

**PERSPEKTIF DAN PENGALAMAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI (WPOP) SAMARINDA ULU TERHADAP
IMPLEMENTASI CORETAX : HAMBATAN DAN SOLUSI**

PROPOSAL SKRIPSI



Oleh : 

PETRONELA YOLAN

2201036261

S1-AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Perspektif Dan Pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi
(WPOP) Samarinda Ulu Terhadap Implementasi Coretax :
Hambatan Dan Solusi


Nama Mahasiswa : Petronela Yolan

NIM : 2201036261

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1-Akuntansi

Diajukan untuk Seminar Proposal

Menyetujui 

Samarinda, 9 Maret 2026

Pembimbing,


Aspyan Noor, S.E., M.E

NIP. 198101152008121001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman

Dr. Fibriyani Nur Khairin, S.E., MSA., Ak., CA., CSP., CIQaR

NIP. 19850204200912007

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR SINGKATAN	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Atribusi	8
2.2 Wajib pajak	10
2.3 <i>Coretax Administration System (CTAS)/Coretax</i>	11
2.4 Sistem Perpajakan	14
2.5 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Berpikir	19
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Jenis dan Sumber Data	22
3.5 Informan Penelitian	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Triangulasi Sumber	24
3.8 Teknik Analisis Data	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20

DAFTAR SINGKATAN

Coretax	: <i>Coretax Administration System</i>
DJP	: Direktorat Jendral Pajak
WPOP	: Wajib Pajak Orang Pribadi
UU	: Undang-Undang
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan Samarinda Ulu, sebagai bagian dari Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, menjadi salah satu wilayah yang mengambil langkah awal dalam memodernisasi pelayanan administrasi perpajakan melalui penerapan *Coretax Administration System* (CTAS). Melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Samarinda Ulu, bendahara dan tim keuangan instalasi pemerintah setempat dibimbing untuk memahami dan menggunakan Coretax secara efektif (Aruna, 2025). Meskipun diharapkan mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan terutama wajib pajak orang pribadi (WPOP) namun masih ditemukan hambatan seperti sistem belum siap menangani akses massal, sering bug di beberapa sistem, infrastruktur belum memadai, dan perlu dilakukan program bertahap (Gusti, 2025).

Pada bulan desember 2025, terjadi peningkatan pengunjung ke Kantor Layanan Pajak (KPP) diberbagai daerah, termasuk di KPP Samarinda Ulu. Satu jam sebelum layanan dimulai, antrian di KPP Samarinda Ulu mencapai 250 orang (Salsabila Kania L., 2026). Situasi ini dipengaruhi oleh Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Yang berkaitan dengan pendaftaran dan aktivasi akun Coretax serta penerbitan Kode Otoritas/Sertifikat Elektronik (KO/SE). Surat edaran tersebut ditujukan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Kepolisian Republik Indonesia (Menteri Pendayagunaan, 2025). Himbauan

tersebut mengharuskan mereka untuk melakukan aktivasi Coretax paling lambat 31 Desember 2025, yang menyebabkan lonjakan kunjungan wajib pajak ke Kantor Layanan Pajak (KPP) agar proses aktivasi dianggap aman dan selesai. Ini merupakan salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan walaupun mendapatkan hibauan dari MenPAN-RB.

Pada tahun 2024, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Samarinda Ulu tercatat sebanyak 194.237 orang, namun hanya 49.878 WPOP yang berstatus aktif. Pada tahun berikutnya, jumlah WPOP mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya menjadi 202.682 orang. Meskipun, WPOP yang aktif hanya 56.444 orang, dan dari jumlah tersebut, WPOP yang telah melakukan aktivasi akun Coretax hanya sebanyak 22.641 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP terhadap peraturan perpajakan terbaru, khususnya pembaruan sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan *Coretax Administration System* (CTAS), masih rendah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi hambatan dan solusi yang efektif untuk meningkatkan adopsi sistem Coretax serta kepatuhan WPOP terhadap kewajiban perpajak (Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Samarinda Ulu, 2026).

Pengalaman wajib pajak menjadi penting karena mencerminkan bagaimana implementasi Coretax dilapangan tidak selalu berjalan optimal. Hambatan-hambatan yang dirasakan pengguna menjadi faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan reformasi sistem administrasi perpajakan, termasuk kepatuhan wajib pajak itu sendiri, jika dilihat dari sudut pandang wajib pajak. Teori Atribusi (Tarumingkeng, 2025) menjadi relevan sebagai landasan teoritis. Teori ini

membantu menjelaskan apakah penyebab kendala yang dialami wajib pajak berasal dari faktor internal (misalnya kurang memahami sistem/individu) atau faktor eksternal (misalnya gangguan sistem/lingkungan luar)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Korat & Munandar, 2025) umumnya lebih memfokuskan pada aspek teknis dan sistem dari implementasi *Coretax Administration System* (CTAS) terutama terkait efisiensi, integritas, serta tantangan teknis dalam penerapan sistem Coretax. Dalam penelitian ini membahas mengenai perspektif dan pengalaman dari wajib pajaknya langsung dalam menggunakan Coretax, tidak hanya fokus pada masalah teknis maupun sistemnya saja. Dilanjutkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cindy & Chelsya, 2024), menjelaskan bahwa persepsi awal mahasiswa terhadap potensi, manfaat, dan kendala utama yang bersifat umum seperti sinyal dan kesiapan teknologi. Masih kurangnya eksplorasi mendalam mengenai hambatan yang lebih spesifik yang menyebabkan ketidakefektifan penggunaan Coretax. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maryam Batari Uleng & Ekowati, 2025), membahas lebih kepada penggambaran persepsi pengguna terkait *relative advantage* CTAS, kendala teknis, dan kekurangan sosialisasi tanpa membahas atau menawarkan solusi yang diusulkan langsung oleh pengguna sistem (wajib pajak), aspek pemberian solusi dari sudut pandang wajib pajak hampir tidak dieksplorasi.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 40 Tahun 2018 Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan regulasi ini memberikan landasan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk perlu melakukan pembaruan terhadap teknologi dengan mengembangkan sistem yang lebih terintegritas, akurat, dan responsif terhadap

kebutuhan wajib pajak. Pemerintah menegaskan pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas pengawasan, dan transparansi pengelolaan pajak. Sejalan dengan pembaruan teknologi yang dilakukan pemerintah untuk mendigitasiasikan sistem perpajakan yang terbaru dengan diterbitkannya aplikasi administrasi terbaru perpajakan *Coretax Administration System* (CTAS), (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 Ketentuan Perpajakan Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, 2024) berfungsi sebagai aturan teknis yang mengatur operasional pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang baru. PMK ini mengatur tata cara pendaftaran, pelaporan, pembayaran, serta pengawasan perpajakan yang kini dilakukan secara digital melalui sistem terintegritas.

