

ANALISIS KESIAPAN PEGAWAI KPP PRATAMA SITUBONDO DALAM IMPLEMENTASI CORETAX DJP PADA PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI

Adil Siswanto¹, Mohamad Panji Prasetya², Sisilia Amanda Putri³, Saffana Dwi Shinta⁴
adilsiswanto@uinkhas.ac.id¹, praspanji3@gmail.com², sisiliaamandaputri86@gmail.com³,
dwisintasaffana@gmail.com⁴

UIN Kiai Achmad Shiddiq Jember, Indonesia^{1,2,3,4}

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tingkat kesiapan pegawai KPP Pratama Situbondo dalam menerapkan sistem administrasi perpajakan Coretax DJP pada pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Fokus kajian mencakup: pengetahuan teknis Coretax, pelatihan dan sumber daya pendukung, kesiapan organisasi serta individu, hambatan operasional, pengalaman implementasi (studi kasus nyata), persepsi dukungan manajemen dan kebijakan, rekomendasi perbaikan, serta isu keamanan dan privasi data. Data diperoleh secara kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur (durasi 45–60 menit per informan) dengan pegawai pajak. Hasil wawancara menunjukkan pegawai awalnya merasa asing dengan Coretax meski memahami manfaat integrasinya. Pelatihan dan bimtek telah dilaksanakan secara intensif, namun masih ditemui kendala teknis (bug sistem, gangguan jaringan) yang menghambat pelayanan. Pimpinan dinilai memberikan dukungan melalui pengarahan dan motivasi rutin. Aspek privasi data dijaga sesuai regulasi (UU PDP 2022), meski pegawai mengakui risiko kebocoran dari luar kendali kantor. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur TI, perbaikan antarmuka pengguna, pelatihan berkelanjutan, serta penguatan sosialisasi dan keamanan data untuk menyempurnakan implementasi Coretax.

Kata kunci: Coretax DJP, Kesiapan Pegawai, SPT Tahunan, Transformasi Digital Perpajakan, Kepatuhan.

ABSTRACT

This study examines the readiness of employees at KPP Pratama Situbondo for implementing the DJP's Coretax system in individual annual tax return reporting. The research focuses on technical knowledge of Coretax, supporting training and resources, organizational and individual readiness, operational obstacles, actual implementation experience (case study), perception of management support and policies, recommendations for improvement, and data security/privacy issues. Data were collected qualitatively through semi-structured interviews (45–60 minutes per respondent) with tax officials. Interview findings reveal initial unfamiliarity with Coretax despite understanding its integrated benefits. Intensive training programs have been conducted, but technical issues (system bugs, network disruptions) still hinder operations. Leadership provides support through guidance and regular motivation. Data privacy is managed under the 2022 Personal Data Protection Law, although employees acknowledge external breach risks beyond their control. The study recommends strengthening IT infrastructure, improving user interfaces, continuing education, and reinforcing data security and outreach to enhance the Coretax implementation.

Keywords: Coretax DJP, Employee Readiness, Annual Tax Return, Digital Tax Transformation, Compliance.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan telah menjadi tren global yang menandai evolusi pengelolaan fiskal modern, dimana integrasi teknologi informasi dan komunikasi membawa paradigma baru dalam sistem perpajakan melalui otomalisasi dan digitalisasi yang menjadi fondasi utama untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi keseluruhan sistem perpajakan. Misalnya, Pratama Indomitra (2025) menyebut bahwa digitalisasi perpajakan meningkatkan kepatuhan melalui sistem yang lebih transparan dan efisien. Begitu juga studi lain melaporkan penggunaan sistem pelaporan elektronik mengurangi waktu dan biaya pelaporan serta meningkatkan akurasi data. Di Indonesia, modernisasi ini diwujudkan melalui peluncuran sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai Januari 2025. Sistem terpadu ini menggantikan aplikasi lama seperti e-Filling, e-SPT, e-Faktur, dan e-Bupot, dengan tujuan menciptakan administrasi pajak yang lebih terintegrasi. Meskipun demikian, implementasi awal Coretax masih dihadapkan pada berbagai tantangan teknis dan operasional yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian Fitria et al. (2024) mengidentifikasi hambatan utama berupa keterbatasan infrastruktur, adaptasi sumber daya manusia, dan resistensi dari pengguna, meskipun peluang yang muncul adalah efisiensi administrasi dan peningkatan penerimaan pajak melalui integrasi data yang lebih baik.

