



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: 4257-4264

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

Strategi Adaptasi Pengguna terhadap Kendala Akses dan Fitur Coretax dalam Pelaporan Pajak pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah

Anggy Puspita Sari¹, Fajar Sriningsih², Fitria Husnatarina³, Verra Rizki Amelia⁴

^{1,3,4}Universitas Palangka Raya

²Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah

¹anggypuspitasari91@gmail.com, ²aris.tewel@gmail.com, ³fitria.husnatarina@feb.upr.ac.id,

⁴verraamelia@feb.upr.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi adaptasi pengguna terhadap kendala akses dan penggunaan fitur Coretax dalam proses pelaporan pajak pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian dilakukan karena implementasi sistem perpajakan digital masih menghadapi berbagai hambatan teknis maupun nonteknis yang memengaruhi kelancaran administrasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan Coretax. Data penelitian diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan yang terlibat langsung dalam pelaporan pajak menggunakan sistem Coretax. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax masih menghadapi berbagai kendala akses, seperti server sibuk, kegagalan login, captcha yang tidak muncul, serta jaringan internet yang kurang stabil. Selain itu, pengguna juga mengalami kesulitan dalam memahami beberapa fitur sistem, terutama pada penginputan bukti potong, penyesuaian kode pajak, restitusi, dan sinkronisasi data. Kendala tersebut menyebabkan proses pelaporan pajak pada tahap awal implementasi menjadi kurang efisien karena pengguna membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan pekerjaan. Proses adaptasi pengguna berlangsung secara bertahap melalui pembelajaran mandiri, diskusi dengan rekan kerja, penggunaan video tutorial, serta konsultasi dengan petugas pajak. Seiring meningkatnya pemahaman pengguna dan stabilitas sistem, proses pelaporan pajak mulai berjalan lebih lancar dan terstruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax dipengaruhi oleh kualitas akses sistem, kemudahan penggunaan fitur, dukungan infrastruktur, serta kesiapan pengguna dalam beradaptasi terhadap perubahan administrasi perpajakan berbasis digital.

Kata kunci: Total Assets Turnover, Debt to Equity Ratio, Return on Assets, Profitabilitas, Regresi Linear Berganda

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor perpajakan. Transformasi tersebut menjadi bagian penting dalam upaya modernisasi administrasi publik guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan sistem berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data perpajakan, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalkan kesalahan administrasi dalam pelaporan pajak [1]. Modernisasi sistem perpajakan juga diarahkan untuk mendukung optimalisasi penerimaan negara melalui penguatan integrasi data dan pengawasan perpajakan yang lebih terstruktur [2]. Dalam era digitalisasi, penerapan teknologi informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kualitas tata kelola perpajakan secara menyeluruh.

Salah satu bentuk implementasi reformasi administrasi perpajakan tersebut adalah pengembangan sistem *Coretax Administration System* atau Coretax DJP. Sistem ini merupakan *platform* administrasi perpajakan terintegrasi yang dikembangkan untuk menggantikan berbagai aplikasi perpajakan yang sebelumnya berjalan secara terpisah, seperti *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Faktur*, dan *DJP Online* [3]. Integrasi tersebut bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan sehingga seluruh layanan perpajakan dapat dilakukan melalui satu sistem yang terhubung secara digital. Melalui Coretax, proses pendaftaran wajib pajak, pembayaran, pelaporan, pengawasan, hingga pengelolaan data perpajakan dapat dilakukan secara lebih terintegrasi dan

Strategi Adaptasi Pengguna terhadap Kendala Akses dan Fitur Coretax dalam Pelaporan Pajak pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah

sistematis. Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan bahwa penerapan Coretax diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pelaporan, mengurangi duplikasi data, serta meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak [4].