Implementasi *Coretax* merupakan bagian dari inovasi nasional dalam Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), sistem baru berbasis *Commercial Off-the-Shelf* (COTS) ini menggantikan DJP Online (sistem lama) sebagai upaya modernisasi administrasi perpajakan. Proses pelaksanaannya berlangsung secara bertahap mulai dari pra-implementasi pada 24 Desember 2024 sampai dengan 31 Desember 2024, hingga pada peluncuran resminya pada 1 Januari 2025 secara nasional (DJP, 2024). *Coretax* dirancang untuk mengintegritaskan seluruh kebutuhan administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pengawasan kepatuhan yang terpadu dalam satu platform yang modern dan efisien. Melalui digitalisasi, administrasi dalam perpajakan bisa menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan bagi wajib pajak dan bagi petugas pajak sesuai dalam Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 mengenai Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan.

Self Assessment System merupakan sistem perpajakan di Indonesia yang telah berlaku sejak di sah kan nya Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakandan masih berlaku hingga saat ini. Meskipun sudah mengalami beberapa perubahan, sistem ini masih tetap dipakai. Konsep *Self Assessment System* berkaitan erat dengan Coretax, karena Coretax memfasilitasi wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Dengan demikian, proses *Self Assessment System* dapat berjalan lebih efisien dan transparan bagi wajib pajak, karena semua kewajiban perpajakan tercakup dalam satu platform. Hal ini membantu meningkatkan kepatuhan dan memperlancar penerimaan negara.

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara yang membiayai berbagai program pembangunan, termasuk infrastruktur, ekonomi, sosial, dan politik (Rangga & Nugraha, 2025). Agar penerimaan pajak tetap optimal, pemerintah berkewajiban mempermudah proses pemenuhan kewajiban perpajakan serta meningkatkan memperbaiki regulasi dan pelayanan pajak. Coretax merupakan salah salah satu langkah strategis yang diambil pemerintah untuk melakukan reformasi teknologi sesuai dengan zaman yang terus berkembang.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis perspektif dan pengalaman wajib pajak terkait implementasi Coretax. Penelitian ini secara spesifik mengeksplor hambatan yang wajib pajak hadapi

selama proses penggunaan aplikasi, serta solusi yang akan diberikan oleh wajib pajak. Melalui pemahaman mendalam tentang perspektif dan pengalaman wajib pajak, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jendral Pajak (DJP), dalam melakukan evaluasi atau perbaikan sistem.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana perspektif wajib pajak Samarinda Ulu terhadap implementasi Coretax dalam Hambatan dan Solusi?
2. Bagaimana pengalaman wajib pajak Samarinda Ulu terhadap implementasi Coretax dalam Hambatan dan Solusi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perspektif wajib pajak orang pribadi Samarinda Ulu terhadap implementasi Coretax dalam Hambatan dan Solusi
2. Untuk mengetahui pengalaman wajib pajak orang pribadi Samarinda Ulu terhadap implementasi Coretax dalam Hambatan dan Solusi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini, peneliti berhadap bermanfaat bagi semua pihak. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya ilmu pengetahuan tentang perpajakan terkhususnya transformasi digital administrasi perpajakan terbaru dengan menggunakan Coretax. Penelitian ini juga

menjelaskan dari perspektif teori atribusi dan konsep *self assessment system* dalam menganalisis perilaku dan kepatuhan wajib pajak di era digital. Dengan demikian, kajian ini tidak hanya melihat perubahan sistem secara teknis, tetapi juga menganalisis dampaknya terhadap perilaku dan kepatuhan wajib pajak dalam digitalisasi layanan publik, serta memperluas pemahaman akademik mengenai administrasi perpajakan yang mempengaruhi dinamika hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini menambah literatur dan memperdalam pemahaman tentang implikasi penerapan sistem perpajakan digital, yang masih kurang diteliti dari perspektif pengguna atau wajib pajak. Dengan mengeksplor pengalaman pengguna, hambatan yang dirasakan, dan solusi yang akan diberikan, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, praktisi perpajakan, dan akademisi dalam merancang dan menerapkan inovasi teknologi administrasi perpajakan yang responsif terhadap kebutuhan nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini mendorong untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi agar wajib pajak lebih cepat beradaptasi terhadap transformasi digital perpajakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi adalah kerangka kerja dalam psikologi yang diperkenalkan oleh Fritz Heider dalam bukunya yang berjudul “*The Psychology of Interpersonal Relations*” (Heider, 1958). Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menafsirkan dan mencari tahu penyebab dari suatu perilaku yang dilakukan oleh dirinya sendiri atau orang lain. Manusia bertindak secara aktif, berusaha memahami kehidupan sosialnya dengan mencari alasan sebab yang mendasari sebuah peristiwa dan tindakan yang mereka amati. Dalam proses ini dapat membantu individu dalam membuat prediksi dan reaksi yang sesuai.

Terdapat dua macam teori atribusi yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Faktor internal merujuk pada diri dalam individu, seperti kemampuan, niat, motivasi, atau karakteristik pribadi. Perilaku yang diatribusikan dalam faktor internal ini adalah, suatu hal yang dilakukan dibawah kendali diri sendiri yang terdapat niat, kemampuan, dan motivasi untuk melakukan suatu hal. Korelasi teori atribusi dengan penelitian ini menunjukkan bahwa, jika hambatan yang dirasakan oleh wajib pajak berasal dari kurangnya pemahaman, atau tidak bisa mengoperasikan sistem, maka ini sebabkan oleh faktor internal.

Faktor eksternal mengacu pada pengaruh dari lingkungan luar dan situasi yang mempengaruhi perilaku seseorang. Seperti tekanan dari luar, keterbatasan sumber daya, dan hambatan teknis. Jadi perilaku yang diatribusikan dalam faktor ini, karena ada paksaan atau keadaan diluar kendali individu. Jika dinilai dari faktor

eksternal, menjelaskan bahwa hambatan yang dialami berada diluar kendali wajib pajak, seperti masalah teknis dari sistem coretax, gangguan sistem, atau keterbatasan infrastruktur.

Menurut (Kelley, 1967) ada tiga kriteria dalam penilaian atribusi, yaitu :

1. *Consistency* (Konsisten), apakah perilaku tersebut terjadi secara konsisten pada waktu dan situasi yang sama?
2. *Distinctiveness* (Kekhususan), apakah perilaku itu muncul pada saat atau situasi tertentu saja?
3. *Consensus* (Kesepakatan), apakah kebanyakan orang menunjukkan perilaku yang sama dalam situasi yang sama?

