

# Persepsi Wajib Pajak atas Kemudahan Sistem Coretax terhadap Pelaporan SPT Tahunan dan Implikasinya terhadap Kepatuhan: Studi Kualitatif pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora

Fatikatul Khofiafah<sup>1,\*</sup>, Inaya Rahma Nafisa<sup>2</sup>, Syarifatul Putri Astari<sup>3</sup>, Luklu'a Farida Annur<sup>4</sup>, Livia Azzisatul Laila<sup>5</sup>, Herwening Sindu Lestari<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Akuntansi Syarah, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>fatikaifa26@gmail.com, <sup>2</sup>nafisainaya123@gmail.com, <sup>3</sup>syarifaputri127@gmail.com, <sup>4</sup>faridaaidaaa55@gmail.com, <sup>5</sup>lyviazzisa@gmail.com, <sup>6</sup>sinduserwening@gmail.com

\*Email Corresponding Author: [nafisainaya123@gmail.com](mailto:nafisainaya123@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan serta implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak dan Blora melalui wawancara mendalam dan studi literatur, dengan analisis data model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax memberikan kemudahan melalui fitur *prepopulated data*, integrasi data, dan efisiensi pelaporan yang mampu meningkatkan kepatuhan, khususnya kepatuhan formal. Namun, masih terdapat kendala seperti kompleksitas sistem, gangguan teknis, dan keterbatasan pemahaman pengguna yang menghambat optimalisasi penggunaan. Selain itu, dalam kepatuhan material masih ditemukan potensi kesalahan akibat ketidaksesuaian data dan kurangnya pemahaman alur pengisian. Dengan demikian, persepsi kemudahan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan penyempurnaan sistem, peningkatan sosialisasi, serta dukungan teknis agar implementasi Coretax dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Coretax, Persepsi Kemudahan, Pelaporan SPT Tahunan, Kepatuhan Wajib Pajak, Digitalisasi Perpajakan.

## Abstract

*This study aims to analyze taxpayers' perceptions of the ease of using the Coretax system in filing Annual Tax Returns (SPT Tahunan) and its implications for taxpayer compliance. The study employs a qualitative approach with a case study design at the Demak and Blora Primary Tax Service Offices (KPP Pratama) through in-depth interviews and literature review, using the Miles and Huberman data analysis model. The findings indicate that Coretax provides convenience through features such as prepopulated data, data integration, and reporting efficiency, which are able to improve taxpayer compliance, particularly formal compliance. However, several obstacles remain, including system complexity, technical disruptions, and limited user understanding, which hinder the optimization of its use. In addition, in terms of material compliance, there is still potential for errors caused by data inconsistencies and a lack of understanding of the reporting flow. Therefore, perceived ease of use plays an important role in improving taxpayer compliance, making system refinement, enhanced socialization, and adequate technical support necessary so that Coretax implementation can run optimally and sustainably.*

Keywords: Coretax, Perceived Ease of Use, Annual Tax Return Filing, Taxpayer Compliance, Tax Digitalization.

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar yang berperan strategis dalam pembiayaan pembangunan nasional, meliputi sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan program sosial lainnya (Nathanael dan Widodo 2025). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi elemen krusial dalam menjamin optimalisasi penerimaan negara. Namun, berbagai temuan empiris menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia

masih belum optimal dan cenderung mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu. Data dari Direktorat Jendral pajak (DJP) mengindikasikan bahwa kepatuhan, baik secara formal maupun material, belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan. Khususnya dalam hal ketepatan waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan serta pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya. Kondisi ini menuntut adanya upaya strategis yang lebih efektif, salah satunya melalui modernisasi sistem perpajakan (Afiah et al. 2025).

Langkah strategis terbaru dalam memodernisasi sistem perpajakan adalah peluncuran sistem administrasi perpajakan terbaru yang dikenal sebagai *Coretax* DJP. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan layanan perpajakan bagi wajib pajak. *Coretax* mengintegrasikan berbagai layanan yang sebelumnya tersebar dalam beberapa aplikasi, seperti DJP Online dan *E-filling*, ke dalam satu platform terpadu. Melalui sistem ini, seluruh proses administrasi perpajakan mulai dari pendaftaran, pembayaran, pelaporan hingga pengajuan layanan administrasi dapat dilakukan dalam satu ekosistem digital. Bahkan, pelaporan SPT Tahunan untuk tahun pajak 2026 direncanakan sepenuhnya dilakukan melalui *Coretax*, baik bagi wajib pajak orang pribadi maupun badan (Setiawan dan Asy 2026).