Selain mendukung efisiensi administrasi, penerapan Coretax juga menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan perpajakan. Sistem digital memungkinkan proses pengawasan dilakukan secara lebih akurat melalui integrasi data secara *real time* [5]. Dengan adanya integrasi tersebut, potensi kesalahan pelaporan maupun ketidaksesuaian data dapat diminimalkan. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa implementasi Coretax berpotensi meningkatkan kualitas layanan perpajakan melalui penyederhanaan proses administrasi, percepatan pengolahan data, serta penguatan sistem pengawasan perpajakan [6]. Selain itu, sistem perpajakan digital juga dinilai mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena proses pelaporan menjadi lebih praktis, terstandarisasi, dan mudah diakses.

Meskipun demikian, implementasi Coretax dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada masa awal transisi dari sistem lama menuju sistem baru. Perubahan sistem administrasi yang bersifat menyeluruh menyebabkan pengguna harus menyesuaikan diri terhadap prosedur, tampilan, serta mekanisme kerja yang berbeda dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. Dalam praktik penggunaan, masih ditemukan berbagai kendala teknis yang memengaruhi kelancaran akses dan penggunaan sistem. Beberapa kendala yang sering terjadi meliputi server sibuk, kegagalan login, captcha yang tidak muncul, error saat proses akses, hingga ketergantungan terhadap koneksi internet yang stabil [7], [8]. Kendala tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan infrastruktur yang memadai agar sistem dapat berjalan secara optimal.

Selain kendala teknis, faktor sumber daya manusia juga menjadi tantangan penting dalam penerapan Coretax. Pengguna dituntut untuk memahami fitur-fitur baru serta menyesuaikan diri dengan perubahan alur administrasi perpajakan yang sebelumnya telah terbiasa dilakukan melalui sistem lama. Dalam kondisi tertentu, kurangnya pelatihan teknis dan pendampingan menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme penggunaan fitur yang tersedia. Kesulitan tersebut dapat meningkatkan risiko kesalahan input data, keterlambatan pelaporan, serta menurunkan efisiensi pekerjaan pada tahap awal implementasi sistem. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat yang dirasakan pengguna [9]. Semakin mudah suatu sistem dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut.

Kualitas sistem juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan perpajakan digital. Sistem yang stabil, mudah diakses, dan memiliki performa yang baik akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna dalam menjalankan aktivitas administrasi perpajakan. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan perpajakan berbasis elektronik [10]. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami gangguan, maka pengguna cenderung mengalami hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh stabilitas sistem dan kesiapan pengguna dalam beradaptasi terhadap perubahan digital.

Penelitian terdahulu mengenai Coretax umumnya lebih banyak membahas aspek modernisasi administrasi perpajakan, integrasi layanan, efisiensi sistem, serta peningkatan kepatuhan wajib pajak [2], [11], [12], [13]. Namun, kajian yang secara khusus membahas kendala akses sistem, kesulitan penggunaan fitur, serta proses adaptasi pengguna terhadap penerapan Coretax di lingkungan instansi pemerintah masih relatif terbatas. Padahal, proses adaptasi pengguna merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi sistem digital dalam praktik administrasi perpajakan. Kendala akses dan penggunaan fitur yang tidak segera diatasi dapat berdampak terhadap kelancaran pelaporan pajak, khususnya pada instansi pemerintah yang memiliki kewajiban administrasi perpajakan secara rutin dan terstruktur.

Penelitian ini dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah sebagai salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan Coretax dalam proses pelaporan pajak. Dalam pelaksanaannya, pengguna masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada aspek akses sistem dan penggunaan fitur yang memengaruhi efisiensi pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi Coretax di lingkungan instansi pemerintah masih memerlukan proses penyesuaian, baik dari sisi teknologi maupun kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala akses dan penggunaan fitur dalam implementasi Coretax, mengidentifikasi proses adaptasi pengguna terhadap sistem baru, serta menganalisis dampak kendala tersebut terhadap kelancaran pelaporan pajak pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis naratif untuk memahami pengalaman pengguna dalam menghadapi kendala akses dan penggunaan fitur Coretax pada proses pelaporan pajak di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan proses adaptasi pengguna terhadap penerapan sistem perpajakan digital secara mendalam.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung dan pengalaman dalam penggunaan Coretax. Informan penelitian berjumlah tiga orang yang terdiri atas dua Penelaah Teknis Kebijakan dan satu Kepala Subbagian Keuangan. Adapun rincian informan penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Kode Informan	Jabatan	Jumlah	Keterlibatan dalam Penelitian
1	INF-01	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang	Pengguna langsung Coretax dalam proses administrasi perpajakan
2	INF-02	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang	Pengguna langsung Coretax dalam proses pelaporan pajak
3	INF-03	Kepala Subbagian Keuangan	1 Orang	Penanggung jawab dan pengawasan pelaporan pajak
	Total		3 Orang	