Teori Atribusi menjadi kerangka analisis yang relevan untuk memahami penyebab keberhasilan atau kegagalan dari sistem yang sudah mereka gunakan. Salah satu kriteria yang relevan dengan penelitian ini adalah *Consensus* (kesepakatan), yaitu sejauh mana individu lain mengalami perilaku atau permasalahan yang sama dalam situasi yang serupa. Kriteria ini berfokus pada perspektif kebanyakan orang, sehingga memungkinkan peneliti membedakan apakah suatu hambatan dilihat sebagai masalah internal atau masalah eksternal.

Dalam implementasi Coretax, tingkat *Consensus* dinilai melalui pengalaman yang dirasakan sebagian besar WPOP. Apabila mayoritas WPOP melaporkan masalah yang serupa seperti, sistem belum siap menangani akses massal, sering bug di beberapa sistem, infrastruktur belum memadai, dan perlu dilakukan program bertahap, dapat dikatakan bahwa

tingkat *Consensus* berada pada kategori tinggi. Tingginya *Consensus* tersebut bukan disebabkan oleh faktor internal atau individu, melainkan karena faktor eksternal atau sistemnya.

Apabila sebagian kecil WPOP yang mengalami hambatan dalam menggunakan Coretax, sementara mayoritas WPOP dapat mengakses atau memanfaatkan Coretax dengan lancar, maka tingkat *Consensus* dinilai rendah. Rendahnya tingkat *Consensus* ini disebabkan karena faktor internal, seperti kurangnya literasi digital, kurangnya pemahaman menggunakan Coretax, dan lain sebagainya.

2.2 Wajib pajak

Menurut (Undang-Undang (UU) No. 16 Tahun 2009 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang, 2016). Wajib pajak adalah wajib pajak orang pribadi atau badan yang wajib membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seseorang diklasifikasikan sebagai wajib pajak karena memenuhi kewajiban tertentu seperti, kewajiban pembayaran, pemotongan, dan pelaporan pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai imbalannya wajib pajak mendapatkan perlindungan hukum yang diberikan pemerintah. Wajib pajak memiliki hak-hak tertentu, seperti hal atas pengembalian pajak lebih bayar, melindungi informasi identitas pribadi, hak untuk meminta pembayaran angsuran atau pengangguhan pembayaran dengan jelas dan sah, untuk

mendapatkan pengecualian dari kewajiban pajak dalam kondisi tertentu (Susiana et al., 2025).

Wajib Pajak meliputi (DJP, 2022):

1. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP);
2. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;
3. Wajib Pajak Badan; dan
4. Instalansi Pemerintah yang ditugaskan sebagai pemungut/pemotong pajak.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya orang pribadi yang memperoleh penghasilan kena pajak diklasifikasikan sebagai WPOP. Untuk memudahkan dan mengidentifikasi wajib pajak, setiap orang pribadi diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas. Wajib pajak yang memperoleh penghasilan kena pajak akan dikenakan Pajak Penghasilan pasal 21 (PPh 21), dipungut atas penghasilan yang diperoleh gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan imbalan serupa lainnya dari pekerjaan, jasa, atau kegiatan lainnya. PPh 21 dipotong langsung oleh pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan dan disetor kepada negara, sehingga pemberi kerja berperan sebagai pemotong/pemungut pajak.

2.3 Coretax Administration System (CTAS)/Coretax

Seiring berkembangnya zaman teknologi juga ikut berkembang pesat, mengubah aspek kebutuhan manusia dimulai dari bekerja, belajar, dan pendidikan. Mengikuti keinginan manusia yang selalu menginginkan semuanya serba instan memicu tuntutan yang tinggi akan efisiensi dan efektivitas, terutama pada pelayanan publik (Abigail & Wijaya, 2025). Digitalisasi pelayanan publik

mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, agar terciptanya ekosistem pelayanan yang terpadu yang mampu beradaptasi dengan masyarakat modern dan serba cepat.

Dengan itu DJP meluncurkan suatu sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien, yaitu CTAS atau yang biasa dikenal Coretax. Coretax merupakan pembaruan dari Sistem Inti Administrasi Perpajakan Indonesia (PSIAP), yang merupakan pembaruan dari sistem sebelumnya, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP). Sistem ini berbasis *Commercial Off-the-Self* (COTS) suatu perangkat lunak siap pakai yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

Pada tanggal 14 Oktober 2024, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 Ketentuan Perpajakan Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, yang berlaku diseluruh Indonesia. Dalam penerapan sistem baru perpajakan yaitu Coretax, dibutuhkan beberapa tahap mulai dari pra-implementasi yang dimulai dari tanggal 24 Desember 2024 sampai dengan tanggal 31 Desember 2024. Dan pada akhirnya ditetapkan peresmian pengoprasian secara nasional pada tanggal 1 Januari 2025 menggantikan sistem sebelumnya. Coretax memiliki tujuh manfaat, yaitu (Faradina, 2025):

1. Pendaftaran Wajib Pajak

Dengan menggunakan Coretax, dapat menyederhanakan proses pendaftaran wajib pajak yang langsung terhubung dengan data kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini menjamin keakuratan informasi yang dimasukkan dalam sistem Coretax dan sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk

(KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu, Coretax dilengkapi dengan fitur *geotagging* (sistem pelacak) untuk akurasi informasi lokasi wajib pajak.

2. Pelaporan SPT

Wajib pajak kini memiliki cara yang mudah untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem yang secara otomatis mengambil informasi pajak mereka. Ini dapat meminimalkan kesalahan dalam pelaporan SPT karena telah mengisi data yang sudah ada sebelumnya.

3. Pembayaran Pajak

Dengan menggunakan Coretax, wajib pajak memiliki opsi untuk membayar pajak mereka, dengan metode terintegritas seperti, mobile banking, dompet digital dan saluran resmi lainnya seperti gerai. Sebelumnya, setiap transaksi memerlukan kode penagihan yang berbeda, tapi dengan sistem baru ini kode penagihan kini digabungkan, dan perhitungan secara otomatis.

4. Pengawasan Kepatuhan Perpajakan

Coretax mencakup fitur untuk memantau dan menganalisis kepatuhan wajib pajak, dengan memanfaatkan teknologi yang berbasis *big data* dan kecerdasan buatan *Artificial Intelligence* (AI). Ini memungkinkan DJP mengidentifikasi ketidakpatuhan wajib pajak sejak dini.

5. Layanan dalam Satu Portal

Wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan dalam satu aplikasi terpadu. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), mengubah data dan menyelesaikan berbagai permasalahan.

6. TAM atau Manajemen Akun Wajib Pajak

Pada fitur ini, mampu untuk melihat riwayat pajak mereka secara lengkap, yang mencakup catatan pembayaran, pelaporan dan status pemeriksaan. Layanan ini meningkatkan transparansi informasi pajak.

