di dalam portal. Setelah kode billing terbit, pembayaran dapat dilakukan melalui bank, e-wallet, atau sistem deposit pajak yang tersimpan. Setelah pembayaran berhasil, data pembayaran akan otomatis tercatat. Proses ini terintegrasi penuh sehingga pelaporan dan pembayaran selesai dalam satu platform. Selain memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Coretax juga meningkatkan kualitas pengelolaan data perpajakan dengan status permohonan dapat diketahui langsung melalui sistem, dan memudahkan pengawasan tanpa berhubungan langsung dengan petugas.

d) Layanan Perpajakan

Penerapan Coretax Administration System meningkatkan kualitas layanan perpajakan melalui digitalisasi dan integrasi sistem. Wajib pajak kini dapat mengakses layanan secara online melalui portal wajib pajak maupun saluran telepon ke kring pajak, serta memperoleh layanan di kantor pajak mana pun tanpa terbatas lokasi terdaftar. Coretax mendukung otomatisasi layanan bagi wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, sehingga proses menjadi lebih cepat, adil, dan memberikan kepastian hukum. Selain itu, dokumen perpajakan dapat diunduh secara digital dengan tanda tangan elektronik dan barcode, serta wajib pajak dapat memantau status dan riwayat permohonan secara mandiri. Di sisi lain, Coretax meningkatkan kapasitas petugas pajak dalam melakukan

pengawasan serta mengidentifikasi potensi ketidakpatuhan secara real-time, sehingga mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

e) Taxpayer Account Management (TAM)

Taxpayer account management (TAM) atau manajemen akun wajib pajak merupakan sistem pengelolaan informasi perpajakan yang menyajikan data wajib pajak secara komprehensif. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melihat ikhtisar profil dan buku besar wajib pajak, profil wajib pajak memuat identitas, jenis pajak terdaftar, rekening bank, klasifikasi lapangan usaha (KLU), hingga daftar perwakilan yang dikuasakan. Buku besar wajib pajak berisi catatan riwayat hak dan kewajiban (seperti pelaporan SPT dan pembayaran), dengan fitur otomatis dan integrasi bisnis lainnya.

Pelayanan Administrasi Perpajakan

Pelayanan administrasi perpajakan merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan oleh DJP kepada masyarakat untuk memfasilitasi hak serta kewajiban WP. Pelayanan yang baik tidak hanya memudahkan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi juga membangun kepercayaan dan kesadaran untuk membayar pajak secara sukarela (Partika et al., 2022). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan instansi vertikal DJP yang berperan sebagai penghubung langsung antara DJP dan WP dalam menjalankan fungsi pelayanan, pengawasan, serta penegakan hukum di bidang perpajakan sesuai PMK Nomor 184 Tahun 2020.

Di sisi lain terdapat tantangan yang dihadapi petugas pajak dalam melaksanakan pelayanan administrasi perpajakan. Menurut Butarbutar (2024) menyoroti tantangan yang dihadapi konsultan pajak terkait fitur prepopulated SPT pada Coretax, terutama dalam hal ketidaksesuaian data NIK. Penelitian Utama dan Yuliana (2025) lebih lanjut menunjukkan bahwa Coretax mampu meningkatkan efisiensi tugas pegawai dengan tingkat penyelesaian 100% dan mempermudah koordinasi realtime. Meskipun penelitian-penelitian ini telah memberikan wawasan berharga mengenai aspek-aspek spesifik Coretax, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang belum sepenuhnya terungkap. Penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada persepsi pengguna eksternal (wajib pajak, mahasiswa, konsultan) atau efisiensi tugas secara umum.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Objek penelitian adalah pelayanan administrasi perpajakan dalam penggunaan Coretax Administration System di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Data primer diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan magang, wawancara dengan pegawai Seksi Pelayanan, dan dokumentasi kegiatan. Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, peraturan perpajakan, serta sumber resmi Direktorat Jenderal Pajak. Teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan, mengelompokkan, dan menginterpretasikan data yang diperoleh untuk memberikan gambaran mengenai penerapan Coretax, kendala yang dihadapi, serta efektivitas sistem dalam pelayanan administrasi perpajakan.