Implementasi *Coretax* memiliki implikasi penting terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam sistem *self-assessment* yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri, sementara otoritas pajak berperan dalam fungsi pengawasan dan penegakkan hukum. Dalam konteks ini, kualitas sistem administrasi perpajakan menjadi faktor penentu yang dapat mempengaruhi kemauan dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara sukarela.

Digitalisasi pelaporan SPT melalui *Coretax* ini tidak mengubah substansi kewajiban perpajakan, tetapi membawa perubahan signifikan pada aspek teknis dan prosedural. Dari perspektif kebijakan publik, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Coretax* dikembangkan dengan pendekatan *user-oriented*, yang menyediakan paduan pelaporan secara sistematisasi dan validasi untuk meminimalkan kesalahan. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kepastian hukum dan akuntabilitas dalam pelaksanaan sistem *self-assessment* (Hamid 2026).

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai ketaatan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, yang terbagi menjadi kepatuhan formal (administrasi, seperti pelaporan SPT tepat waktu) dan kepatuhan material (substansial, seperti pembayaran pajak yang benar) (Ayuni dan Darmayanti 2024). Berdasarkan data pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora, realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan dari 102,77% menjadi 100,20% (KPP Pratama Blora 2024), sedangkan KPP Pratama Demak juga mengalami penurunan capaian dari 114,93% menjadi 100,95% (KPP Pratama Demak 2024). Dari perbandingan capaian dari penerimaan pajak tahun 2023 dan 2024 tersebut saat menggunakan DJP Online diharapkan kekurangan-kekurangan dalam sistem DJP Online menjadi pelajaran untuk sistem *Coretax*. Hal ini dikarenakan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan sistem *Coretax* berpotensi mempengaruhi tingkat kepatuhan, sebagaimana dihipotesiskan dalam judul penelitian ini yaitu Persepsi Wajib Pajak atas Kemudahan Sistem *Coretax* Terhadap Pelaporan SPT Tahunan dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan.

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak yang terdaftar di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora. Kedua kantor pelayanan pajak tersebut memiliki wilayah kerja yang mencakup berbagai jenis wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi. Selain itu, kedua KPP tersebut juga aktif dalam memberikan pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan baik secara langsung maupun melalui sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, wilayah ini dipilih untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan pelaporan SPT dan implikasinya terhadap tingkat kepatuhan.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Dalam memahami penelitian terkait dengan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan sistem *coretax* maka penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode ini dipilih karena memiliki pendekatan yang relevan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai persepsi wajib pajak terhadap kemudahan sistem *Coretax* dalam pelaporan SPT Tahunan beserta implikasinya dalam kepatuhan wajib pajak. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada peran peneliti sebagai instrumen utama, sehingga peneliti harus mampu diterima oleh informan dan lingkungannya agar dapat mengungkap data yang tersembunyi melalui bahasa

tutur, bahasa tubuh, perilaku, maupun berbagai ungkapan yang berkembang dalam lingkungan informan (Mulyadi 2011)

Pada penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak dan Kantor Pelayanan Pajak Blora. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa kedua Kantor Pelayanan Pajak tersebut merupakan instansi vertikal dari Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan pelayanan secara langsung terhadap wajib pajak. Selain itu kedua lokasi penelitian memiliki karakteristik yang beragam dari jenis pekerjaan, tingkat pendidikan dan tingkat pemahaman mengenai teknologi yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang lebih komprehensif mengenai persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dari sistem Coretax dalam pelaporan SPT tahunan.

Subjek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan sistem Coretax dalam pelaporan SPT tahunan dengan ditentukan dengan teknik purposive sampling yaitu pemilihan dengan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian adalah :