KPP Pratama Situbondo ditunjuk sebagai pelaksana piloting implementasi Coretax untuk wajib pajak orang pribadi. Untuk itu, penelitian mendalam tentang kesiapan pegawai di unit ini menjadi krusial untuk memastikan keberhasilan transisi. Artikel ini disusun untuk menggali secara komprehensif kesiapan pegawai KPP Pratama Situbondo dalam mengimplementasikan Coretax DJP, khususnya pada pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Implementasi sistem Coretax menuntut kesiapan sumber daya manusia secara optimal, tidak hanya mencakup aspek penguasaan teknologi tetapi juga melibatkan perubahan pola kerja, adaptasi terhadap sistem baru, serta peningkatan kapasitas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Kesiapan organisasi dalam mendukung implementasi coretax juga menjadi elemen penting yang tidak dapat diabaikan. Hal ini mencakup ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai serta dukungan kebijakan dari pimpinan. Sinergi antara kesiapan individu dan organisasi diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang adaptif terhadap perubahan, sehingga proses pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui sistem Coretax dapat berjalan secara efektif. Selain itu, aspek keamanan dan privasi data menjadi perhatian utama dalam penerapan sistem Coretax, mengingat sensitivitas data perpajakan yang dikelola, diperlukan jaminan sistem keamanan yang andal serta pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip perlindungan data.

Adapun fokus kajian meliputi pengetahuan teknis mengenai Coretax, ketersediaan pelatihan dan sumber daya pendukung, serta kesiapan dari organisasi dan individu. Selain itu, analisis juga menyoroti hambatan operasional, pengalaman implementasi (studi kasus nyata),

persepsi terhadap dukungan manajemen dan kebijakan, rekomendasi perbaikan, serta isu keamanan dan privasi data. Berdasarkan fokus tersebut dirumuskan tiga masalah penelitian:

1. Pengetahuan teknis dan pelatihan: Bagaimana tingkat pengetahuan teknis pegawai dan ketersediaan pelatihan/sumber daya pendukung dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan menggunakan Coretax?
2. Kesiapan organisasi dan hambatan operasional: Bagaimana kesiapan organisasi (KPP) dan individu pegawai serta hambatan operasional yang dihadapi dalam implementasi Coretax?
3. Dukungan kebijakan dan privasi: Bagaimana bentuk dukungan pimpinan, kebijakan DJP, dan pengelolaan privasi data dalam mendukung kesiapan pegawai pada implementasi Coretax?

Tujuan penelitian ini adalah mengumpulkan informasi mengenai kesiapan teknologi dan SDM di lingkungan KPP Pratama Situbondo dalam menghadapi implementasi Coretax DJP. Data yang diperoleh digunakan sebagai bahan kualitatif untuk artikel jurnal berjudul "Analisis Kesiapan Pegawai KPP Pratama Situbondo dalam Implementasi Coretax DJP pada Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi." Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tantangan dan strategi yang diperlukan untuk menyukseskan digitalisasi pelaporan pajak di level KPP.

KAJIAN LITERATUR

Kajian literatur meninjau teori dan temuan penelitian terdahulu terkait transformasi digital dalam administrasi perpajakan dan faktor-faktor kesiapan organisasi. Menurut Wibowo & Mariani (2026) yang menggunakan model TAM-ISSM menemukan bahwa Coretax sangat dipengaruhi persepsi kegunaan dan kemudahan pakai. Pengguna menilai Coretax ramah-pengguna dan meningkatkan efisiensi pelaporan serta pembayaran pajak, meskipun masih ada kendala teknis dan respons layanan yang lambat. Hasil ini konsisten dengan literatur lain yang menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan mempercepat proses administrasi, namun hambatan utama seringkali berupa kesiapan infrastruktur TI dan rendahnya literasi digital wajib pajak (misalnya di daerah terpencil).