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kendala akses sistem, penggunaan fitur, proses adaptasi pengguna, serta dampaknya terhadap kelancaran pelaporan pajak. Observasi dilakukan pada saat penggunaan Coretax, sedangkan dokumentasi berupa tangkapan layar (*screenshot*) dan dokumen pendukung lainnya. Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, peraturan perpajakan, artikel ilmiah, dan sumber resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan transkripsi wawancara, pengkodean data, pengelompokan tema, dan interpretasi narasi berdasarkan pengalaman informan. Tema utama yang dianalisis meliputi kendala akses sistem, kendala penggunaan fitur, proses adaptasi pengguna, serta dampaknya terhadap kelancaran pelaporan pajak. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Hasil

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan tiga informan yang terlibat langsung dalam proses pelaporan pajak menggunakan Coretax di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah, diperoleh beberapa tema utama penelitian, yaitu kendala akses sistem, kendala penggunaan fitur, proses adaptasi pengguna, serta dampaknya terhadap kelancaran pelaporan pajak. Tema-tema tersebut diperoleh melalui proses transkripsi wawancara, pengkodean data, identifikasi kata kunci, serta pengelompokan narasi berdasarkan pengalaman informan selama menggunakan Coretax dalam aktivitas administrasi perpajakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax masih berada pada tahap penyesuaian, terutama pada masa awal penerapan sistem. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa penggunaan sistem baru memberikan perubahan yang cukup signifikan dibandingkan dengan sistem perpajakan sebelumnya. Perubahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan tampilan sistem, tetapi juga mencakup alur kerja, proses penginputan data, serta mekanisme pelaporan pajak yang harus dipahami kembali oleh pengguna. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri terhadap sistem baru agar proses pelaporan dapat dilakukan dengan lebih lancar.

3.1.1. Kendala Akses Sistem

Tema kendala akses sistem muncul dari narasi informan mengenai berbagai hambatan teknis yang sering terjadi saat mengakses Coretax. Kendala yang paling sering dialami meliputi server sibuk, kegagalan login, captcha yang tidak muncul, akses sistem yang lambat, serta ketidakstabilan jaringan internet. Hambatan tersebut umumnya terjadi pada jam kerja tertentu ketika banyak pengguna mengakses sistem secara bersamaan. Salah satu informan menyampaikan bahwa:

“Server sibuk sehingga gagal login, dan captcha kadang tidak muncul sehingga harus di-refresh dulu.”

Informan lain juga menjelaskan bahwa akses sistem sering melambat pada jam sibuk sehingga proses pelaporan menjadi tertunda. Dalam beberapa kondisi, pengguna harus mengulang proses login berkali-kali karena sistem

tidak dapat diakses secara normal. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

Selain itu, ketergantungan Coretax terhadap koneksi internet yang stabil juga menjadi hambatan tersendiri. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, proses penginputan data sering terhenti atau gagal tersimpan secara otomatis. Situasi tersebut menimbulkan kekhawatiran pengguna karena data yang telah diinput harus diulang kembali. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas akses sistem masih menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaporan pajak berbasis digital. Adapun ringkasan kendala akses sistem yang dialami informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Wawancara Terkait Kendala Akses Sistem

