

**ANALISIS KENDALA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DALAM PROSES PELAPORAN SPT TAHUNAN PADA ERA
IMPLEMENTASI SISTEM CORETAX: PERSPEKTIF KONSULTAN
PAJAK.**

Septiani Dwi Anggraini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
septianidwianggraini04@gmail.com

Vicky Vendy

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
vicky.vendy.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the compliance challenges faced by Individual Taxpayers (WPOP) in reporting their Annual Tax Returns (SPT) during the CORETAX implementation era and to assess the role of tax consultants in overcoming these challenges. The research method used was a descriptive qualitative approach with a case study approach and data triangulation techniques through semi-structured interviews with three tax consultants and observations. The results indicate that CORETAX successfully improved reporting efficiency, transparency, and accuracy through system integration and automated validation, thereby minimizing manual errors and simplifying data monitoring. Technical challenges that emerged included server disruptions, inaccurate withholding tax certificates, and an unstable system. Non-technical challenges included limited digital literacy, WPOP administrative readiness, and incomplete supporting documents. The role of tax consultants is highly strategic, encompassing technical assistance, data verification, education, and developing reporting strategies to ensure timely and compliant SPT reporting. This study provides implications for Individual Taxpayers and tax authorities to optimize the use of CORETAX and design more effective policies and strategies to improve tax compliance.

Keywords: *CORETAX; Individual Taxpayer Compliance; Tax Consultant; Annual Tax Return Reporting; Tax Digitalization.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT Tahunan pada era implementasi CORETAX serta menilai peran konsultan pajak dalam mengatasi hambatan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan teknik triangulasi data melalui wawancara semi-terstruktur dengan tiga konsultan pajak serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CORETAX berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pelaporan melalui integrasi sistem dan validasi otomatis, sehingga meminimalkan kesalahan manual

dan mempermudah pemantauan data. Kendala teknis yang muncul meliputi gangguan server, bukti potong yang tidak sesuai, dan sistem yang belum stabil. Sedangkan kendala non teknis mencakup keterbatasan literasi digital, kesiapan administrasi WPOP, dan ketidaklengkapan dokumen pendukung. Peran konsultan pajak sangat strategis mencakup pendampingan teknis, verifikasi data, edukasi, serta pengaturan strategi pelaporan agar pelaporan SPT dapat dilakukan tepat waktu dan sesuai ketentuan. Penelitian ini memberikan implikasi bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan otoritas pajak untuk mengoptimalkan penggunaan CORETAX serta merancang kebijakan dan strategi pendampingan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Kata Kunci: *CORETAX; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Konsultan Pajak; Pelaporan SPT Tahunan; Digitalisasi Perpajakan.*

A. PENDAHULUAN

Pajak menjadi salah satu sumber utama pendapatan negara yang memiliki peran penting dalam mendanai Pembangunan nasional dan jalannya pemerintahan (Nurhaeni et al., 2025). Sistem perpajakan Indonesia menggunakan metode *self-assessment*, wajib pajak, termasuk wajib pajak orang pribadi diberi kesempatan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Direktorat jendral pajak melakukan perubahan digital dengan menerapkan CORETAX agar meningkatkan kinerja sistem perpajakan yang terintegrasi. Tujuannya yaitu untuk membuat proses lebih efisien, transparan dan akuntabel dengan menggunakan pelaporan berbasis digital dan secara real time. Tetapi, penerapan CORETAX selama masa transisi dari tahun 2025 masih belum berjalan maksimal. Wajib pajak menghadapi berbagai masalah yang bersifat teknis dan non teknis. Kondisi ini dapat mengurangi kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan dan membuat masyarakat kurang percaya pada sistem perpajakan.

Kendala dalam mematuhi pajak tidak hanya muncul karena masalah teknis ketika sistem dijalankan, tetapi juga karena sikap dan pemahaman dari wajib pajak. Kurangnya pemahaman dan kesadaran tentang pajak masih menjadi hambatan besar, dikarenakan banyak orang yang belum sepenuhnya mengetahui kewajiban dan manfaat pajak bagi negara (Herlina & Yuniarti, 2025). Selain itu, keterbatasan kemampuan dalam mengakses dan menggunakan sistem digital CORETAX, terutama pada kelompok masyarakat tertentu yang menyebabkan proses pelaporan pajak tidak berjalan secara optimal (Maisyura et al., 2025). Namun, Tingkat kepatuhan terhadap pajak masih dipengaruhi oleh regulasi perpajakan yang rumit, pelayanan yang belum merata, serta pemahaman masyarakat terhadap keadilan dalam sistem pajak. Oleh karena itu, kepatuhan yang terjadi lebih bersifat formalitas dan belum sepenuhnya muncul dari kesadaran atau keinginan sendiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pajak, diperlukan pendekatan yang menyeluruh dengan cara memberikan edukasi, mempermudah sistem, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Rahmat et al. (2024) menjelaskan bahwa