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa Coretax dirancang untuk mengotomatisasi berbagai proses perpajakan (pendaftaran, pelaporan, pembayaran) dan memperkuat pengawasan kepatuhan dengan integrasi data real-time. Misalnya, penelitian literatur oleh Maliki (2025) menyatakan bahwa Coretax dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi administrasi pajak dengan mengotomatisasi proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran, serta memperkuat pengawasan kepatuhan secara real-time. Selaras dengan itu, Khusniah et al. (2025) menggarisbawahi peran Coretax sebagai tulang punggung reformasi pajak terintegrasi sistem ini memperbaiki manajemen data dan integrasi antar modul, sehingga layanan pajak menjadi lebih cepat dan transparan bagi wajib pajak. Mereka juga menyoroti potensi Coretax meningkatkan kepatuhan pajak badan dengan memperluas basis pajak dan pengawasan berbasis risiko, asalkan didukung regulasi adaptif dan kesiapan teknis yang

memadai.

Studi Arum et al. (2025) menemukan peningkatan akurasi pencatatan transaksi dan validasi otomatis Pajak Masukan/Keluaran berkat Coretax, yang mendukung pengawasan kepatuhan secara real-time. Namun, penelitian ini mencatat pula tantangan implementasi: meningkatnya beban biaya kepatuhan bagi beberapa wajib pajak dan rendahnya literasi digital di kalangan UMKM, serta gangguan teknis pada fase awal penerapan. Temuan-temuan tersebut sesuai dengan studi komprehensif lainnya yang menunjukkan potensi besar Coretax sekaligus mengingatkan perlunya mengatasi kendala operasional untuk mewujudkan manfaatnya.

Utama & Yuliana (2025) mencatat dampak Coretax pada kinerja pegawai pajak. Mereka melaporkan bahwa implementasi Coretax secara signifikan mempercepat proses layanan dan meningkatkan efisiensi serta transparansi kerja pegawai. Hasil wawancara menunjukkan layanan perpajakan kini berjalan lebih cepat, lebih efisien, dan lebih transparan. Namun, pada periode peluncuran awal (Januari–April 2025) masih terjadi banyak error sistem dan masalah teknis pada antarmuka pengguna, baik dari sisi wajib pajak maupun petugas pajak. Hal ini menegaskan perlunya penyempurnaan sistem dan dukungan teknis lebih lanjut di tahap awal implementasi.

Aspek adaptasi pengguna terhadap Coretax juga banyak dikaji. Jiandini & Haryati (2025), yang meneliti perusahaan jasa, menemukan bahwa meski wajib pajak mengakui kegunaan Coretax karena sentralisasi dan otomatisasi, kemudahan penggunaan sistem ini dirasa sangat rendah. Banyak pengguna menghadapi bug sistem, keterlambatan loading, dan sosialisasi yang kurang efektif, sehingga mereka terpaksa mempelajari sistem secara mandiri. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara janji efisiensi Coretax dan realitas implementasinya.

Kajian lapangan serupa di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri oleh Artavia et al. (2026) menunjukkan masalah teknis yang sama. Mereka melaporkan bahwa efektivitas proses administrasi belum optimal karena masih sering terjadi keterlambatan pemrosesan data, gangguan sistem, dan antrean digital saat volume pengguna tinggi. Tidak semua pegawai dan wajib pajak cepat beradaptasi, sehingga beberapa layanan harus dibantu secara manual. Para peneliti ini menyarankan peningkatan stabilitas server, penyederhanaan antarmuka pengguna, dan penguatan keamanan data untuk meminimalisir gangguan teknis. Mereka juga menekankan peningkatan kompetensi petugas pajak dan sosialisasi berkelanjutan kepada wajib pajak agar pemanfaatan Coretax lebih efektif dan kepuasan pengguna meningkat. Temuan Artavia et al. sejalan dengan masukan literatur e-government yang menyoroti perlunya kesiapan organisasi dalam hal infrastruktur dan sumber daya manusia.

Dari perspektif kesiapan organisasi dan individu, literatur terkait e-government readiness menegaskan faktor kunci keberhasilan adaptasi Coretax, yaitu infrastruktur TI memadai, kompetensi pegawai, dan komitmen manajemen. Putri & Widodo (2025)

menunjukkan bahwa gangguan teknis di fase awal berdampak langsung pada penerimaan pajak nasional, mengilustrasikan pentingnya kematangan infrastruktur digital. Misbahuddin & Kurniawati (2025) juga menyoroti bahwa di beberapa daerah masalah jaringan dan perangkat menyebabkan proses administrasi masih banyak dilakukan secara manual, sehingga efektivitas Coretax berkurang. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas server, perbaikan konektivitas, dan penyempurnaan modul IT menjadi prasyarat.