7. Pemeriksaan dan Penagihan Pajak

Proses pemeriksaan dan penagihan pajak menjadi lebih cepat karena sistem yang secara otomatis mengidentifikasi ketidaksesuaian data. DJP mengambil langkah strategis untuk mengurangi kebutuhan akan pemeriksaan manual.

2.4 Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan merupakan suatu mekanisme yang mengatur hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak yang harus dilaksanakan secara teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem perpajakan mencakup aturan dan prosedur dalam mengatur wajib pajak dan otoritas pajak untuk proses administrasi perpajakan, agar terpenuhinya tata kelola yang tertib dan terwujudnya penerimaan negara yang optimal. Terdapat tiga macam sistem pemungutan pajak, yaitu (Fitriani, 2022):

1. *Self Assessment System*

Sistem ini mewajibkan wajib pajak untuk melakukan tanggung jawab perpajakannya sendiri, mulai dari menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri. Wajib pajak diberi wewenang penuh dan berperan aktif dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dalam sistem ini fiskus tidak berperan langsung dalam menentukan besaran pajak yang terutang, kecuali wajib melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku. Ini adalah bentuk

kepercayaan fiskus kepada wajib pajak untuk melakukan tanggung jawab perpajakannya secara jujur dan transparan serta mendorong partisipasi aktif dalam administrasi perpajakan.

2. *Official Assessment System*

Mekanisme pemungutan pajak dalam sistem ini adalah, otoritas pajak memiliki kewenangan penuh dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar. Dalam sistem ini wajib pajak memiliki peran pasif, mereka hanya menunggu keputusan dari fiskus dalam menentukan pajak yang terutang. Atau dengan kata lain, mereka tidak terlibat dalam perhitungan pajak, wajib pajak mengetahui pajak terutang setelah penetapan resmi.

3. *Whithholding Assessment System*

Sistem ini melibatkan pihak ketiga untuk memotong dan memungut dari penghasilan wajib pajak secara langsung. Pihak ketiga memiliki wewenang untuk menyetorkan dan melaporkan pajak terutang tersebut ke otoritas pajak. Jadi peran wajib pajak dan fiskus menjadi pasif, fiskus hanya mengawasi setiap proses yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga DJP hanya sebagai pengawas dan pembina. Keberhasilan dari sistem ini hanya bisa diukur dengan tingkat kesadaran, kemampuan, dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab mereka.

Dengan hadirnya Coretax, menjadi fasilitator dalam penerapan *Self Assessment System* dan mendorong kemandirian wajib pajak. Coretax dikembangkan sebagai transformasi digital untuk memudahkan penggunaannya dan mempermudah proses administrasi yang terpadu dalam satu platform. Coretax mendukung *Self Assessment System* dalam mengelola data perpajakan, memperbarui informasi, serta memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak secara *real-time*.

Namun, akan bermasalah jika sistem coretax mendapatkan kendala yang tidak dipahami oleh wajib pajak. *Self Assessment System* menuntut wajib pajak memiliki pengetahuan dan literasi digital yang memadai. Ketika coretax dijadikan sistem administrasi utama perpajakan, tanggung jawab wajib pajak akan semakin besar harus mampu mengoperasikan sistem yang kompleks. Jika wajib pajak tidak mampu mengoperasikannya secara optimal maka wajib pajak tidak mampu menjalani tanggung jawabnya secara mandiri. Namun jika sebaliknya, terdapat masalah pada sistemnya, maka harus dilakukan perbaikan pada sistemnya.

Dalam penelitian ini, tingkat aktivasi coretax dan WPOP yang aktif masih rendah, menunjukkan kesenjangan antara konsep ideal dari *Self Assessment System*. Meskipun telah diterapkannya *Self Assessment System* masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya yang berkaitan erat dengan pengguna coretax. Baik hambatan yang berasal dari diri sendiri faktor internal maupun dari lingkungan sekitar faktor eksternal. Coretax memiliki potensi yang tinggi untuk memastikan berhasilan *Self Assessment System* dan memerlukan kerjasama dengan pengguna coretax. Maka dari itu, diperlukan untuk memahami perspektif dan pengalaman dari

wajib pajak terhadap coretax yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam menjalankan kewajiban mereka yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1.	(Cindy & Chelsya, 2024)	Economics (X) Digital Business Review Persepsi Mahasiswa (X) Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa setuju dengan penerapan Coretax karena dirasa akan meningkatkan kepatuhan pajak. Mereka juga optimis bahwa penerapan sistem ini akan berjalan dengan lancar.
2.	(Septiani, 2024)	Mengulik Peluncuran Core Tax Administration System (X) Sudut Pandang Wajib Pajak (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari sudut pandang para wajib pajak, Coretax diharapkan menjadi solusi yang dinantikan untuk menjelaskan berbagai keluhan dan masukan dari wajib pajak dengan segala kerumitan pengisian data dan tampilannya.
3.	(Shaniah, 2025)	Persepsi Petugas Kpp Pratama Bandung Cicadas (X) Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Atas Peadamanan NIK NPWP (Y) Implikasi Terhadap Akses Login Ke Sistem Coretax (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sekitar 98% wajib pajak telah memahami bahwa NIK menggantikan fungsi NPWP, seiring meningkatnya sosialisasi dan penerapan sistem Coretax. Namun, tantangan tetap ada.
4.	(Vernanda <i>et al.</i> , 2025)	Core Tax System (X) Peluang, Tantangan, Dan Realitas Di Lapangan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa temuan ini memperkuat <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), di mana persepsi terhadap kegunaan sistem (<i>perceived usefulness</i>) tinggi, namun kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) masih rendah. Untuk mendukung keberhasilan implementasi CTAS, diperlukan perbaikan dari berbagai aspek yang mempertimbangkan beban kerja dan kondisi adaptasi pegawai dilapangan.