pemahaman tentang pajak serta denda menjadi hal utama untuk memengaruhi tingkat kepatuhan seseorang. Nursabrina (2024) juga menjelaskan bahwa pemahaman tentang pajak, sanksi yang jelas, serta penggunaan teknologi e-filling dapat meningkatkan kesadaran dan ketaatan wajib pajak. Jannah & Rifai (2024) menyatakan bahwa CORETAX dapat meningkatkan kualitas serta pengawasan. Sementara, Qonitah (2025) menambahkan bahwa sistem CORETAX juga dapat membantu peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Supriyati et al. (2025) menemukan bahwa proses digitalisasi pada bidang pajak serta penerapan keadilan memberikan dampak positif.

Namun, penelitian lain menunjukkan adanya hambatan. Putra & Vendy (2025) menemukan beberapa masalah teknis, seperti server tidak berfungsi, kesulitan dalam mengunggah file XML, serta gagal dalam sinkronisasi data. Dewi (2025) menyebutkan bahwa konsultan pajak mengalami beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman dari wajib pajak, perubahan aturan secara terus menerus, dan pada masalah teknis sistem. Oktaviani et al. (2025) menyimpulkan kebijakan CORETAX tidak berdampak langsung terhadap tingkat kepatuhan pajak, serta tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan meskipun diuji dengan variabel moderisasi. Mufidah (2024) menjelaskan bahwa ketidakpatuhan pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terjadi karena adanya Batasan pada pengetahuan, waktu, serta pemahaman Tingkat kesulitan sistem.

Dalam kondisi ini, konsultan pajak memiliki peran yang sangat penting. Silalahi et al. (2025) menekankan peran penting konsultan pajak dalam membantu memastikan kepatuhan dan menghindari sengketa, walaupun jumlah konsultan pajak di Indonesia masih tergolong sedikit. Namun, penelitian yang secara khusus membahas tantangan dalam mematuhi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) saat melaporkan SPT Tahunan di era CORETAX dari sudut pandang konsultan pajak masih belum banyak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan pada era CORETAX dari perspektif konsultan pajak, sekaligus mengkaji peran konsultan pajak dalam menghadapi berbagai kendala tersebut. Konsultan pajak menjadi relevan karena berperan penting dalam membantu wajib pajak memahami aturan, beradaptasi dengan sistem baru, serta memastikan pelaporan SPT yang benar dan tepat waktu, terutama karena posisinya yang berada di garis terdepan dalam mendampingi Wajib Pajak Orang Pribadi di tengah transformasi digital perpajakan yang terus berkembang. Penelitian ini memiliki fokus pada tiga aspek utama, yaitu: (1) menganalisis hambatan dalam kepatuhan WPOP, (2) dampak penerapan CORETAX terhadap kepatuhan dan praktik pelaporan pajak, serta (3) peran konsultan pajak dalam mengatasi hambatan tersebut.

B. TINJAUAN PUSTAKA

CORETAX dalam Sistem Administrasi Perpajakan

CORETAX (*Core Tax Administration Sistem*) merupakan sistem digital yang menggabungkan seluruh proses perpajakan kedalam satu platform. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan ketepatan dalam pelayanan pajak (Maisyura et al., 2025). Selain itu, CORETAX juga menjadi bagian dari upaya transformasi digital dalam bidang perpajakan di Indonesia, sehingga