Wibowo & Mariani (2026) mencatat bahwa ketersediaan teknologi pendukung telah memadai, namun keterbatasan sosialisasi dan pelatihan menghambat optimalisasi Coretax. Beberapa studi lapangan pun menggarisbawahi kebutuhan pelatihan intensif. Misbahuddin & Kurniawati (2025) melaporkan bahwa petugas pajak menyatakan pelatihan berkelanjutan dan sosialisasi lebih masif masih sangat dibutuhkan, baik bagi internal DJP maupun wajib pajak umum. Fatimah (2025) menekankan perlunya dukungan teknologi, regulasi adaptif, dan pendidikan berkelanjutan agar Coretax dapat berfungsi optimal dalam meningkatkan penerimaan pajak. Secara keseluruhan, literatur sepakat bahwa transformasi digital pajak seperti Coretax memerlukan koordinasi antara aspek teknis dan non-teknis (misalnya manajemen perubahan dan regulasi) untuk keberhasilan jangka panjang.

Isu masalah privasi dan keamanan data juga menjadi perhatian penting. Menurut DJP, Coretax menggunakan mekanisme verifikasi silang data KTP (Dukcapil) tanpa menyimpan salinan penuh data penduduk, menerapkan prinsip zero knowledge untuk memvalidasi NIK dan foto tanpa menduplikasi basis data Dukcapil. Studi Wibowo & Mariani (2026) melaporkan bahwa persepsi keamanan sistem Coretax di kalangan pengguna relatif positif. Observasi lapangan menunjukkan bahwa CTAS menerapkan autentikasi berlapis dan enkripsi untuk melindungi data wajib pajak. Meskipun belum ada insiden pelanggaran serius, beberapa petugas menekankan pentingnya pengawasan berkelanjutan dan audit keamanan siber secara berkala untuk mencegah kebocoran data di masa depan. Dengan demikian, aspek keamanan informasi harus terus diupayakan melalui edukasi dan kebijakan internal yang kuat.

Berdasarkan kajian literatur di atas dapat disimpulkan bahwa transformasi digital perpajakan melalui Coretax berpotensi signifikan meningkatkan kinerja administrasi dan tingkat kepatuhan pajak. Keberhasilan implementasi tergantung pada kesiapan teknologi dan infrastruktur TI, kompetensi dan pelatihan SDM, dukungan kebijakan adaptif, serta kesadaran dan pengamanan data. Kajian sistematis ini menjadi landasan teoritis dan empiris dalam merancang instrumen penelitian selanjutnya di KPP Situbondo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di KPP Pratama Situbondo. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dengan satu narasumber kunci (pegawai penyuluh/pelaksana pajak di KPP tersebut). Durasi setiap wawancara sekitar 45–60 menit. Panduan wawancara disusun berdasarkan fokus

penelitian (pengetahuan Coretax, pelatihan, kesiapan, hambatan, dukungan kebijakan, keamanan data) dan berisi pertanyaan terbuka untuk memungkinkan eksplorasi lebih lanjut (probing). Pelaksanaan wawancara memperhatikan etika penelitian, yaitu memperoleh persetujuan narasumber (informed consent) dan menjamin kerahasiaan serta anonimitas data.

Semua wawancara direkam (dengan izin) dan ditranskrip secara literal. Data transkrip kemudian dianalisis secara kualitatif tematik, dengan mengelompokkan jawaban berdasarkan topik penelitian. Hasil temuan dibandingkan dengan teori dan studi terdahulu untuk analisis lebih mendalam. Langkah-langkah penelitian dijelaskan rinci agar memungkinkan replikasi, sesuai kaidah transparansi metodologi ilmiah. Sumber-sumber sekunder (literatur, regulasi) digunakan untuk konteks dan triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai KPP Pratama Situbondo, yaitu Dima Rahmadika Nazhiroh, diperoleh sejumlah informasi penting mengenai pemahaman dan kesiapan pegawai dalam menghadapi penerapan sistem Coretax. Dari wawancara tersebut diketahui bahwa pada tahap awal implementasi, narasumber sempat mengalami kesulitan karena Coretax merupakan aplikasi baru yang memiliki alur kerja dan tampilan berbeda dari sistem yang sebelumnya digunakan, yaitu DJP Online. Perbedaan tersebut membuat proses penyesuaian membutuhkan waktu, terutama bagi pegawai yang sudah terbiasa menggunakan sistem lama.

Untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, pihak instansi telah menyelenggarakan berbagai bentuk bimbingan teknis, baik yang dilakukan secara internal maupun yang difasilitasi langsung oleh DJP Pusat. Kegiatan pelatihan ini dirancang agar pegawai memahami secara lebih mendalam fungsi, fitur, dan prosedur penggunaan Coretax. Selain itu, sebelum sistem ini resmi diterapkan, juga telah disiapkan bahan pendukung seperti modul teknis dan video tutorial agar pegawai dapat mempelajari sistem secara mandiri dan lebih mudah beradaptasi.

Meskipun pelatihan telah diberikan, narasumber menjelaskan bahwa kebutuhan literasi digital di lingkungan kerja masih tergolong tinggi, khususnya bagi pegawai yang sebelumnya lebih akrab dengan sistem manual atau aplikasi lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan beradaptasi terhadap teknologi tidak dapat dibentuk hanya melalui satu kali pelatihan, melainkan memerlukan proses pembelajaran yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi digital menjadi hal yang sangat penting agar seluruh pegawai dapat memanfaatkan Coretax secara optimal.

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa transformasi digital di bidang perpajakan tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusianya. Dalam praktiknya, pegawai dituntut untuk memahami cara kerja aplikasi, menyesuaikan diri dengan perubahan prosedur, serta memiliki kemampuan dalam

menyelesaikan permasalahan teknis yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pegawai mampu mengikuti perubahan teknologi yang diterapkan.

Hasil wawancara ini menegaskan bahwa pelatihan berkelanjutan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di lingkungan perpajakan. Pegawai tidak hanya dituntut mengenal sistem baru, tetapi juga harus mampu menggunakannya secara praktis agar pelayanan kepada wajib pajak tetap berjalan efektif. Dari pengalaman di lapangan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas SDM melalui bimbingan teknis yang konsisten menjadi salah satu faktor kunci dalam mengoptimalkan penggunaan Coretax di KPP Pratama Situbondo.

Dari sisi fitur dan alur operasional, sistem Coretax DJP memiliki karakteristik yang jauh lebih terintegrasi dibandingkan dengan DJP Online yang digunakan sebelumnya. Coretax dirancang sebagai sistem berbasis web yang menyatukan berbagai layanan perpajakan dalam satu platform. Melalui sistem ini, wajib pajak maupun petugas dapat mengakses layanan yang lebih luas, mulai dari registrasi NPWP, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pembuatan bukti potong, tanpa harus berpindah ke aplikasi atau sistem yang berbeda.

Berbeda dengan DJP Online yang selama ini lebih banyak digunakan untuk layanan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, Coretax mencakup ruang layanan yang lebih komprehensif. Sistem ini tidak hanya ditujukan bagi wajib pajak, tetapi juga mendukung berbagai proses administrasi internal yang dilakukan oleh petugas pajak. Dengan demikian, Coretax tidak sekadar menjadi sarana pelaporan, melainkan juga pusat integrasi layanan perpajakan secara menyeluruh.

Salah satu perubahan yang cukup menonjol terletak pada mekanisme identifikasi wajib pajak. Pada DJP Online, proses verifikasi identitas umumnya menggunakan e-FIN atau Electronic Filing Identification Number. Sementara itu, pada Coretax, proses tersebut menjadi lebih sederhana karena cukup dilakukan melalui nomor handphone dan alamat email yang aktif. Penyederhanaan ini dinilai memudahkan proses registrasi dan akses layanan bagi wajib pajak, terutama dalam situasi pelayanan yang menuntut kecepatan dan ketepatan.

Dari sisi aksesibilitas, Coretax juga memberikan kemudahan karena tidak memerlukan instalasi aplikasi tambahan. Pengguna cukup membuka sistem melalui browser pada perangkat komputer maupun perangkat seluler. Hal ini membuat akses layanan perpajakan menjadi lebih fleksibel, baik bagi wajib pajak maupun petugas yang bertugas memberikan asistensi. Integrasi data secara langsung juga memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara, integrasi dalam Coretax memberikan manfaat nyata dalam pelaksanaan layanan perpajakan. Salah satu contohnya adalah perubahan data alamat wajib pajak yang dapat diselesaikan pada hari yang sama karena seluruh data saling terhubung secara real-time. Kondisi ini tentu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan

efektivitas kerja. Namun demikian, narasumber juga menegaskan bahwa kemudahan tersebut diikuti oleh tantangan berupa penyesuaian terhadap tampilan antarmuka pengguna serta banyaknya fitur baru yang cukup kompleks untuk dipahami dalam waktu singkat.