No	Kendala Akses Sistem	Dampak yang Dirasakan Pengguna
1	Server sibuk	Gagal login dan proses pelaporan tertunda
2	Captcha tidak muncul	Pengguna harus melakukan refresh berulang
3	Login error	Waktu akses sistem menjadi lebih lama
4	Internet tidak stabil	Penginputan data terganggu dan berisiko gagal tersimpan
5	Sistem lambat saat jam sibuk	Efisiensi pekerjaan menurun

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa kendala akses sistem menjadi hambatan utama pada tahap awal implementasi Coretax karena memengaruhi kelancaran penggunaan sistem secara langsung.

3.1.2. Kendala Penggunaan Fitur

Selain kendala akses, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kendala dalam penggunaan fitur-fitur Coretax. Informan mengungkapkan bahwa beberapa fitur dalam sistem masih cukup sulit dipahami, terutama terkait penginputan bukti potong, penyesuaian kode pajak, proses restitusi, serta sinkronisasi data antar menu dalam sistem.

Pengguna menjelaskan bahwa perubahan alur kerja dari sistem sebelumnya menyebabkan mereka harus mempelajari kembali prosedur penggunaan sistem. Pada awal penggunaan, sebagian pengguna merasa kebingungan karena tampilan menu dan tahapan penginputan data berbeda dengan aplikasi perpajakan yang sebelumnya digunakan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelaporan membutuhkan waktu yang lebih lama. Salah satu informan menyampaikan bahwa:

“Awalnya cukup bingung karena fitur-fitur baru berbeda dengan sistem sebelumnya, jadi harus mencoba satu per satu.”

Kesulitan memahami fitur juga menyebabkan beberapa pengguna mengalami kesalahan input data, terutama pada pengisian kode pajak dan penginputan bukti potong. Kesalahan tersebut mengharuskan pengguna melakukan perbaikan data secara berulang sehingga pekerjaan menjadi kurang efisien. Selain itu, sinkronisasi data yang terkadang belum berjalan optimal menyebabkan pengguna harus melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diinput. Berikut ringkasan kendala penggunaan fitur yang ditemukan dalam penelitian:

Tabel 3. Hasil Temuan Kendala Penggunaan Fitur

No	Kendala Penggunaan Fitur	Dampak terhadap Pelaporan
1	Kesulitan penginputan bukti potong	Risiko kesalahan data meningkat
2	Penyesuaian kode pajak	Mebutuhkan waktu lebih lama
3	Pengelolaan restitusi	Pengguna memerlukan pendampingan tambahan
4	Sinkronisasi data belum optimal	Pengguna harus melakukan pengecekan ulang
5	Perubahan alur sistem	Pengguna memerlukan proses adaptasi lebih lama

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan fitur menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital. Semakin kompleks fitur yang digunakan, maka semakin besar kebutuhan pengguna terhadap pelatihan dan pendampingan teknis.

3.1.3. Proses Adaptasi Pengguna

Tema proses adaptasi pengguna menunjukkan bahwa pengguna melakukan penyesuaian terhadap Coretax secara bertahap dan cenderung mandiri. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyampaikan bahwa pada tahap awal implementasi hanya terdapat sosialisasi umum tanpa pelatihan teknis yang mendalam. Akibatnya, pengguna harus mempelajari sistem secara mandiri melalui praktik langsung. Salah satu informan menyatakan bahwa:

“Hanya berupa sosialisasi, bukan pelatihan teknis, jadi lebih banyak belajar otodidak saja.”

Informan lain juga menjelaskan bahwa proses adaptasi dilakukan melalui diskusi dengan rekan kerja, menonton video tutorial, membaca panduan penggunaan, serta berkonsultasi dengan petugas kantor pajak ketika mengalami kesulitan. Pengalaman langsung dalam menggunakan sistem menjadi sarana utama bagi pengguna untuk memahami alur kerja Coretax.