mendorong kepatuhan wajib pajak. Sistem ini memiliki beberapa keuntungan, seperti integrasi layanan, mempercepat proses pelaporan, serta otomatisasi perhitungan dan validasi data agar mendapatkan hasil yang akurat. Namun, sistem ini juga menghadapi beberapa masalah, seperti gangguan teknis, kesulitan yang kompleks, serta kurangnya sosialisasi dan kesiapan literasi digital pengguna (Ramadhan & Wijaya, 2025). Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan CORETAX dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Sistem ini dinilai bermanfaat, tetapi masih terbatas dalam hal kemudahan penggunaannya. Oleh karena itu, efektivitas sistem dalam meningkatkan kepatuhan sangat bergantung pada persepsi pengguna serta kesiapan sistem dan sumber daya manusia.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) merupakan kondisi di mana seseorang yang menjadi wajib pajak menjalankan semua hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku, baik secara formal maupun material (Nugraheni et al., 2020). WPOP tidak hanya memenuhi kewajiban administratif seperti pelaporan SPT tepat waktu, tetapi juga memenuhi kewajiban substantif seperti menghitung dan membayar pajak dengan benar sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Kepatuhan ini terlihat dari beberapa tanda, seperti pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang lengkap dan tepat, pelaporan yang dilakukan sesuai waktu, tidak memiliki keterlambatan dalam membayar pajak, serta tidak pernah melanggar hukum perpajakan. Dalam sistem *self assessment* yang berlaku di Indonesia, WPOP diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri, sehingga Tingkat kepatuhan tergantung pada kesadaran, pengetahuan, nilai moral, serta faktor eksternal seperti kualitas pelayanan pajak, sanksi yang diberikan, dan perankonsultan pajak (Nurhaeni et al., 2025). Selain itu, digitalisasi perpajakan seperti e-Filing, e-Billing, dan CORETAX memberikan kemudahan, meningkatkan transparansi, serta efisiensi administrasi, sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan WPOP (Maisyura et al., 2025).

Peran Konsultan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan

Konsultan pajak adalah profesional di bidang perpajakan yang memberikan jasa konsultasi untuk membantu wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai peraturan yang berlaku. Perannya meliputi memberikan pemahaman atas aturan pajak yang kompleks, membantu perhitungan, pengisian, dan pelaporan SPT, serta mendampingi dalam pemeriksaan atau sengketa pajak (Nugraheni et al., 2020). Selain itu, konsultan pajak juga berfungsi sebagai mediator antara wajib pajak dan otoritas pajak sekaligus sebagai agen kepatuhan yang mendorong perilaku taat melalui edukasi dan pendampingan. Peran ini menjadi penting dalam sistem *self-assessment* yang menuntut kemandirian wajib pajak, sehingga konsultan pajak membantu memastikan pelaporan sesuai ketentuan serta meminimalkan kesalahan dan risiko sanksi. Dengan demikian, konsultan pajak tidak hanya berperan secara teknis, tetapi juga dalam membentuk kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Terdahulu

Implementasi CORETAX dalam Administrasi Pajak

Penelitian sebelumnya yang membahas penerapan CORETAX menunjukkan bahwa sistem Adalah bagian dari perubahan pada sistem pajak yang menggunakan teknologi digital, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kejelasan dalam pengelolaan pajak. Penelitian Jannah & Rifai (2024) membahas penerapan CORETAX sebagai sistem terpadu, yang dapat meningkatkan kualitas pengawasan di bidang pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian menunjukkan bahwa CORETAX membantu mengelola data perpajakan lebih baik dan meningkatkan kemampuan otoritas pajak untuk memantau dengan lebih efektif. Selanjutnya, Qonitah (2025) melakukan penelitian tentang efektivitas CORETAX dan menemukan bahwa sistem ini berhasil menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memperkuat akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

Selain itu, Supriyati et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan yang terintegrasi dalam CORETAX dapat meningkatkan keadilan dalam sistem perpajakan melalui transparansi informasi dan kemudahan dalam mengakses layanan bagi wajib pajak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa CORETAX memainkan peran penting dalam meningkatkan proses administrasi perpajakan secara modern. Namun, keberhasilan penerapannya masih tergantung pada kesiapan sistem dan pengguna, sehingga diperlakukan evaluasi lebih lanjut mengenai efektivitasnya dalam penerapan nyata. Hal ini berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sistem CORETAX menjadi focus utama dalam menganalisis kesesuaian wajib pajak.

Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian sebelumnya tentang kepatuhan WPOP menunjukkan bahwa Tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari internal maupun eksternal. Rahmat et al. (2024) mempelajari dampak dari pemahaman tentang pajak dan sanksi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dan menemukan bahwa kedua hal tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, Nursabrina (2024) melakukan penelitian tentang peran teknologi seperti e-filling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem digital dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi wajib pajak. Namun, Mufidah (2024) menjelaskan bahwa masih terdapat banyak hambatan yang menyebabkan kesulitan dalam mematuhi peraturan pajak, seperti kurangnya pemahaman tentang pajak, waktu yang terbatas, dan ketidakjelasan dalam sistem perpajakan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada jenis sistem yang digunakan, tetapi juga pada tingkat pemahaman serta kesiapan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, penelitian ini untuk mengeksplorasi Tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam menghadapi berbagai hambatan yang muncul saat melakukan pelaporan SPT.