4. Hasil dan Pembahasan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melahirkan inovasi digital bernama *Coretax Administration System* (CTAS) atau Sistem Inti Administrasi Perpajakan (SIAP). *Coretax* merupakan bagian dari Proyek Pembaruan (PSIAP) yang diatur oleh PerPres No.40 tahun 2018. Melalui penerapan *Coretax*, DJP mengambil langkah dengan mengadopsi teknologi berbasis *Comercial Off-the-Shelf* (COTS) sebagai fondasi untuk membangun sistem yang lebih modern dan berbasis data. *Coretax* merupakan sistem yang dirancang untuk menyatukan seluruh proses bisnis inti perpajakan dalam satu platform digital. Fasilitas yang tersedia pada sistem ini mencakup berbagai layanan utama, diawali dari pendaftaran wajib pajak, pembayaran pajak, pelaporan dan pengembalian pajak, pemeriksaan perpajakan, hingga laporan penagihan pajak.

Pelayanan administrasi perpajakan adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan memfasilitasi hak serta kewajiban Wajib Pajak. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung pelaksanaan tugas DJP

Pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dilaksanakan oleh Seksi Pelayanan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan registrasi perpajakan, penerimaan dan pengolahan dokumen perpajakan, penyelesaian permohonan Wajib Pajak, mengedukasi masyarakat, konsultasi perpajakan, serta pelayanan administrasi lainnya. Pelayanan ini diberikan secara langsung melalui Tempat Layanan Terpadu (TPT) maupun secara elektronik melalui sistem digital administrasi perpajakan yang telah diterapkan oleh DJP.

Proses pelayanan administrasi perpajakan saat ini mengalami transformasi menuju sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis digital setelah diterapkannya *Coretax Administration System* (CTAS) yang memungkinkan berbagai layanan perpajakan dilakukan dalam satu platform. *Coretax* membuat proses administrasi menjadi lebih mudah, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pemerintah sekaligus mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah terlaksana sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah diterapkan oleh DJP. Penerapan *Coretax Administration System* (CTAS) menjadi bentuk modernisasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas pengelolaan data dan kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *Coretax* juga telah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku dan memberikan perubahan signifikan dibanding sistem sebelumnya, karena seluruh proses pelayanan dapat diakses melalui satu platform digital yang terintegrasi, sehingga mempermudah petugas dalam melakukan administrasi perpajakan. Dari aspek efektivitas, *Coretax* dinilai cukup efektif karena proses birokrasi lebih sederhana dan berkas yang dibutuhkan lebih sedikit dibanding sebelumnya. Pelayanan administrasi perpajakan dalam penggunaan *Coretax Administration System* (CTAS) di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah berjalan dan digunakan sesuai ketentuan yang berlaku, serta membawa perubahan yang cukup signifikan karena seluruh proses pelayanan kini dapat diakses melalui satu platform digital yang terintegrasi.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Coretax

Meskipun sistem ini memberikan banyak kemudahan, keakuratan, dan efisiensi bagi petugas dalam pelayanan administrasi perpajakan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang dialami. Kendala tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua aspek, yaitu kendala dari sisi stabilitas sistem dan wajib pajak. *Coretax* merupakan sebuah sistem yang dirancang dan dioperasikan manusia, namun dalam hal ini sistem tidak terlepas dari kemungkinan terjadinya gangguan teknis atau *error* pada saat digunakan. *“Sebenarnya kalau kendala itu, yang namanya sistem, sistem itu memang buatan manusia, jadi kadang ada beberapa errornya, tapi memang errornya itu tidak membuat pelayanan itu terhenti, jadi tetap berjalan. Karena error pun juga hitungannya tidak sampai berjam-jam, kadang cepat juga kecuali mungkin memang ada beberapa di season-season tertentu di peak season yang mungkin kadang membuat server itu down karena memang sistem. Tapi kalau untuk sehari-hari, sebenarnya kendala secara sistem hampir tidak ada.”*

Hal ini menunjukkan bahwa kendala sistem umumnya terjadi pada periode tertentu akibat tingginya volume pengguna yang mengakses secara bersamaan (*peak season*), misalnya menjelang batas akhir pelaporan SPT, yang menyebabkan beban pada akses pada server meningkat sehingga sistem berpotensi mengalami perlambatan atau gangguan akses (*server down*). Namun tidak memungkinkan untuk seluruh proses pelayanan terhenti, dikarenakan durasi gangguan tersebut relatif singkat dan pelayanan dapat berjalan.