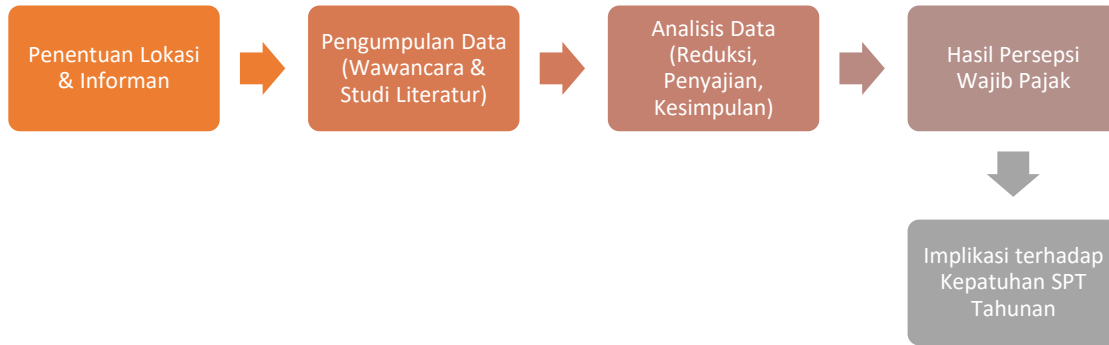
1. Wajib Pajak orang pribadi yang telah menggunakan sistem coretax untuk pelaporan SPT tahunan.
2. Wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan secara mandiri.
3. Petugas pajak ( Account Representative ) yang memberikan pelayanan terkait pelaporan SPT tahunan.
4. Petugas pelayanan yang menangani sistem Coretax.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa hasil wawancara. Pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara mendalam informan yang sesuai kriteria. Kumpulan pertanyaan akan digunakan sebagai panduan yaitu meliputi persepsi terhadap perubahan siste, hambatan yang muncul terhadap sistem coretax serta penilaian mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi coretax. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan studi literatur yang mengumpulkan teori dan literatur sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai data sekunder guna mempertegas pola pengamatan dalam menganalisis (Jiandini dan Haryati 2025).

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu persepsi wajib pajak terhadap kemudahan sistem Coretax dan implikasinya terhadap kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sehingga data yang dianalisis benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian (Sarboini et al. 2021).

Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif atau deskriptif sehingga memudahkan peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi. Penyajian data ini bertujuan agar data yang telah direduksi dapat tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan mengenai persepsi wajib pajak terhadap kemudahan sistem Coretax. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menginterpretasikan data yang telah disajikan, kemudian menarik makna dari data tersebut sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung agar kesimpulan yang dihasilkan benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dengan menggunakan teknik analisis data tersebut, diharapkan peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi wajib pajak terhadap kemudahan sistem Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan serta implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

### 3. HASIL PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem Coretax berperan penting dalam memengaruhi tingkat kepatuhan, baik kepatuhan formal maupun material. Temuan ini sejalan dengan konsep dalam sistem self-assessment, di mana kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem administrasi perpajakan yang digunakan, terutama dalam hal kemudahan dan kepraktisan.

Secara teoritis, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat kemudahan, kejelasan, serta keandalan sistem. Sistem perpajakan berbasis digital yang dirancang sederhana dan mudah digunakan cenderung mendorong wajib pajak untuk lebih patuh, karena proses pelaporan menjadi lebih efisien dan tidak memerlukan usaha yang besar (Alfiatin dan Desitama 2023). Selain itu, konsep persepsi kemudahan juga menjelaskan bahwa semakin mudah suatu sistem dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk memanfaatkannya secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan di lapangan, fitur prepopulated data serta integrasi data dalam Coretax memberikan kemudahan yang nyata bagi wajib pajak, terutama dalam mengurangi pengisian data secara manual dan meminimalkan kesalahan. Kemudahan ini berkontribusi pada peningkatan kepatuhan formal, khususnya dalam ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak yang merasa terbantu oleh sistem cenderung lebih terdorong untuk melaporkan kewajibannya secara mandiri. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan akses dan efisiensi sistem (Saskia, Hak, dan Yustati 2022).

Namun demikian, tidak semua wajib pajak merasakan kemudahan tersebut secara merata. Sebagian wajib pajak justru menilai bahwa sistem Coretax masih cukup kompleks, ditandai dengan banyaknya pilihan dan tahapan pengisian yang harus dilalui. Hal ini menimbulkan kebingungan, terutama bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem baru. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan literasi digital pengguna. Temuan ini sejalan dengan pendapat bahwa keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital sangat bergantung pada kemampuan pengguna dalam memahami sistem yang digunakan (Wijayanti dan Azzahra 2025)

Dari sisi kepatuhan, kompleksitas sistem tersebut berpotensi menurunkan kepatuhan formal, karena wajib pajak yang mengalami kesulitan cenderung menunda pelaporan atau meminta bantuan pihak lain. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem, error, serta masalah dalam proses validasi juga menjadi hambatan dalam pelaporan SPT secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa selain kemudahan, stabilitas sistem juga merupakan faktor penting dalam mendukung kepatuhan wajib pajak.

Dalam hal kepatuhan material, kemudahan yang ditawarkan melalui otomatisasi data sebenarnya dapat meningkatkan akurasi pelaporan. Namun, masih ditemukannya permasalahan seperti data yang tidak sinkron, bukti potong ganda, serta kesalahan dalam pengisian komponen tertentu menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelaporan pajak apabila wajib pajak tidak memahami alur pengisian dengan baik.