Kendala Pelaporan SPT Tahunan pada Era CORETAX

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengisian SPT Tahunan di masa penerapan CORETAX masih mengalami berbagai masalah yang bersifat teknis. Putra & Vendy (2025) melakukan penelitian tentang masalah teknis yang terjadi saat menggunakan CORETAX. Penelitian tersebut menemukan beberapa kendala, seperti gangguan pada server, kesulitan dalam mengunggah file XML, dan masalah pada proses sinkronisasi data. Hal ini menunjukkan bahwa hal teknis masih menjadi halangan besar dalam membuat laporan pajak secara digital. Selain itu, Dewi (2025) menemukan bahwa perubahan aturan yang terjadi dengan cepat dan sistem yang belum cukup stabil juga berdampak pada keberhasilan proses pelaporan SPT. Disisi lain, penelitian Oktaviani et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan CORETAX tidak secara langsung membuat masyarakat lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak, jika tidak didukung oleh pemahaman yang cukup tentang pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masalah dalam mengisi SPT tidak hanya terkait dengan hal teknis, tetapi juga melibatkan factor non teknis seperti pemahaman dan kesiapan pengguna dalam menggunakan sistem. Oleh karena itu, masalah dalam pengisian SPT cukup rumit dan melibatkan banyak aspek, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menganalisis permasalahan secara lebih dalam.

Kontribusi Konsultan Pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konsultan pajak berperan penting dalam membantu wajib pajak mematuhi aturan pajak. Silalahi et al. (2025) melakukan penelitian tentang peran konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan menemukan bahwa konsultan pajak membantu memastikan kepatuhan serta mengurangi risiko terjadinya perselisihan perpajakan. Konsultan pajak membantu wajib pajak dalam memahami aturan perpajakan dan menjalankan kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa konsultan pajak memainkan peran yang penting dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Dalam sistem perpajakan yang semakin rumit, konsultan pajak memainkan peran penting karena membantu dan memberi arahan. Konsultan pajak bukan hanya membantu secara teknis, tetapi juga bertindak sebagai pihak yang membantu menyampaikan kebutuhan wajib pajak kepada otoritas pajak. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil sudut pandang konsultan pajak untuk menganalisis hambatan dalam memenuhi kewajiban pajak terutama dalam mengisi formular SPT di masa penerapan CORETAX.

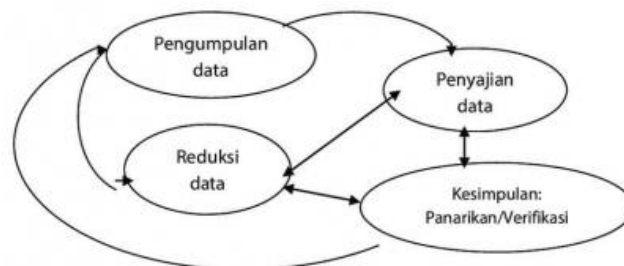
C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini melakukan analisis dari perspektif konsultan pajak tentang kendala kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT Tahunan pada era CORETAX. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial secara mendalam, serta menekankan pengalaman, persepsi, dan konteks alami konsultan pajak dalam membantu WPOP menyesuaikan diri pada sistem baru. Dengan metode ini, data deskriptif yang terdiri

dari kata-kata menjadi fokus utama, sehingga makna dari kendala dan peran konsultan dapat diungkap secara menyeluruh (Fadli, 2021).

Populasi penelitian terdiri dari konsultan pajak senior dan junior yang aktif mendampingi WP OP dalam pelaporan SPT Tahunan, sedangkan sampel diambil sebanyak 3 orang menggunakan *purposive sampling*. Kriteria pemilihan informan yaitu memiliki pengalaman minimal satu tahun dibidang konsultan pajak dan telah mendampingi WP OP dalam pelaporan SPT Tahunan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi, sehingga data yang diperoleh relevan, kredibel dan mendalam, serta dapat menggambarkan pengalaman nyata konsultan dalam menghadapi kendala CORETAX (Palinkas et al., 2015).

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan Teknik Miles et al. (2014) yang mencakup tiga tahapan yaitu reduksi data (merangkum, menyaring, dan memfokuskan informasi penting dari wawancara dan observasi), penyajian data (menyusun narasi deskriptif), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (menemukan pola, tema, dan rekomendasi terkait peran konsultan pajak di coretax).