Kendala berikutnya yaitu berasal dari Wajib Pajak yang mengharuskan memiliki dan mengoperasikan akun surel (*email*) serta memahami tahapan penggunaan layanan secara digital. Pada pelaksanaannya, terdapat Waji Pajak yang belum terbiasa dengan sistem elektronik. Petugas pelayanan tidak hanya membantu pada proses inti perpajakan, tetapi juga mendampingi dari tahap paling dasar, misalnya membantu Wajib Pajak membuat akun *email* dan kata sandi terlebih dahulu sebelum dapat mengakses *Coretax*. *“Untuk sekarang yang terkendala itu mungkin kalau di kami di pelayanan itu lebih ke wajib pajaknya, karena belum semua wajib pajak udah peka terhadap elektronik. Jadi itu kendalanya, kita harus membantu yang seharusnya misalnya dari email kita tidak harus bantu, itu jadi harus bantu dari awal dari buat email, karena mereka belum mempunyai email dan lain-lain.”*

Kondisi ini menunjukkan kesenjangan literasi digital di kalangan sebagian WP menjadi salah satu tantangan tersendiri dalam optimalisasi penerapan *Coretax* pada pelayanan administrasi perpajakan. Hal ini sangat terasa khususnya pada WP yang sudah lanjut usia.

Upaya Penanganan Kendala Dalam Penerapan CTAS

Besar dan kompleksnya data dalam administrasi perpajakan yang harus diolah oleh DJP membutuhkan teknologi informasi dan infrastruktur yang komprehensif dan terintegrasi (Rahayu & Kusdianto, 2023). CTAS yang digarap oleh DJP memiliki visi “SIAP-MANTAP” yaitu Sistem Informasi Administrasi Perpajakan yang Mudah, Andal, Terintegrasi, Akurat, dan Pasti untuk optimalisasi pelayanan dan pengawasan sebagai bagian reformasi perpajakan (Gabrella, 2023).

Untuk mengatasi berbagai kendala yang telah diuraikan sebelumnya, KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melakukan beberapa upaya guna memastikan pelayanan administrasi perpajakan berbasis *Coretax* tetap dapat berjalan secara optimal.

Terkait kendala dari stabilitas sistem, petugas pelayanan tetap melanjutkan proses pelayanan begitu sistem kembali dapat diakses, mengingat gangguan yang terjadi pada umumnya bersifat sementara dan hanya memakan waktu yang singkat. Pada periode *peak season* yang berpotensi menimbulkan gangguan akses akibat tingginya volume pengguna, petugas mengantisipasi dengan mengatur waktu pelayanan dan memberikan pengertian kepada Wajib Pajak terkait kemungkinan keterlambatan proses akibat kepadatan sistem.

Sementara itu, Sementara itu, untuk mengatasi kendala dari sisi Wajib Pajak, petugas pelayanan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memberikan pendampingan secara langsung kepada Wajib Pajak yang belum terbiasa menggunakan sistem elektronik, mulai dari pembuatan akun surel hingga tahapan penggunaan *Coretax* secara menyeluruh. Pendampingan ini dilakukan agar Wajib Pajak tetap dapat memperoleh pelayanan meskipun memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Upaya ini merujuk pada keberhasilan penerapan *Coretax* yang tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, namun juga pada peran aktif petugas pelayanan dalam membimbing Wajib Pajak beradaptasi dengan sistem administrasi perpajakan yang baru.

Secara keseluruhan, meskipun *Coretax* dinilai telah cukup efektif dalam mendukung pelayanan, karena proses birokrasi menjadi lebih sederhana dan persyaratan berkas yang dibutuhkan lebih sedikit dibandingkan sistem sebelumnya, upaya penanganan kendala yang dilakukan secara konsisten oleh petugas pelayanan tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Efektivitas penerapan CTAS Pada Pelayanan Administrasi Perpajakan