Disambung ke halaman berikutnya

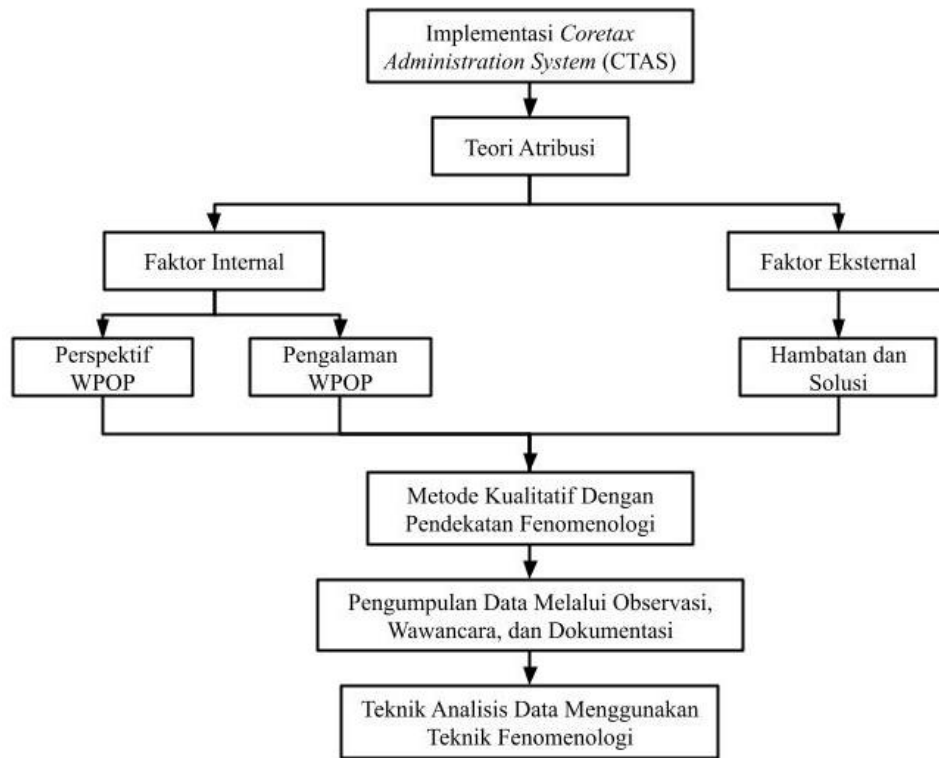
5.	(Ismail Hasan & Yuliansyah Kusnadi, 2025)	Coretax Sebagai Sistem Informasi Akuntansi (X) Meningkatkan Efektivitas Laporan Keuangan Fiskal (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Coretax sebagai sistem informasi akuntansi di CV Penerbit Halim Qur'an mampu meningkatkan efektivitas laporan keuangan fiskal secara signifikan. Sistem ini mempercepat proses penyusunan laporan keuangan fiskal. Untuk memaksimalkan manfaat Coretax, CV Penerbit Halim Qur'an disarankan untuk terus melakukan pelatihan berkala bagi departement keuangan agar semakin mahir dalam mengoperasikan sistem dan memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia.
6.	(Nasywa Roudhotul Firdaus & Ajeng Tita Nawangsari, 2025)	Penerapan Coretax (X) Proses Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem Coretax untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di PT Integra menunjukkan dampak positif terhadap kepatuhan pajak dan efisiensi bisnis. Coretax telah menunjukkan peningkatan ketepatan waktu, akurasi, dan transparansi dalam pemrosesan PPN.
7.	(Silalahi & Tantina Haryati, 2025)	Dampak Penerapan Coretax (X) PT Yekape Surabaya (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Coretax memberikan kemudahan karena seluruh jenis pajak bisa dilaporkan melalui satu platform. Namun muncul beberapa tantang, seperti keterbatasan pemahaman pengguna, adaptasi sumber daya manusia, serta gangguan teknis di awal implementasi. PT Yekape mengatasi tantangan ini melalui pelatihan internal dan koordinasi antardivisi.
8.	(Maryam Batari Uleng & Ekowati, 2025)	Analisis Persepsi Wajib Pajak (X) Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau dari Relative Advantage (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi teknologi dalam administrasi publik tidak hanya bergantung pada keunggulan teknis, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, keberlanjutan reformasi perpajakan digital di Indonesia membutuhkan pendekatan yang lebih partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

2.6 Kerangka Berpikir

Coretax Administration System (CTAS) sebuah sistem digital untuk administrasi perpajakan Indonesia yang diluncurkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP), yang membantu memenuhi kebutuhan terkhususnya WPOP yang menjadi fokus penelitian ini, terutama dalam memenuhi kewajiban Pph 21 mereka. Kerangka konseptual ini menggabungkan tiga landasan, yaitu perspektif, pengalaman, hambatan dan solusi dari WPOP dalam menggunakan Coretax, dan dianalisis menggunakan teori atribusi, teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menafsirkan dan mencari tahu penyebab dari suatu perilaku yang dilakukan oleh dirinya sendiri atau orang lain, berusaha memahami kehidupan sosialnya dengan mencari alasan sebab yang mendasari sebuah peristiwa dan tindakan yang mereka amati, apakah disebabkan oleh faktor internal (diri dalam individu) dan hambatan eksternal (pengaruh lingkungan luar).

Aspek mengenai perspektif dan pengalaman WPOP (faktor internal) hambatan dan solusinya (faktor eksternal), akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Dengan menggali dan memahami makna pengalaman WPOP secara mendalam. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik fenomenologi, berfokus pada identifikasi, pemaknaan, dan interpretasi atas esensi pengalaman wajib pajak terkait implementasi Coretax. Maka kerangka berpikir yang dihasilkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber : Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi adalah ilmu (*logos*), yang mengkaji sesuatu yang tampak (*phenomenon*). Secara lebih sederhana, fenomenologi mengkaji kita mempersepsi atau mengalami suatu objek atau peristiwa. Fenomenologi berfokus pada pengetahuan yang diperoleh dari kesadaran kita, khususnya dalam memahami suatu objek atau peristiwa. Oleh karena itu, fenomenologi bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengartikan secara detail pengalaman dan makna yang terkait dengan persepsi-persepsi ini (Littlejohn & Foss, 2011).

Metode fenomenologi kualitatif dipilih untuk penelitian ini karena dapat menggambarkan dan menggali pengalaman hidup serta sudut pandangan individu, khususnya wajib pajak, dalam menggunakan Coretax. Fenomenologi memungkinkan peneliti dapat menilai bagaimana wajib pajak memandang penerapan Coretax, termasuk tantangan yang mereka hadapi dan saran yang mereka berikan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini mengkaji perspektif dan pengalaman dari wajib pajak yang ada di wilayah Samarinda Ulu terkait penerapan sistem Coretax dalam administrasi perpajakan. Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama, yaitu:

1. Perspektif wajib pajak bagaimana individu memahami, mengevaluasi, dan bereaksi terhadap penerapan Coretax sebagai sistem perpajakan terbaru dalam pelaporan dan pembayaran pajak.
2. Pengalaman wajib pajak, bagaimana pengguna berinteraksi dengan Coretax dalam kehidupan sehari-hari, termasuk kesulitan atau tantangan yang mereka hadapi.
3. Serta mengidentifikasi tantangan/hambatan teknis, sosial, atau prosedural yang menghambat efektivitas penggunaan Coretax dan solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Samarinda Ulu, yang berlokasi di Jl. MT. Haryono No. 17, Kel. Air Putih, Kec. Samarinda Ulu, Kalimantan Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat layanan administrasi perpajakan yang berhubungan langsung dengan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga akan dilakukan di Bank Samarinda (Perseroda), yang berlokasi di Jl. Pahlawan No. 01, (Ruko Pusat Niaga Permata Kaltim), Kel. Dadimuyadi, Kec. Samarinda Ulu. Lokasi ini dipilih karena Bank Samarinda merupakan lembaga keuangan yang memfasilitasi penerapan administrasi perpajakan dan telah mengadopsi Coretax.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang mengkaji makna, pengalaman, dan wawasan tentang suatu fenomena. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di

kumpulkan melalui metode wawancara langsung kepada informan terpilih. Informasi dikumpulkan langsung dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Samarinda Ulu yang menjadi subjek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang perspektif dan pengalaman mereka terhadap sistem Coretax, serta tantangan yang mereka hadapi dan solusi yang mereka sarankan.