Gambar 1. Teknik Analisis Data Kualitatif
 Sumber: Miles & Huberman (2014)

Penelitian ini terdapat tiga informan yang telah dipilih menggunakan *purposive sampling*. Berikut adalah data tabel informan:

Tabel 1. Data Informan

No	Inisial Nama	Jabatan	Informan
1.	YW	Senior Konsultan 1	Informan 1
2.	AC	Junior Konsultan	Informan 2
3.	FI	Junior Konsultan	Informan 3

Sumber: Peneliti (2026)

D. HASIL PEMBAHASAN

Hambatan dalam Pelaporan SPT Tahunan WPOP di Era CORETAX

Pada era implementasi CORETAX, pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi masih menghadapi sejumlah tantangan, baik bersifat teknis maupun non teknis. Tantangan teknis terutama berkaitan dengan kesiapan sistem, seperti gangguan server, sistem yang belum stabil, serta proses akses yang tidak selalu berjalan dengan lancar ketika banyak pengguna menggunakannya. Sementara itu, tantangan non teknis berkaitan dengan kesiapan WPOP dalam memahami alur pelaporan baru, menyiapkan draft untuk SPT Tahunan Wajib. CORETAX

merupakan sistem perpajakan digital yang terintegrasi. Tujuan CORETAX menurut Maisyura et al. (2025) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan ketepatan pelayanan pajak dengan baik pada tahap awal penggunaan. Nurhaeni et al. (2025) mengatakan bahwa masa transisi CORETAX masih terganggu oleh masalah teknis seperti gangguan sistem, masalah akses, dan proses penggabungan data yang belum sempurna. Hal-hal ini mengganggu pada saat pelaporan SPT, terutama bagi WPOP yang baru belajar menggunakan sistem digital secara mandiri.

Salah satu informan mengatakan bahwa masalah teknis yang paling sering terjadi dalam proses pelaporan SPT Tahunan adalah masalah server. Hal ini terlihat dari pernyataan informan 1 berikut:

"Kalau kemarin dalam masa pengisian SPT sih lebih ke mungkin servernya ya yang sering down. Walaupun kalau dilihat dari internet atau Wi-Fi yang kita gunakan itu sudah bagus, tapi mungkin dari servernya sendiri yang gampang itu."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kesulitan pelaporan tidak hanya berasal dari wajib pajak, tetapi juga dari sistem CORETAX yang masih perlu diperbaiki. Gangguan server membuat konsultan dan wajib pajak harus menunggu sistem Kembali stabil, sehingga proses pelaporan menjadi terhambat, terutama ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT Tahunan. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko keterlambatan meskipun wajib pajak memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra & Vendy (2025) yang menyatakan bahwa kapasitas server CORETAX masih belum optimal dalam menampung permintaan pengguna, terutama pada jam sibuk.

Selain gangguan server, hambatan teknis lain yang muncul adalah adanya bukti potong yang tidak sesuai serta perubahan data yang terkadang tidak tersimpan dalam sistem. Dari sisi non teknis, format pengisian CORETAX yang lebih rinci menuntut WPOP menyiapkan dokumen yang lebih lengkap, seperti bukti potong, mutasi rekening, data harta, informasi tanah dan bangunan, serta dokumen pendukung lainnya. Hal ini berkaitan dengan konsep kepatuhan menurut Nugraheni et al. (2020) bahwa kepatuhan tidak hanya mencakup pelaporan tepat waktu, tetapi juga kebenaran dan kelengkapan data. Selain itu, keterbatasan literasi digital pada WPOP lanjut usia, kurangnya pengarsipan dokumen, dan kebiasaan menyerahkan data mendekati batas waktu membuat Risiko kesalahan pengisian SPT meningkat. Dengan demikian, hambatan kepatuhan WPOP pada era CORETAX merupakan gabungan antara kendala sistem dan kesiapan pengguna, sejalan dengan penelitian Mufidah (2024) yang menyatakan bahwa ketidakpatuhan dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, waktu, dan pemahaman terhadap tingkat kesulitan sistem.

Dampak Penerapan CORETAX terhadap Kepatuhan dan Praktik Pelaporan Pajak

Penerapan CORETAX membawa perubahan dalam metode pelaporan pajak WPOP. Dengan menggabungkan berbagai layanan ke dalam satu platform, sistem ini membuat proses pelaporan lebih terintegrasi. Dari sisi administrasi, hal ini dapat mempercepat proses pelaporan dan memudahkan pencatatan data. Maisyura et al. (2025) menjelaskan bahwa tujuan CORETAX untuk menyederhanakan layanan,

mempercepat pelaporan, dan meningkatkan akurasi data sebagai bagian dari transformasi digital perpajakan. Sistem yang terhubung memungkinkan proses pelaporan yang lebih transparan dan pengawasan lebih mudah terhadap data wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa kepatuhan WPOP dan praktik pelaporan pajak dipengaruhi oleh penerapan CORETAX. Di sisi lain, sistem ini berhasil meningkatkan kepatuhan melalui mekanisme transparansi data dan integrasi sistem. Sebaliknya, jika terdapat berbagai kendala teknis yang muncul, ketidaksiapan infrastruktur menurunkan kepatuhan WPOP.