Dapat disimpulkan bahwa Coretax DJP membawa pembaruan yang signifikan dalam sistem administrasi perpajakan. Di satu sisi, sistem ini menawarkan integrasi layanan, kemudahan akses, dan efisiensi proses. Namun di sisi lain, penerapan sistem baru ini menuntut adaptasi yang lebih besar dari para pengguna, baik wajib pajak maupun pegawai. Oleh karena itu, pemahaman yang baik terhadap fitur-fitur Coretax menjadi sangat penting agar sistem ini dapat dimanfaatkan secara optimal dalam menunjang pelayanan perpajakan. Ringkasan perbedaan utama antara DJP Online dan Coretax tertera pada Tabel berikut.

Aspek	DJP Online (Lama)	Coretax DJP (Baru)
Layanan Utama	Fokus pada pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi	Terintegrasi untuk WP (Orang Pribadi) dan proses internal
Integrasi Instansi	Tidak terhubung dengan layanan lain	Terkoneksi dengan Dukcapil, Kemenkumham (sinkronisasi data)
Verifikasi WP	Menggunakan e-FIN (kode verifikasi elektronik)	Verifikasi via nomor HP dan email (tanpa e-FIN)
Akses Teknologi	Menggunakan aplikasi desktop (e-SPT/e-Bupot) via laptop	Berbasis web (browser) dan mobile, tanpa instalasi tambahan
Proses Admin Pajak	Pelaporan, pembayaran, dan faktur dikelola terpisah	Semua proses (lapor, bayar, bukti potong) terkonsolidasi
Kelebihan	Stabil dan familiar bagi WP yang terbiasa	Lebih cepat dan efisien (otomat), terintegrasi lintas fungsi
Kendala	Kurang terintegrasi (harus manual dan bergantung aplikasi lama)	Adanya bug/error sistem, perlu adaptasi fitur kompleks

Selanjutnya, dari aspek kesiapan organisasi dan kendala operasional, narasumber atas nama Mbak Dima menjelaskan bahwa KPP Pratama Situbondo pada dasarnya telah menyiapkan berbagai perangkat pendukung untuk menunjang penerapan sistem Coretax. Persiapan tersebut mencakup penguatan jaringan teknologi informasi, pembaruan server dan workstation, serta penugasan tim khusus yang terdiri atas Operator OSS dan tim IT untuk

menangani berbagai permasalahan teknis yang mungkin muncul selama proses layanan berlangsung. Dengan adanya dukungan tersebut, instansi diharapkan mampu menjalankan layanan perpajakan secara lebih lancar dan terintegrasi.

Selain dukungan dari internal kantor, Direktorat Jenderal Pajak juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang berupa modul panduan, materi teknis, serta layanan bantuan melalui hotline. Kehadiran sarana ini menjadi bagian penting dalam mendukung proses adaptasi pegawai terhadap sistem baru. Melalui panduan tersebut, pegawai dapat memperoleh rujukan ketika menghadapi kendala dalam pengoperasian Coretax, terutama pada tahap awal implementasi ketika penyesuaian terhadap sistem masih berlangsung secara bertahap.

Meskipun berbagai kesiapan telah dilakukan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah hambatan operasional. Gangguan pada sistem dan koneksi internet menjadi kendala yang cukup sering muncul, terutama ketika aktivitas pelayanan sedang berlangsung. Dalam kondisi tertentu, apabila terjadi error pada Coretax, petugas harus menunggu hingga sistem kembali normal atau melakukan penanganan sementara secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dirancang untuk mempermudah proses administrasi, stabilitas teknis tetap menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian Fitria dkk. (2024) yang menyoroti kesiapan infrastruktur dan literasi digital sebagai dua tantangan utama dalam implementasi Coretax. Artinya, keberhasilan penerapan sistem tidak hanya bergantung pada penyediaan perangkat teknologi, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem tersebut secara tepat. Oleh sebab itu, transformasi digital di lingkungan perpajakan memerlukan kesiapan yang menyeluruh, baik dari sisi sarana maupun kompetensi pengguna.