Efektivitas suatu sistem dapat diukur dari sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan secara lebih mudah, cepat, akurat dan terintegrasi dibandingkan sistem sebelumnya. Dalam konteks penerapan *Coretax Administration System* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, penilaian efektivitas dilakukan berdasarkan hasil pengamatan langsung selama kegiatan magang serta wawancara bersama petugas pelayanan yang terlibat dalam penggunaan sistem *Coretax* sehari-hari. "*Untuk mendukung pelayanan, menurut saya Coretax sudah efektif karena seperti yang saya sampaikan sebelumnya semuanya udah simple, secara birokrasi lebih pendek, secara berkas-berkas yang buat kita kadang bingung itu juga lebih sedikit.*" Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *Coretax* secara umum dinilai telah efektif dalam mendukung pelayanan administrasi perpajakan, yang dapat ditinjau dari beberapa indikator, yaitu kemudahan prosedur, kecepatan proses birokrasi, integrasi data, serta fleksibilitas akses layanan.

Indikator pertama yang mencerminkan efektivitas *Coretax* adalah penyederhanaan prosedur administrasi perpajakan berdampak langsung pada pengurangan beban administratif, baik bagi Wajib Pajak maupun petugas pelayanan. Hal ini dikarenakan sebagian besar data Wajib Pajak telah tersimpan secara otomatis di dalam *Coretax* dan dapat diakses langsung oleh petugas pelayanan. Kondisi ini menjadi meminimalkan potensi kesalahan akibat ketidaksesuaian data antarsistem dan menjadi lebih efisien.

Indikator kedua yang mencerminkan efektivitas *Coretax* adalah peningkatan kecepatan proses birokrasi dalam pelayanan. Dengan seluruh data dan proses yang terpusat dalam satu sistem, petugas pelayanan tidak perlu lagi berpindah antarsistem atau menunggu konfirmasi dari unit lain sebelum dapat memproses permohonan Wajib Pajak. Proses yang sebelumnya membutuhkan beberapa tahap dan waktu yang relatif panjang kini dapat diselesaikan dalam satu alur yang lebih ringkas dan terstandar melalui *Coretax*.

Keunggulan lain yang menjadi indikator efektivitas *Coretax* adalah kemampuannya mengintegrasikan seluruh data dan riwayat perpajakan Wajib Pajak dalam satu sistem yang terpusat. Melalui fitur *Taxpayer Account Management* (TAM), petugas pelayanan dapat mengakses profil lengkap Wajib Pajak secara *real-time*, mulai dari data identitas, riwayat pelaporan SPT, status pembayaran pajak, hingga riwayat permohonan yang pernah diajukan sebelumnya. Ketersediaan informasi yang lengkap dan terbaru ini memungkinkan petugas memberikan pelayanan yang lebih akurat, cepat, dan tepat sasaran.

Indikator keempat yang mencerminkan efektivitas *Coretax* adalah fleksibilitas akses layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Salah satu fitur yang paling dirasakan manfaatnya adalah sifat *Coretax* yang *borderless*, di mana hampir seluruh permohonan administrasi perpajakan kini dapat diajukan di kantor pelayanan pajak mana pun yang terdekat, tanpa harus datang ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Sebelum penerapan *Coretax*, banyak permohonan yang hanya dapat diproses di KPP terdaftar, sehingga Wajib Pajak yang berada di

luar wilayah tersebut harus menempuh jarak yang lebih jauh dan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan urusan perpajakannya.

Berdasarkan keempat indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa *Coretax Administration System* telah memberikan kontribusi yang nyata dan terukur dalam mendukung pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sistem ini berhasil menyederhanakan prosedur, mempercepat proses birokrasi, mengintegrasikan data secara terpusat, serta memberikan fleksibilitas akses layanan yang lebih luas bagi Wajib Pajak. Penelitian Almaliki, M. A. (2025) juga menunjukkan bahwa sistem **Coretax** berkontribusi terhadap efisiensi pelaporan pajak melalui integrasi data dan penyederhanaan prosedur. Kesamaan hasil tersebut dapat dijelaskan karena prinsip dasar sistem perpajakan digital terintegrasi adalah menghilangkan duplikasi pekerjaan administratif yang muncul akibat penggunaan aplikasi terpisah.