Dalam hal ini bergantung pada kesiapan masing-masing wajib pajak, tidak dapat dikatakan secara pasti apakah dampak CORETAX terhadap kepatuhan WPOP meningkat atau menurun. WPOP dengan data lengkap dan terbiasa menyimpan dokumen akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan sistem baru, tetapi WPOP yang tidak memiliki arsip lengkap dapat mengalami kesulitan karena sistem membutuhkan lebih banyak data. Hal ini menunjukkan jika wajib pajak tidak siap, digitalisasi perpajakan tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan. Hal tersebut tergambar dari hasil wawancara dengan informan 2 sebagai berikut:

"Ini tergantung pada masing-masing WP. Ada yang menjadi lebih patuh karena semua transaksi sudah terlacak secara sistem sehingga mereka memberikan semua bukti transaksi. Namun, ada juga yang terlihat tidak patuh bukan karena sengaja, tapi karena memang data arsipnya sudah tidak ada."

CORETAX dapat mendorong kepatuhan WPOP yang sudah siap secara administrasi karena transaksi lebih mudah tercatat dan terlacak dalam sistem, sehingga wajib pajak lebih berhati-hati dalam melaporkan penghasilan dan harta. Namun, tidak semua ketidakpatuhan terjadi karena kesengajaan, tetapi Sebagian WPOP tampak tidak patuh karena tidak memiliki arsip atau dokumen pendukung yang lengkap. Hal ini sejalan dengan Nurhaeni et al. (2025) yang menyatakan bahwa pada masa transisi CORETAX masih terdapat hambatan teknis maupun non teknis yang dapat mengganggu proses pelaporan serta memengaruhi kepercayaan wajib pajak. Selain itu, CORETAX juga mengubah praktik pelaporan menjadi lebih berbasis validasi data, sehingga data yang muncul dalam sistem akan otomatis, tetapi perlu diperiksa dengan transaksi yang sebenarnya. Perubahan ini berkaitan dengan konsep kepatuhan material menurut Nugraheni et al. (2020) bahwa wajib pajak tidak hanya melaporkan SPT tepat waktu, tetapi juga memastikan laporan tersebut benar, lengkap, dan sesuai ketentuan. Dengan demikian, CORETAX memiliki dampak ganda yaitu meningkatkan transparansi, keterlacakan data, dan efisiensi pelaporan. Tetapi keberhasilannya tetap bergantung pada kestabilan sistem dan kesiapan WPOP dalam menyediakan dokumen pendukung.

Peran Konsultan Pajak dalam Mengatasi Hambatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Selama era CORETAX, konsultan pajak sangat membantu WPOP dengan masalah pelaporan SPT Tahunan. Peran konsultan tidak terbatas pada pengisian SPT, konsultan juga membantu teknis, memeriksa dokumen, menganalisis data, memberikan penjelasan aturan, dan membuat strategi untuk memastikan pelaporan selesai tepat waktu. Karena WPOP tidak selalu memahami sistem perpajakan secara

menyeluruh, terutama ketika sistem pelaporan berubah, peran konsultan menjadi penting. Nugraheni et al. (2020) menjelaskan bahwa konsultan pajak membantu wajib pajak memahami undang-undang perpajakan, melakukan perhitungan, mengisi SPT, melaporkan kewajiban pajak, dan mengurangi risiko pelanggaran dan hukuman. Dalam konteks CORETAX, tanggungjawab konsultan menjadi semakin luas karena juga harus membantu wajib pajak beradaptasi dengan sistem digital. Konsultan pajak berfungsi sebagai penghubung antara wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan yang lebih kompleks.

Penelitian ini menemukan bahwa peran konsultan pajak di era CORETAX menjadi lebih strategis dan memiliki lebih banyak dimensi. Konsultan tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi mereka juga bertindak sebagai penasihat aturan, pengelola data, pendidik, dan membangun kembali kepercayaan WPOP terhadap sistem perpajakan. Peran konsultan dalam menghadapi kendala CORETAX terlihat dari hasil wawancara Bersama informan 3 yaitu:

"Kami benar-benar mengerjakan dari nol. Strategi kami menghadapi sistem yang tidak stabil adalah dengan mengambil waktu-waktu luang, jam tidak sibuk, di mana orang jarang mengakses Coretax agar aplikasinya lebih stabil saat digunakan."