3.5 Informan Penelitian

No.	Inisial	Jabatan
1.	ANS	WPOP
2.	ARA	WPOP
3.	ABC	Pihak DJP

Sumber : Peneliti, 2026

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data secara langsung dari lapangan dengan mengamati secara cermat keadaan disekitar subjek. Tujuannya untuk mengetahui informasi tentang suatu fenomena yang terjadi didunia nyata, yang berkaitan dengan waktu, proses, dan kondisi terkini. Mengamati secara menyeluruh segala aktivitas dan situasi yang terjadi dan mengumpulkan data/informasi yang akurat mengenai subjek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan dua pihak: pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan narasumber (informan) yang menjawabnya. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi terperinci terkait pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan terhadap topik penelitian. Secara sederhana, wawancara adalah suatu peristiwa atau proses interaksi antara pewawancara dan narasumber melalui komunikasi langsung secara mendalam untuk memperkuat dan melengkapi penelitian ini

3. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai sumber data informasi tambahan yang melengkapi dan memperkuat data yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara. Tujuan utamanya adalah mengumpulkan bukti yang valid dan kuat berupa foto, atau bahan lainnya yang relevan, yang dapat memberikan wawasan yang kredibel tentang fenomena yang diteliti.

3.7 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah metode dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menguji kredibilitas dan keandalan informasi dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Sumber-sumber ini didapat dari hasil wawancara dengan berbagai informan, dan hasil dari observasi yang dilakukan. Tujuannya untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan dan meminimalkan risiko bias yang dapat timbul akibat kebergantungan pada satu sumber saja.

3.8 Teknik Analisis Data

Creswell (2015) menyatakan bahwa terdapat lima teknik analisis data kualitatif fenomenologi, yang digunakan untuk mengeksplor makna pengalaman individu terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sahlan & Noor, 2025) juga menjelaskan mengenai teknik analisis fenomenologi, sebagai berikut:

1. Penggambaran menyeluruh tentang pengalaman informan melalui transkrip wawancara.
2. Mengidentifikasi dan memilih pernyataan penting dari informan dalam tahap yang disebut *horizontalisasi*, yang melibatkan pemilahan pernyataan yang relevan dan memisahkan pernyataan yang tidak sejalan dengan fokus penelitian.
3. Pernyataan yang dipilih kemudian diorganisasikan kedalam kelompok makna (*Cluster of Meaning*) untuk mengungkapkan esensi atau inti dari pengalaman informan.
4. Membuat deskripsi tekstural tentang apa yang dialami informan, dan membuat deskripsi struktural tentang bagaimana pengalaman tersebut.
5. Dari hasil kedua deskripsi tersebut digabungkan menghasilkan laporan gabungan yang menggambarkan esensi fenomena yang diteliti. Khususnya hubungan antara tekstural (*noema*) dan struktural (*noesis*) dalam pengalaman informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abigail, C. N., & Wijaya, K. A. S. (2025). Implementasi Sistem Coretax dalam digitalisasi sistem perpajakan Indonesia: Studi Kasus Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan Kanwil DJP Jakarta Pusat. *Socio-Political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.278>
- Aruna, N. D. (2025). *Wajib Pajak Terpilih Samarinda Berkesempatan Kenali Coretax Lebih Awal*. DJP.
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Economics and Digital Business Review Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>
- Creswell, J. W., L. A. L., & Q. S. Z. (2015). (2015). *Penelitian kualitatif dan desain riset: memilih diantara lima pendekatan*. Pustaka Pelajar.
- DJP. (2022). *Wajib Pajak dan NPWP*. DJP. <https://www.pajak.go.id/en/node/34248>
- DJP. (2024). *Praimplementasi Coretax DJP, Wajib Pajak Dapat Log In Mulai 24 Desember 2024*. DJP. <https://pajak.go.id/id/artikel/praimplementasi-coretax-djp-wajib-pajak-dapat-log-mulai-24-desember-2024>
- Faatin, Z. A.; G. L. F. (2025). *Analisis Kendala Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Masa Pada Pusdiklat Apu PPT*.
- Faradina, F. (2025). *Coretax DJP: 1 Aplikasi 7 Manfaat*. DJP. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/coretax-djp-1-aplikasi-7-manfaat>
- Fifianti, R.; R. P. (2026). *Resy+Fifianti+JKAP*.
- Fitriani, P. A. (2022). *Asas dan Tiga Sistem Pemungutan Pajak Indonesia*. DJP. <https://pajak.go.id/id/artikel/asas-dan-tiga-sistem-pemungutan-pajak-indonesia>
- Gusti, G. (2025, February 15). *Coretax Masih Bermasalah, Ekonom UGM Sebut Ada 4 Penyebab Utamanya*. Universitas Gajah Mada. <https://ugm.ac.id/id/berita/coretax-masih-bermasalah-ekonom-ugm-sebut-ada-4-penyebab-utamanya/>
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*.
- Ismail Hasan, N., & Yuliansyah Kusnadi, D. (2025). Implementasi Coretax Sebagai Sistem Informasi Akuntansi Untuk Meningkatkan Efektivitas Laporan

- Keuangan Fiskal Pada CV. Penerbit Halim Qur'an Bandung. *JIKI*, 1, 111–115.
<https://jiki.web.id/index.php/jiki/index>
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Samarinda Ulu. (2026). *Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Samarinda Ulu 2025*.
- Kelley, H. H. (1967). *Attribution Theory in Social Psychology*. .
<https://psycnet.apa.org/record/1968-13540-001>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. In *Jurnal Riset Akuntansi Politala* (Vol. 8, Number 1).
<http://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/index>
- Littlejohn, S. W. ., & Foss, K. A. . (2011). *Theories of human communication*. Waveland Press.
- Maryam Batari Uleng, W., & Ekowati, L. (2025). *Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Implementasi Core Tax Administration System Ditinjau dari Relative Advantage (Studi Kasus PT XYZ)* (Vol. 8, Number 3).
- Menteri Pendayagunaan. (2025). *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 7 Tahun 2025*.
<https://peraturanpajak.com/2025/12/02/surat-edaran-menteri-pendayagunaan- Aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-7-tahun-2025/>
- Nasywa Roudhotul Firdaus, & Ajeng Tita Nawangsari. (2025). Penerapan Sistem Coretax dalam Proses Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 1103–1110.
<https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i2.5095>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 Ketentuan Perpajakan Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, BPK RI (2024).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/306614/pmk-no-81-tahun-2024>
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 40 Tahun 2018 Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, BPK RI (2018).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/77914/perpres-no-40-tahun-2018>
- Rangga, Y., & Nugraha, Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Coretax Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah. *Jurnal Administrasi Profesional*, 06(01).
- Rante, F., Toding, I. G., & Sartika, N. (2025). Pengaruh Penerapan Coretax dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. *RIGGS: Journal of*

Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 4052–4064.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4068>

Sahlan, N. A., & Noor, A. (2025). *Peran Ketua Rt sebagai Agen Pajak dalam Program Bapak Hebat terhadap Pengoptimalan Pajak PBB-P2 di Kota Bontang The Role of RT Heads as Tax Agents in the Bapak Hebat Program Towards PBB-P2 Tax Optimization in Bontang City*. 22(1).

Salsabila Kania L. (2026). *Akhir Tahun 2025, Benarkah Batas Akhir Aktivasi Coretax?* . DJP. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/akhir-tahun-2025-benarkah-batas-akhir-aktivasi-coretax>

Septiani, R. (2024). *Mengulik Peluncuran Core Tax Administration System Dari Sudut Pandang Wajib Pajak*. 2(2).
<http://jespen.untama.ac.id/index.php/jespen/>

Setiawan, A. A., & Asy'ari, V. (2026). Analisis Implementasi Coretax DJP dan Implikasinya Terhadap Efisiensi Administrasi dan Kepatuhan Wajib Pajak. In *Halaman | 37 Journal of Accounting, Auditing and Taxation ISSN E-ISSN* (Vol. 1, Number 1).

Shaniah, H. (2025). Persepsi Petugas KPP Pratama Bandung Cicadas Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Atas Pemadaman NIK-NPWP dan Implikasi Terhadap Akses Login ke Sistem Coretax. In *DISTINGSI: JOURNAL OF DIGITAL SOCIETY* (Vol. 3, Number 2).

Silalahi, O. Y., & Tantina Haryati. (2025). Dampak Penerapan Coretax Pada PT Yekape Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 14–19.
<https://doi.org/10.69714/fyqm1k19>

Susiana, U., Perusahaan, A. K., Sambas, P. N., Farisan, M., Akuntansi, L., Perusahaan, K., & Sentiya, N. (2025). Kesiapan UMKM di Kabupaten Sambas dalam Menghadapi Implementasi Coretax MSME Readiness in Sambas Regency in Facing the Implementation of Coretax Lailatul Mukaromah. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 5(3), 274–288.

Tarumingkeng, R. C. (2025). *Teori Atribusi*.

Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, BPK RI (1983). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/46986/uu-no-6-tahun-1983>

Undang-Undang (UU) No. 16 Tahun 2009 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang, BPK RI (2016).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38624/uu-no-16-tahun-2009>

Vernanda, P., Asmoro, P., Okfitasari, A., & Suhatmi, E. C. (2025). *Coretax System dari Kacamata Fisikus: Peluang:, Tantangan, dan Realitas di Lapangan.*

LAMPIRAN

Indikator	Sumber
1. Kemampuan Pengguna Coretax 2. Pengetahuan Terkait Coretax 3. Persepsi Kemudahan Penggunaan 4. Sosialisasi Langsung dan Tidak Langsung	(Rante <i>et al.</i> , 2025)
1. Kecepatan Sistem 2. Kelengkapan Fitur 3. Kesesuaian Perhitungan 4. Minim Koreksi 5. Kesalahan Input 6. Kelengkapan Data	(Fifianti, R., 2026)
1. Prosedur Penyetoran 2. Sistem Tidak Stabil	(Faatin, Z., 2025)
1. Modul Registrasi SPT, Pembayaran, Keberatan Terhubung Dalam Satu Platform 2. Pengoperasian Sistem Lama dan Coretax Secara Pararel, Migrasi Data Bertahap 3. Penggunaan Simulator, Tutorial, Serta Respon WP Terhadap Antarmuka Baru	(Setiawan & Asy'ari, 2026)

PERTANYAAN UNTUK WPOP

Indikator Perspektif

Indikator 1: Pengetahuan Terkait Coretax

Pertanyaan :

1. Sejauh mana pemahaman anda mengenai tujuan dan fungsi Coretax dalam administrasi perpajakan?
2. Apakah anda mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan ketika mendaftar akun atau aktivasi coretax?

3. Menurut anda, aspek pengetahuan apa yang kurang dikuasai oleh WPOP dalam menggunakan coretax?
4. Pada situasi atau keadaan seperti apa WPOP membutuhkan bantuan dari petugas, apa jenis bantuan yang diperlukan?

Indikator 2: Persepsi Kemudahan Penggunaan

Pertanyaan :

1. Bagaimana pengalaman anda dalam melakukan proses login, apakah anda mengalami kegagalan login, error, atau prosesnya lambat?
2. Dalam hal pengisian SPT atau pembayaran, sejauh mana anda menilai langkah-langkah dalam coretax mudah dipahami dan dijalankan?

Indikator 3: Sosialisasi Langsung Dan Tidak Langsung

Pertanyaan :

1. Jenis sosialisasi apa yang pernah anda lakukan (sosialisasi tatap muka, webinar, penerbitan panduan, brosur, atau media sosial), yang mana yang paling membantu dan yang mana kurang efektif?
2. Seberapa memadai informasi yang disampaikan dalam sosialisasi terkait langkah aktivasi akun coretax?
3. Bagaimana anda menilai jangkauan sosialisasi dari KPP Samarinda Ulu, apakah sampai ke kalangan WPOP yang memiliki literasi digital rendah?

Indikator 4: Penggunaan Simulator, Tutorial, Serta Respon WP Terhadap Antarmuka Baru

Pertanyaan :

1. Seberapa efektif tutorial dalam membantu anda memahami alur pelaporan dan pembayaran di coretax?
2. Bagaimana respon anda terhadap tampilan baru dengan menggunakan coretax, apakah memudahkan atau justru menambah kebingungan?

3. Jika diberi kesempatan memberikan masukan terkait sistem coretax, apa perbaikan yang anda usulkan?

Indikator Pengalaman

Indikator 1: Kemampuan penggunaan Coretax

Pertanyaan :

1. Bagaimana pengalaman anda saat pertama kali menggunakan coretax?
2. Sejauh mana anda merasa mampu mengoperasikan fitur-fitur utama dalam coretax secara mandiri?
3. Apakah anda pernah mengalami masalah (*error*) saat menggunakan coretax? Bagaimana cara anda mengatasinya?
4. Menurut anda, apakah kemampuan anda dalam menggunakan coretax meningkat seiring waktu?