Selain itu, pengguna juga mulai mengembangkan pola kerja baru agar lebih mudah menyesuaikan diri dengan sistem digital. Sebagian informan memilih untuk melakukan pelaporan pada jam-jam tertentu guna menghindari server sibuk. Ada pula pengguna yang membuat catatan pribadi terkait tahapan penggunaan fitur agar dapat meminimalkan kesalahan input data. Adapun bentuk adaptasi pengguna yang ditemukan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Proses Adaptasi Pengguna

No	Bentuk Adaptasi Pengguna	Tujuan Adaptasi
1	Belajar mandiri (otodidak)	Memahami fitur dan alur sistem
2	Diskusi dengan rekan kerja	Mencari solusi atas kendala penggunaan
3	Menonton video tutorial	Menambah pemahaman teknis
4	Konsultasi dengan petugas pajak	Mengatasi kesalahan dan kendala sistem
5	<i>Learning by doing</i>	Membiasakan diri dengan sistem baru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses adaptasi pengguna berlangsung secara bertahap seiring meningkatnya pengalaman penggunaan sistem. Semakin sering sistem digunakan, maka pengguna mulai memahami pola kerja dan fitur-fitur yang tersedia dalam Coretax.

3.1.4. Dampak terhadap Kelancaran Pelaporan Pajak

Kendala akses sistem dan penggunaan fitur memberikan dampak langsung terhadap kelancaran pelaporan pajak, terutama pada tahap awal implementasi Coretax. Pengguna mengungkapkan bahwa pekerjaan menjadi lebih lambat karena harus menyesuaikan diri dengan sistem baru sekaligus menghadapi berbagai kendala teknis yang muncul selama proses penggunaan.

Pada awal implementasi, pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan pelaporan pajak karena harus melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diinput. Selain itu, proses login yang terkadang gagal serta akses sistem yang lambat menyebabkan pekerjaan sering tertunda. Kondisi tersebut memengaruhi efisiensi kerja, terutama ketika pelaporan harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa setelah pengguna mulai terbiasa dan sistem berjalan lebih stabil, proses pelaporan menjadi lebih lancar dan cepat. Pengguna mulai memahami fitur-fitur yang tersedia serta menemukan cara kerja yang lebih efektif dalam menggunakan sistem. Meskipun demikian, sebagian informan masih menilai bahwa sistem sebelumnya lebih mudah digunakan karena telah familiar dan tidak terlalu bergantung pada koneksi internet.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax di lingkungan instansi pemerintah masih memerlukan proses penyesuaian, baik dari sisi teknologi maupun kesiapan pengguna. Keberhasilan penerapan sistem tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem administrasi perpajakan digital.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi proses pelaporan pajak. Hambatan tersebut tidak hanya berasal dari aspek teknis sistem, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan pengguna dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan administrasi perpajakan berbasis digital. Dalam praktiknya, pengguna masih mengalami kesulitan ketika mengakses sistem, memahami fitur-fitur yang tersedia, serta menyesuaikan prosedur kerja baru yang berbeda dengan sistem sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan memerlukan kesiapan yang menyeluruh, baik dari sisi teknologi, infrastruktur, maupun sumber daya manusia.

Permasalahan yang paling dominan ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan kestabilan akses sistem. Gangguan seperti server yang lambat, proses login yang tidak berjalan normal, hingga ketidakstabilan jaringan internet menunjukkan bahwa performa sistem belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna, terutama ketika intensitas akses meningkat pada jam kerja tertentu. Dalam sistem administrasi berbasis daring, stabilitas akses menjadi unsur utama karena seluruh proses pelaporan bergantung pada kemampuan sistem untuk

diakses secara cepat dan berkelanjutan. Ketika sistem mengalami gangguan, maka aktivitas administrasi ikut terhambat dan pekerjaan tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa sistem pelaporan pajak berbasis elektronik masih menghadapi kendala berupa error sistem, keterbatasan kapasitas server, serta gangguan koneksi internet yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam melakukan pelaporan [14]. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kualitas sistem menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi teknologi. Sistem yang stabil akan mendukung efektivitas pelayanan, sedangkan sistem yang sering mengalami gangguan dapat menurunkan efisiensi kerja pengguna. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perpajakan elektronik [15]. Dengan demikian, semakin baik kualitas akses sistem yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut.