Menurut pernyataan tersebut, konsultan pajak bertanggungjawab untuk menyelesaikan masalah teknis selama proses pelaporan SPT Tahunan. Jika sistem CORETAX tidak berfungsi saat jam sibuk, konsultan mencari cara lain untuk mengakses sistem pada waktu yang lebih lama. Strategi ini dirancang untuk memastikan bahwa proses pengisian dan pelaporan masih dapat dilakukan meskipun sistem belum sepenuhnya stabil. Hal ini menunjukkan bahwa konsultan tidak hanya menjalankan penyesuaian teknis agar WPOP tetap dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsultan pajak memiliki peran strategis dalam memastikan WPOP tetap patuh pada era CORETAX, tidak hanya membantu menyelesaikan masalah teknis tetapi juga memastikan data yang dilaporkan benar dan lengkap, termasuk dokumen pendukung yang relevan. Konsultan juga berfungsi sebagai educator dengan menjelaskan tujuan permintaan data yang lebih rinci supaya WPOP memahami alasan pelaporan dan tidak sekedar menyerahkan data secara formal, sehingga kepatuhan berkembang dari administrative menjadi kesadaran. Selain itu, konsultan membantu memulihkan kepercayaan WPOP yang terganggu oleh kendala teknis, memberikan petunjuk, menjelaskan prosedur, dan mendampingi penyelesaian masalah sistem, sejalan dengan penelitian Nurhaeni et al. (2025) dan mendukung tujuan digitalisasi perpajakan yang efektif, jelas, dan terintegrasi menurut Maisyura et al. (2025). Dengan demikian, konsultan bertindak sebagai pendamping teknis, penasihat aturan, analisis data, dan pengarah strategi pelaporan, memastikan WPOP dapat melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu (Silalahi et al., 2025)

Implikasi dan Dampak Bagi Perusahaan

Hasil temuan penelitian, implikasi dan dampak bagi perusahaan antara lain meningkatnya efisiensi dan akurasi pelaporan SPT Tahunan WPOP karena integrasi data dan validasi otomatis yang ditawarkan oleh CORETAX, yang mengurangi

kesalahan manual dan mempermudah pemantauan internal. Perusahaan harus memberikan pelatihan dan literasi digital kepada karyawan atau konsultan pajak yang terlibat. Selain itu, Perusahaan harus memastikan bahwa konsultan pajak berpartisipasi secara aktif dalam Pendidikan, pengaturan strategi, dan verifikasi data untuk memastikan pelaporan tepat waktu dan sesuai ketentuan. Selain itu, perusahaan harus memiliki sistem pengarsipan yang rapi dan terdigitalisasi agar WPOP dapat memberikan bukti transaksi, harta, dan dokumen pendukung lainnya dengan lengkap. Hal ini akan mengurangi kemungkinan kesalahan atau keterlambatan pelaporan. Penelitian ini juga dapat membantu bisnis merancang kebijakan internal, prosedur operasional, dan strategi kepatuhan pajak yang lebih efisien. Tujuannya untuk mengoptimalkan penggunaan CORETAX dan meningkatkan kepatuhan WPOP terhadap kewajiban perpajakan.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini membahas kendala kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pelaporan SPT Tahunan pada era implementasi sistem CORETAX, dengan focus pada perspektif konsultan pajak. CORETAX merupakan sistem digital terintegrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pelaporan, namun pada masa transisi masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti gangguan server, bukti potong yang tidak sesuai, dan ketidakmampuan sistem menyimpan perubahan data. Selain itu, hambatan non teknis juga muncul seperti kesiapan WPOP yang belum optimal, literasi digital yang terbatas, dan ketidaklengkapan dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak CORETAX terhadap kepatuhan WPOP bersifat ganda yaitu sistem dapat mendorong kepatuhan bagi WPOP yang sudah siap secara administrasi karena data lebih mudah tercatat dan terlacak, tetapi sekaligus menjadi tantangan bagi WPOP yang belum memiliki arsip lengkap atau belum terbiasa dengan prosedur digital. Kondisi ini sejalan dengan temuan Nurhaeni et al. (2025) dan Nugraheni et al. (2020) yang menekankan bahwa efektivitas sistem digital tergantung pada kesiapan pengguna dan stabilitas sistem.