Indikator 2: Prosedur penyetoran

Pertanyaan :

1. Bagaimana pengalaman anda dalam melakukan pembayaran pajak melalui coretax?
2. Menurut anda, apakah prosedur pembayaran melalui coretax lebih mudah dibanding sistem sebelumnya?

Indikator 3: Modul registrasi, SPT, pembayaran, keberatan terhubung dalam satu platform

Pertanyaan :

1. Menurut anda, bagaimana penggabungan fitur registrasi, SPT, dan pembayaran, dalam satu sistem?
2. Menurut anda, apakah sistem yang sudah terintegritas ini membuat urusan pajak jadi lebih cepat dan praktis?
3. Apakah fitur tertentu di coretax yang menurut anda masih perlu diperbaiki?

Indikator Hambatan dan Solusi

Indikator 1: Kecepatan Sistem

Pertanyaan :

1. Bagaimana pengalaman anda terkait kecepatan akses coretax saat login maupun saat memproses data?
2. Apakah anda pernah mengalami loading lama saat pelaporan dan pembayaran? Seberapa sering terjadi?
3. Apakah solusi yang menurut anda dapat meningkatkan kecepatan sistem coretax?

Indikator 2: Kelengkapan Fitur

Pertanyaan :

1. Apakah fitur yang tersedia di coretax sudah memenuhi kebutuhan anda sebagai WPOP? Atau masih ada fitur yang menurut anda yang masih kurang optimal?
2. Fitur tambahan apa yang anda usulkan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan coretax?

Indikator 3: Minim Koreksi

Pertanyaan :

1. Apakah sistem coretax membantu meminimalkan kesalahan?
2. Seberapa sering anda harus melakukan koreksi setelah menginput data?
3. Apakah perbaikan yang diperlukan agar proses koreksi dapat diminimalkan?

Indikator 4: Kesalahan Input

Pertanyaan :

1. Apakah anda pernah melakukan kesalahan input data saat menggunakan coretax?
2. Menurut anda, kesalahan tersebut lebih disebabkan oleh faktor pribadi (kurang teliti) atau sistem (tampilan membingungkan)?

3. Apa solusi yang dapat membantu mengurangi kesalahan input oleh WPOP?

Indikator 5: Kelengkapan Data

Pertanyaan :

1. Apakah data yang ditampilkan dalam coretax sudah lengkap dan sesuai dengan kondisi perpajakan anda?
2. Pernahkah anda menemukan data yang tidak sinkron atau belum terupdate?
3. Bagaimana dampak ketidaklengkapan data terhadap proses pelaporan atau pembayaran?
4. Apa saran anda untuk memastikan data dalam coretax selalu akurat dan lengkap?

Indikator 6: Sistem Tidak Stabil

Pertanyaan :

1. Apakah anda pernah mengalami gangguan sistem seperti *error*, *logout* otomatis, atau *server down*? Pada saat kondisi apa gangguan tersebut paling sering terjadi (misal menjelang batas pelaporan)?
2. Bagaimana gangguan sistem tersebut memengaruhi kepatuhan anda?
3. Apa solusi yang menurut anda perlu dilakukan untuk meningkatkan stabilitas sistem?

Indikator 7: Pengoperasian Sistem Lama Dan Coretax Secara Pararel

Pertanyaan :

1. Apakah anda pernah menggunakan sistem lama bersamaan dengan coretax? Bagaimana pengalaman anda?
2. Apakah penggunaan pararel tersebut membantu atau justru membingungkan?
3. Menurut anda. Apakah sebaiknya transisi dilakukan secara penuh tanpa sistem lama?
4. Apakah strategi terbaik agar transisi sistem tidak membingungkan wajib pajak?

Indikator 8: Migrasi Data Bertahap

Pertanyaan :

1. Apakah anda pernah mengalami kendala akibat data yang belum sepenuhnya termigrasi?
2. Menurut anda, apakah migrasi bertahap ini memengaruhi kelancaran administrasi pajak anda?
3. Apa saran anda agar proses migrasi data dapat berjalan lebih efektif?

PERTANYAAN UNTUK DJP

Indikator 1: Kecepatan Sistem

Pertanyaan :

1. Bagaimana penilaian DJP terhadap kecepatan sistem coretax sejak mulai digunakan?
2. Apa penyebab keterlambat proses saat login dan saat memproses data?
3. Apa saja langkah yang sudah diambil untuk meningkatkan sistem kinerja sistem?

Indikator 2: Kelengkapan Fitur

Pertanyaan :

1. Apakah fitur-fitur di coretax saat ini sudah mencakup semua kebutuhan administrasi perpajakan?
2. Apakah ada rencana penambahan fitur atau perbaikan fitur yang ada?

Indikator 3: Kesesuaian Perhitungan

Pertanyaan :

1. Apakah pernah terjadi kesalahan perhitungan dari sistem? Bagaimana mengatasi masalah tersebut?

2. Jika terjadi perubahan peraturan perpajakan bagaimana pembaruan yang dilakukan pada sistem?

Indikator 4: Kelengkapan Dan Migrasi Data

Pertanyaan :

1. Bagaimana proses perpindahan data yang dilakukan dari sistem lama ke coretax?
2. Apakah ada kendala dalam penyesuaian yang dirasakan oleh wajib pajak terkait coretax?
3. Bagaimana DJP menjaga keamanan data dan keakuratan data selama proses berlangsung?

Indikator 5: Stabilitas Sistem

Pertanyaan :

1. Apa penyebab gangguan sistem seperti error, sulit login yang terjadi pada sistem?
2. Bagaimana langkah yang diambil jika sistem sedang gangguan?
3. Apakah ada evaluasi atau perbaikan rutin untuk memastikan kestabilan sistem?

Indikator 6: Pengoperasian Sistem Lama Dan Coretax Secara Pararel

Pertanyaan :

1. Mengapa sistem lama dan coretax dijalankan secara bersamaan?
2. Apa kendala yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak terkait penggunaan sistem perpajakan secara pararel?
3. Kapan penggunaan coretax secara penuh tanpa menggunakan sistem lama?

**Indikator 7: Modul Registrasi, SPT, Pembayaran, Keberatan Terhubung
Dalam Satu Platform**

Pertanyaan :

1. Apa tujuan penggabungan registrasi, SPT, pembayaran pajak, dalam satu sistem?
2. Apakah coretax sudah berjalan dengan optimal?
3. Bagaimana tanggapan wajib pajak terhadap sistem coretax yang menggabungkan semua kebutuhan perpajakan menjadi satu sistem?