Hasil wawancara juga memperlihatkan adanya perbedaan tingkat adaptasi berdasarkan kelompok usia atau generasi pegawai. Pegawai yang lebih muda, khususnya generasi Z, cenderung lebih cepat memahami teknologi baru dan menyesuaikan diri dengan tampilan maupun fitur Coretax. Sebaliknya, pegawai senior umumnya memiliki pengalaman yang lebih kuat dalam bidang perpajakan, namun membutuhkan waktu yang lebih panjang untuk beradaptasi dengan sistem digital yang baru. Perbedaan ini menunjukkan bahwa proses transisi menuju sistem berbasis teknologi perlu mempertimbangkan karakteristik masing-masing kelompok pegawai.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pendekatan pelatihan yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan peserta. Pelatihan yang bersifat bertahap, praktis, dan mudah dipahami akan membantu seluruh pegawai, baik yang muda maupun yang senior, dalam menguasai Coretax secara optimal. Dengan demikian, implementasi sistem dapat berjalan lebih efektif, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak secara berkelanjutan.

Aspek lain yang turut menjadi perhatian dalam implementasi Coretax adalah dukungan manajemen serta perlindungan terhadap data wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara,

narasumber menjelaskan bahwa pimpinan KPP Pratama Situbondo memberikan dukungan penuh terhadap penerapan sistem baru ini. Dukungan tersebut tidak hanya ditunjukkan melalui arahan kerja, tetapi juga melalui pemberian motivasi secara rutin, misalnya dalam kegiatan morning briefing sebelum pelayanan dimulai. Melalui kegiatan tersebut, pimpinan senantiasa menekankan pentingnya menjaga semangat kerja, tetap profesional, dan memberikan pelayanan dengan ramah meskipun sistem sedang mengalami kendala.

Selain itu, pihak pimpinan juga berupaya menyediakan fasilitas kerja yang memadai agar pegawai dapat menjalankan tugas dengan lebih nyaman dan optimal. Lingkungan kerja yang kondusif dinilai penting untuk menjaga produktivitas pegawai, terutama ketika mereka harus menghadapi tekanan akibat gangguan sistem atau antrean wajib pajak yang cukup tinggi. Dalam praktiknya, motivasi dari pimpinan menjadi salah satu faktor yang membantu pegawai tetap fokus dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dari sisi keamanan informasi, KPP Pratama Situbondo menerapkan kebijakan yang cukup ketat untuk mencegah kebocoran data sensitif milik wajib pajak. Narasumber menyampaikan bahwa terdapat larangan memotret area kerja maupun dokumen perpajakan di lingkungan kantor. Kebijakan ini diterapkan sebagai bentuk perlindungan terhadap kerahasiaan data pribadi wajib pajak, mengingat informasi perpajakan merupakan data yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan secara sembarangan. Langkah tersebut juga sejalan dengan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan informasi publik yang bersifat terbatas.

Kebijakan internal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan data tidak hanya bergantung pada sistem digital yang digunakan, tetapi juga pada kedisiplinan seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan. Dengan kata lain, keamanan data sangat dipengaruhi oleh kepatuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku. Apabila petugas tidak berhati-hati dalam menjaga dokumen atau akses informasi, maka risiko kebocoran data dapat meningkat. Oleh karena itu, kesadaran individu menjadi bagian penting dalam mendukung keamanan informasi di lingkungan kerja perpajakan.

Di samping pengamanan internal, ancaman dari luar juga tetap menjadi perhatian. Narasumber menyebutkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak secara aktif mengedukasi pegawai dan masyarakat melalui berbagai konten sosialisasi terkait penipuan dan modus kejahatan digital. Edukasi ini penting untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap upaya penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Walaupun faktor peretasan atau hacker berada di luar kendali kantor, langkah pencegahan melalui edukasi dan kehati-hatian tetap menjadi upaya yang relevan untuk meminimalkan risiko.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai KPP Pratama Situbondo pada awalnya menghadapi berbagai tantangan dalam menyesuaikan diri dengan Coretax. Namun, melalui dukungan manajemen, pelatihan, serta kesiapan organisasi yang terus diperkuat, pegawai secara bertahap mampu memanfaatkan sistem terintegrasi tersebut dengan lebih baik. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak

hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan pimpinan, serta penerapan perlindungan data yang disiplin dan konsisten.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa pegawai KPP Pratama Situbondo umumnya telah menunjukkan kesiapan awal dalam mengimplementasikan Coretax DJP, namun perlu pemantapan lebih lanjut. Kesiapan teknologi (infrastruktur jaringan, perangkat keras) telah disiapkan, dan pegawai telah mendapatkan pelatihan intensif. Coretax dipandang membawa efisiensi dan transparansi lebih tinggi dibanding sistem lama. Namun, kendala teknis (seringnya error sistem dan ketidakstabilan awal) masih menghambat kinerja. Perbedaan adaptasi antar generasi pegawai menunjukkan bahwa dukungan pelatihan perlu difokuskan berbeda. Pimpinan kantor memberikan dukungan moral dan kebijakan yang kuat, sementara kebijakan DJP (termasuk regulasi larangan pengambilan data tidak sah) menjamin perlindungan data sesuai UU PDP 2022. Tanpa adanya kesimpulan yang jelas, artikel ini akan menyulitkan pembaca; oleh karena itu penelitian ini memberikan justifikasi ilmiah bahwa transformasi digital Coretax telah meningkatkan proses pelaporan pajak tetapi memerlukan penyempurnaan berkelanjutan. Temuan ini memajukan pemahaman bahwa reformasi administrasi pajak berbasis teknologi berhasil jika didukung kesiapan SDM, dukungan kebijakan, dan infrastruktur yang handal.

SARAN

Beberapa keterbatasan penelitian ini adalah cakupan yang terbatas pada satu KPP dan satu narasumber kunci. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan lebih banyak KPP (multi-situs) dan narasumber beragam untuk menguji generalisasi temuan. Metode kuantitatif (misalnya survei skala besar) dapat digunakan untuk mengukur secara sistematis faktor-faktor kesiapan dan kepuasan pengguna Coretax. Selain itu, studi lanjutan perlu mengevaluasi implementasi Coretax setelah fase stabilisasi sistem, termasuk pengukuran kinerja pelayanan dan analisis pengalaman wajib pajak. Penelitian mendatang juga diharapkan dapat memperdalam aspek keamanan data (misalnya audit kepatuhan PDPL) serta mengembangkan solusi teknologi (seperti integrasi AI) untuk mengatasi kendala operasional yang masih ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Artavia, Kusumaningarti, & Rahayu, (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era Digital: Studi Kasus di KPP Pratama Kediri. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 10(1), 728–739.
- Arum, Lamsah, & Fitriyaningsih, (2025). Dampak Implementasi Coretax System dalam Praktik Akuntansi Pajak dan Kepatuhan PPN di Indonesia. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 1013–1019.

- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Pajak Situbondo Gelar Bimtek Validasi PPh atas PHTB Lewat Coretax DJP. Retrieved from <https://pajak.go.id/id/berita/pajak-situbondo-gelar-bimtek-validasi-pph-atas-phtb-lewat-coretax-djp>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025, 2 Juli). Coretax. Retrieved from <https://www.pajak.go.id/id/berita/seputar-coretax-djp/coretax>
- Fatimah, (2025). Implementasi Sistem Coretax dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak. *Global Research and Innovation Journal (GREAT)*, 2(2), 578-586.
- Fibriyanti, Kurniyawati, & Munawaroh (2024). Pengaruh Pemanfaatan Coretax, E-Billing, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 123–131.
- Jiandini, & Haryati, (2025). Adaptasi Wajib Pajak terhadap Sistem Coretax. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 610-620.
- Khusniah, Merbaka, Pahala, & Wahono (2025). *The Role of Digital Coretax Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance*. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 1514–1521.
- Maliki (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5138.
- Misbahuddin, H.M., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 1281-1287.
- Putri, & Widodo, (2025). Analisis Kesiapan Sistem Administrasi Perpajakan Digital dalam Mengakomodasi Perubahan Tarif PPN Tahun 2025. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 10(1), 229–238.
- Saifudin, (2026, Januari 7). Keamanan Data dan Privasi di Era Coretax DJP. Direktorat Jenderal Pajak. Retrieved from <https://www.pajak.go.id/id>
- Utama, & Yuliana, (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN: Master of Management*, 3(2), 43–56.
- Wibowo, & Mariani, (2026). *Taxpayer Perceptions of the Coretax System: A TAM–ISSM Approach*. *Journal of Contemporary Accounting*, 8(1), 102–125