Peran konsultan pajak menjadi sangat strategis dalam menghadapi kendala. Konsultan tidak hanya bertugas menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga memastikan kebenaran dan kelengkapan data, memberikan edukasi kepada WPOP, membangun kembali kepercayaan yang sempat menurun akibat kendala teknis, serta menjadi pengarah strategi pelaporan agar proses SPT dapat dilakukan tepat waktu dan akurat. Konsultan membantu WPOP menyalipkan dokumen pendukung, memverifikasi transaksi, dan memastikan kepatuhan material sehingga laporan pajak tidak hanya formal, tetapi juga benar dan lengkap. Peran ini mendukung tujuan digitalisasi perpajakan yang lebih efektif, jelas, dan terintegrasi sebagaimana dijelaskan oleh Maisyura et al. (2025) dan Silalahi et al. (2025). Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji perspektif konsultan pajak dari tiga informan, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman WPOP secara luas. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak informan yang sesuai dengan kriteria, mengkaji efektivitas CORETAX secara kuantitatif, serta menilai strategi pendampingan konsultan dalam meningkatkan kepatuhan WPOP secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, N. M. S. (2025). Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Membantu Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Ida Bagus Widhi Aksiana Pendahuluan. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5(3), 2797–2887.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Herlina, R. A., & Yuniarti, R. (2025). Tinjauan Literatur terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(4), 882–900. <https://doi.org/10.52644/joeb.v14i4.2794>
- Jannah, U., & Rifai, A. (2024). Transformation of DGT Tax Intelligence in Coretax. *International Journal of Management*, 5(1), 294–307. <https://doi.org/https://doi.org/10.61194/ijtc.v5i3.1644>
- Maisyura, D., Syafina, L., & Nurwani. (2025). Analysis Of The Core Tax Digitalization Innovation System For The World Of Taxation For The Compliance Of Taxpayers Of North Sumatra Province. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 5(2), 2025–2214. <https://doi.org/10.37531/amar.v5i2.2775>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publication, Inc.
- Mufidah, I. F. (2024). Analisis Kepatuhan Pajak Dalam Penyampaian Pelaporan SPT Tahunan PPh 21 Sebagai Upaya Peningkatan Kewajiban Perpajakan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1779–1793.
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2020). Peran Konsultan Pajak Dalam Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), 49–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Nurhaeni, F. ;, Masitoh, D., Shofurani, H., Khansa Livtanta, N., & Ridwan. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem CORETAX: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial-Politika*, 6(1), 21–37. <https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1.103>
- Nursabrina, B. E. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia: Perspektif Pengetahuan, Sanksi, dan Teknologi. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*, 3(2), 79–86. <https://doi.org/10.15575/jpkp.v3i2.41528>
- Oktaviani, D., Lestari, L., Meiwanto Doktoralina, C., Mareta, S., & Manshur, T. (2025). Kepatuhan Wajib Pajak: Pemanfaatan Sistem Coretax, Literasi Pajak dan Kemudahan Akses Layanan Perpajakan Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di

- KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan Tahun 2024). *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(5), 2275–2286. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i5.2567>
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful Sampling for Qualitative Data Collection and Analysis in Mixed Method Implementation Research. *Administration and Policy in Mental Health*, 42(5), 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>
- Putra, F. E., & Vendy, V. (2025). Analisis Implementasi Coretax Dalam Efektivitas Pelaporan Pajak : Stusi Kasus Pada Perusahaan Distribusi dan Perdagangan Di Surabaya. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 6(2), 168–176.
- Qonitah, I. (2025). Analisis Implementasi Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dan Optimalisasi Penerimaan Negara Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.1911>
- Rahmat, F., Guali Padang, R., & Agus Santoso, R. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Literature Review Terindeks Sinta Tahun 2018-2023. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(4), 351–362.
- Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *Akuntansiku*, 4(4), 303–315. <https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v4i4.1644>
- Silalahi, H., Maulana, N., Ana, L., & Kurnia, B. (2025). The Influence of Tax Dispute Resolution Mechanisms: Legal Contributions of Tax Consultants and Tax Attorneys in Indonesia. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 6(1), 25–52. <https://doi.org/10.61194/ijtc.v6i1.1597>
- Supriyati, S., Oktarina, D., Rokhmania, N., & Prananjaya, K. P. (2025). Tax Digitalization and Justice with Taxpayer Compliance and the Mediating Role of Tax Awareness. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 7(2), 542–555. <https://doi.org/10.34306/att.v7i2.512>