Kendala akses yang ditemukan dalam penelitian ini juga memperlihatkan bahwa penerapan sistem digital tidak dapat dipisahkan dari kesiapan infrastruktur pendukung. Ketergantungan terhadap jaringan internet menyebabkan proses pelaporan menjadi rentan terganggu ketika koneksi tidak stabil. Dalam beberapa situasi, pengguna harus mengulang kembali tahapan penginputan data akibat akses sistem yang terputus. Kondisi tersebut menyebabkan waktu kerja menjadi lebih panjang dan berpotensi memengaruhi ketepatan waktu pelaporan pajak. Bagi instansi pemerintah, ketepatan waktu pelaporan merupakan bagian penting dalam tertib administrasi keuangan, sehingga gangguan sistem dapat berdampak langsung terhadap kelancaran proses administrasi perpajakan secara keseluruhan.

Selain masalah akses, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur Coretax. Perubahan alur administrasi dari sistem lama menuju sistem baru menyebabkan pengguna memerlukan waktu untuk mempelajari mekanisme penggunaan yang berbeda. Kompleksitas fitur, penyesuaian kode pajak, proses penginputan bukti potong, serta sinkronisasi data menjadi tantangan tersendiri bagi pengguna yang sebelumnya telah terbiasa menggunakan aplikasi perpajakan lama. Situasi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan e-government, termasuk layanan perpajakan elektronik [16]. Fitur yang sulit dipahami dapat menimbulkan kebingungan dan meningkatkan risiko kesalahan dalam proses penginputan data. Dalam administrasi perpajakan, kesalahan input memiliki konsekuensi yang cukup penting karena dapat memengaruhi validitas laporan pajak dan menyebabkan perlunya proses koreksi ulang. Oleh karena itu, sistem perpajakan digital idealnya dirancang dengan tampilan yang sederhana, alur penggunaan yang jelas, serta petunjuk penggunaan yang mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang kemampuan teknologi.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami sistem menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Coretax. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan keterlibatan pengguna dalam mengoperasikan teknologi [17]. Ketika pengguna belum memahami fungsi fitur secara optimal, maka potensi kesalahan penggunaan akan semakin besar. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi perpajakan memerlukan peningkatan literasi digital pengguna agar proses pelaporan dapat dilakukan secara lebih efektif dan akurat.

Dalam penelitian ini, proses adaptasi pengguna berlangsung secara bertahap melalui pengalaman langsung dalam menggunakan sistem. Pengguna tidak hanya mengandalkan sosialisasi formal, tetapi juga melakukan pembelajaran mandiri melalui diskusi dengan rekan kerja, menonton video tutorial, membaca panduan penggunaan, serta berkonsultasi dengan petugas pajak. Pola adaptasi seperti ini menunjukkan bahwa pengalaman praktik menjadi sarana utama dalam membangun pemahaman terhadap sistem baru. Pada tahap awal implementasi, pengguna cenderung membutuhkan waktu lebih lama karena masih berusaha memahami tampilan, menu, dan prosedur kerja dalam Coretax. Namun, seiring meningkatnya frekuensi penggunaan, pengguna mulai terbiasa dan mampu menyesuaikan diri dengan sistem yang diterapkan.