Meskipun demikian, efektivitas *Coretax* belum dapat dikatakan sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang perlu terus ditangani, di antaranya gangguan teknis pada periode *peak season* yang menyebabkan perlambatan akses sistem, kesenjangan literasi digital di kalangan sebagian Wajib Pajak yang masih memerlukan pendampingan intensif dari petugas, serta proses adaptasi internal petugas terhadap alur kerja baru yang membutuhkan waktu dan upaya tersendiri. Kendala-kendala tersebut, meskipun tidak sampai menghentikan pelayanan secara keseluruhan, tetap memengaruhi tingkat kelancaran dan konsistensi pelayanan pada kondisi tertentu.

Dengan demikian, *Coretax Administration System* dinilai sudah efektif secara umum, namun masih memerlukan optimalisasi yang berkelanjutan, baik dari sisi pengembangan sistem, peningkatan literasi digital Wajib Pajak, maupun penguatan kapasitas petugas pelayanan, agar seluruh potensi manfaat yang dimiliki sistem ini dapat terwujud secara maksimal dalam mendukung pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *Coretax Administration System* telah berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melalui kemudahan akses serta penyederhanaan proses kerja, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Penelitian juga menunjukkan bahwa CTAS dinilai masih memerlukan optimalisasi berkelanjutan, terutama dari sisi pengembangan sistem, peningkatan literasi digital Wajib Pajak, serta penguatan kapasitas petugas pelayanan agar manfaat sistem dapat berjalan maksimal secara konsisten dalam aktivitas pelayanan. Selain itu, temuan memperlihatkan bahwa penerapan CTAS juga memberi dampak positif pada fleksibilitas pelayanan (*borderless*), yang memungkinkan Wajib Pajak dari wilayah KPP lain dapat dilayani lebih mudah tanpa kendala administrasi yang berarti. Oleh karena itu, meskipun secara umum sistem dinilai efektif, perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kompetensi pengguna tetap menjadi faktor kunci untuk menjaga kualitas layanan secara jangka panjang.

Referensi

1. Aksah, N. (2025). Efektivitas Sistem Administrasi Perpajakan Coretax terhadap Persepsi Pegawai Pajak Di KPP Pratama Makassar Selatan. *Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*, 1–20.
2. Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040.
3. Darmono, Y., & Junaidi, A. (2024). Digitalisasi Sebagai Formulasi Transisi Menuju Transparasi Perpajakan. *Jurnal Media Informatika (JUMIN)*, 6(2), 352–356.
4. Daryatno, A. B., Cahyadi, S. A., & Prasetyo, J. (2025). Implementasi Coretax Administration System (CTAS) untuk Meningkatkan Efisiensi Penghitungan, Penyeteroran, dan Pelaporan Pajak. *Jurnal Serina Abdimas*, 3(2), 652–662.
5. Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 17–30. <https://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/article/view/453>.
6. M. Hafidz Misbahuddin, Y. K. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 1281–1287.
7. Partika, I. D. M., Wirayana, I. M. A., & Darmayasa, I. N. (2022). The Digitization of Voluntary Disclosure Program. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (ICAST-SS 2022)*, 186–191. https://doi.org/http://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1_34
8. Ramadhan, G., Wijaya, S., Pembangunan, U., Veteran, N., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2025). Implementasi Core Tax Administration SYstem (Coretax) dalam Pelaporan Pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *AKUNTANSIKU*, 4(4), 303–315.
9. Riska Amelia Lestari, S. (2025). Pengaruh implementasi sistem coretax dan akuntabilitas terhadap transparansi perpajakan di indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 5(1), 155–165.
10. Saputro, C., Suryati, A., & Siahaan, L. H. (2025). 1 2* 3. *Asinta Mandiri*, 4(November), 812–825.
11. H. J. M. Butarbutar, “Core Tax Administration System: Perspektif Konsultan Pajak Di Kota Surakarta,” vol. 2, pp.
12. K. C. Utama and L. Yuliana, “Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11280>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak Universitas Terbuka , Indonesia Universitas Paramadina ,Indonesia Undang-Undang,” 2025
13. Rahayu, S. K., & Kusdianto, A. (2023). Challenges of Digital Tax Administration Transformation in Indonesia. *Tax Systems in the Context of Sustainable Development*, 13-14.
 14. Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023, December). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong ke Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan patuhan pajak di Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan* (Vol. 3, No. 1, pp. 10-25).
 15. Al Maliki, M. A. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132-5140.