Secara keseluruhan, kemudahan pelaporan SPT melalui Coretax memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kemudahan dalam bentuk otomatisasi, integrasi data, dan efisiensi waktu terbukti

mampu meningkatkan kepatuhan, terutama kepatuhan formal. Namun, apabila sistem dirasa rumit, kurang stabil, atau sulit dipahami, maka hal tersebut dapat menjadi faktor penghambat kepatuhan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan sistem yang lebih sederhana dan mudah digunakan, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan kepada wajib pajak. Dengan demikian, Coretax diharapkan dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan sistem Coretax berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, baik dalam aspek formal maupun material. Kemudahan yang dihadirkan melalui fitur seperti *prepopulated data*, integrasi data, serta efisiensi dalam proses pelaporan mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh, terutama dalam menyampaikan SPT Tahunan secara tepat waktu. Meskipun demikian, tidak semua wajib pajak merasakan kemudahan tersebut secara sama. Sebagian masih mengalami kendala, seperti kompleksitas sistem, gangguan teknis, serta keterbatasan dalam memahami penggunaan Coretax. Hal ini dapat berdampak pada menurunnya kepatuhan, terutama ketika wajib pajak merasa kesulitan atau kurang yakin dalam melakukan pelaporan secara mandiri. Dalam hal kepatuhan material, meskipun sistem telah dilengkapi dengan fitur otomatisasi, masih terdapat potensi kesalahan akibat ketidaksesuaian data maupun kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur pengisian. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem perlu didukung dengan kejelasan proses dan validasi data yang baik. Secara umum, Coretax memiliki peluang besar untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan. Namun, agar manfaat tersebut dapat dirasakan secara optimal, diperlukan penyempurnaan sistem yang lebih sederhana dan stabil, peningkatan sosialisasi serta edukasi kepada wajib pajak, dan dukungan teknis yang memadai. Dengan demikian, Coretax dapat berperan secara efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

#### 5. REFERENSI

- Afiah, Nur, Anisatun Humayrah Rais, Azwar Anwar, Kartika Septiary, Dan Pratiwi Musa. 2025. "Pengaruh Implementasi Coretax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Makassar." *Jurnal Aplikasi Perpajakan* 6 (2): 1–13.
- Alfiatin, Eva, Dan Faizal Satria Desitama. 2023. "Efektivitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Tax Center Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*.
- Ayuni, Irza, Dan Cici Darmayanti. 2024. "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan ( SPT ) Tahunan Pada KPP Pratama Meulaboh." *Journal Of Social Science Research* 4:675–84.
- Hamid, Mey Lina. 2026. "Implementasi Sistem Coretax Djp Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Spt Tahunan 2025." *Neraca Manajemen, Ekonomi* 25 (3).
- Jiandini, Abey Fatihah, Dan Tantina Haryati. 2025. "Adaptasi Wajib Pajak Terhadap Sistem Coretax." *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4:610–20.
- KPP Pratama Blora. 2024. "Laporan Kinerja." Blora.
- KPP Pratama Demak. 2024. "Laporan Kinerja KPP Pratama Demak 2024." Demak.
- Mulyadi, Mohammad. 2011. "Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 15 (1): 127–38.
- Nathanael, Jeconiah, Dan Condro Widodo. 2025. "Peran Coretax Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Pelaporan PPH 21 Di Indonesia" 4.
- Sarboini, Misna Maisarah, Maryam, Dan Imilda. 2021. "Strategi Pengembangan Program Pemberdayaan Usaha Mikro Dan Kecil Melalui Pembiayaan Usaha Syariah Pada Badan Amil Zakat Nasional ( BAZNAS ) Kota Banda Aceh" 7 (2): 42–59.
- Saskia, Tassha, Nurul Hak, Dan Herlina Yustati. 2022. "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Anggota Koperasi LKMS Ukhuwah Bintang Ihsani Kota Bengkulu )" 10 (2): 1383–90.

- Setiawan, Andrik Aprilyanto, Dan Vaizal Asy. 2026. “Analisis Implementasi Coretax DJP Dan Implikasinya Terhadap Efisiensi Administrasi Dan Kepatuhan Wajib Pajak.” *Journal Of Accounting, Auditing And Taxation* 1 (1): 37–57.
- Wijayanti, Dian, Dan Latansa Fara Azzahra. 2025. “Penerapan E-Filing Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Pasar Rebo.” *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya* 10 (1).