Kondisi tersebut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat sistem [9]. Ketika pengguna mulai memahami cara kerja sistem dan merasakan manfaatnya dalam proses administrasi, maka tingkat penerimaan terhadap teknologi akan meningkat. Sebaliknya, apabila pengguna merasa sistem sulit dipahami atau sering mengalami gangguan, maka proses adaptasi akan berlangsung lebih lambat. Oleh karena itu,

keberhasilan implementasi Coretax sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan penggunaan serta dukungan pelatihan yang memadai bagi pengguna.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa dampak kendala sistem paling besar dirasakan pada tahap awal implementasi. Pengguna membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan pekerjaan karena harus menyesuaikan diri dengan sistem baru sekaligus menghadapi berbagai hambatan teknis yang muncul selama proses pelaporan. Efisiensi kerja belum dapat dirasakan secara langsung karena sebagian besar waktu digunakan untuk memahami fitur, memperbaiki kesalahan input, serta mengatasi kendala akses sistem. Namun demikian, setelah pengguna mulai familiar dengan alur kerja Coretax dan kondisi sistem menjadi lebih stabil, proses pelaporan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terstruktur.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mendukung proses transisi pengguna menuju sistem baru [18]. Pelatihan teknis yang lebih terarah, pendampingan penggunaan sistem, serta peningkatan kualitas infrastruktur menjadi faktor penting dalam mendukung optimalisasi implementasi Coretax. Tanpa adanya dukungan tersebut, proses digitalisasi administrasi perpajakan berpotensi menimbulkan hambatan baru bagi pengguna, terutama pada instansi pemerintah yang memiliki aktivitas pelaporan secara rutin dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax masih berada pada tahap penyesuaian di lingkungan instansi pemerintah. Kendala teknis, keterbatasan pemahaman pengguna, serta proses adaptasi yang masih berlangsung menjadi indikator bahwa modernisasi administrasi perpajakan memerlukan dukungan yang lebih komprehensif. Dengan adanya perbaikan kualitas sistem, peningkatan kapasitas server, penyediaan pelatihan teknis yang berkelanjutan, serta penguatan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur Coretax, proses pelaporan pajak diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan tujuan reformasi perpajakan berbasis digital.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah masih menghadapi kendala, terutama pada aspek akses dan penggunaan fitur. Kendala yang paling menonjol meliputi kegagalan login, server sibuk, captcha yang tidak muncul, jaringan internet yang kurang stabil, serta kesulitan dalam memahami beberapa fitur seperti penginputan bukti potong, penyesuaian kode pajak, restitusi, dan sinkronisasi data. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses adaptasi pengguna terhadap sistem Coretax masih berlangsung secara bertahap melalui pembelajaran mandiri, diskusi dengan sesama pegawai, konsultasi dengan petugas pajak, dan pengalaman langsung dalam penggunaan sistem. Kendala akses dan fitur tersebut berdampak pada kelancaran pelaporan pajak, terutama pada tahap awal implementasi, karena pengguna memerlukan waktu lebih lama untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru. Namun, setelah pengguna mulai terbiasa, pelaporan dapat dilakukan lebih lancar ketika sistem berjalan normal. Dengan demikian, keberhasilan penerapan Coretax sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem, kemudahan fitur, dan kesiapan pengguna dalam beradaptasi.

Referensi

- [1] K. C. Utama dan L. Yuliana, "Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak," *MASMAN Master Manajemen*, vol. 3, no. 2, hlm. 43–56, Mei 2025, doi: 10.59603/masman.v3i2.813.
- [2] M. S. Erstiawan, "Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax : Perspektif Content Analysis," *Majalah Ekonomi*, vol. 31, no. 1, hlm. 1–17, Jun 2025, doi: 10.36456/majeko.vol31.no1.a10168.
- [3] H. L. Nafisa dan H. M. Ghaisani, "Analisis Implementasi Coretax dalam Efektivitas Pelaporan Pajak di Pemerintah Kabupaten Magelang," *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan | E-ISSN : 3063-8208*, vol. 2, no. 3, hlm. 498–501, Mar 2026.
- [4] W. Khusniah, Z. R. Merbaka, I. Pahala, dan P. Wahono, "The Role of Digital Coretax Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance," *TOFEDU: The Future of Education Journal*, vol. 4, no. 6, hlm. 1514–1521, Jun 2025, doi: 10.61445/tofedu.v4i6.584.
- [5] M. R. Fahlevvi, K. A. P. I. Kusuma, dan M. W. Anugerah, "Integrasi Teknologi Digital dalam Pengawasan Internal Inspektorat Daerah Kabupaten Gianyar," *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, vol. 6, no. 2, hlm. 236–249, Mei 2025, doi: 10.54543/syntaximperatif.v6i2.687.
- [6] H. T. D. Doke dan M. E. Jamu, "Analisis Dampak Perubahan Sistem Perpajakan Coretax Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Di Kabupaten Ende," *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, vol. 9, no. 4, Okt 2025, doi: 10.29040/jie.v9i4.18259.
- [7] A. Arniati, P. Zadiansari, dan D. Kurniawan, "Analisis E-filing Direktorat Jenderal Pajak dan E-filing Online Pajak untuk Pengembangan Jasa Aplikasi Perpajakan (Studi Kasus di Indonesia)," *JSHP : Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, vol. 8, hlm. 27–37, Des 2023, doi: 10.32487/jshp.v8i1.1877.
- [8] I. Maulani, "Analisis Hambatan dalam Pelaporan Pajak melalui Coretax Administration System dilihat dari Perspektif Konsultan Pajak Prima Artha," diploma, Politeknik Negeri Bali, 2025. Diakses: 16 Mei 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/21720/>

- [9] A. Mulyani, D. Kurniadi, dan M. H. Putri, "Analisis Penerimaan Learning Management System Institut Teknologi Garut Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 10, no. 4, hlm. 843–850, 2024, doi: 10.25126/jtiik.2024106618.
- [10] F. Z. F. Oktavia, "Factors Affecting User Satisfaction on E-Filing System in Indonesia," *Kompartemen : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, hlm. 239–253, 2022, doi: 10.30595/kompartemen.v20i2.13564.
- [11] S. Elvina dan D. A. Pertiwi, "Kualitas Pemahaman Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak setelah Penggunaan Coretax System," *JAPP: JURNAL AKUNTANSI, PERPAJAKAN DAN PORTOFOLIO*, vol. 5, no. 1, hlm. 47–55, Feb 2025, doi: 10.24269/japp.v5i1.12868.
- [12] T. Purnomo, A. Sadiqin, dan R. Arvita, "Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia," *JOURNAL OF ECONOMICS, BUSINESS, MANAGEMENT, ACCOUNTING AND SOCIAL SCIENCES*, vol. 3, no. 2, hlm. 114–118, Jan 2025, doi: 10.63200/jebmass.v3i2.181.
- [13] C. Korat dan A. Munandar, "Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia," *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, vol. 8, no. 1, hlm. 16–29, Mar 2025, doi: 10.34128/jra.v8i1.453.
- [14] F. F. T. Saputra, R. M. Aspirandi, dan R. Setiawan, "Analisis Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso," *Jurnal Multidisiplin West Science*, vol. 3, no. 04, hlm. 436–458, Apr 2024, doi: 10.58812/jmws.v3i04.1101.
- [15] M. A. Putri, S. Sukartini, dan A. W. Ahmad, "Pengaruh kualitas layanan, persepsi risiko, persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem pajak elektronik di kota batam," *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, vol. 2, no. 2, hlm. 43–50, Feb 2025, doi: 10.61722/jemba.v2i2.778.
- [16] G. S. Utomo, K. H. Titisari, dan A. Wijayanti, "Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta," *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, vol. 6, no. 1, hlm. 13–21, Mei 2020, doi: 10.31289/jab.v6i1.2752.
- [17] W. M. Taufik, C. Anwar, dan D. Armeliza, "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Keterlibatan Pengguna, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi," *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, vol. 1, no. 1, hlm. 31–50, 2020.
- [18] G. Wiraditha dan A. Tripriyono, "Transformasi Digital Perpajakan melalui CTAS dan Implikasinya terhadap Transparansi serta Efisiensi Layanan di RRI Medan," *ecotal*, vol. 7, no. 1, Agu 2025, Diakses: 16 Mei 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/2929>