

Implementasi *Coretax* dalam Registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang

Syifa Nida Zahra^{1*}, Angga Sanita Putra², Arif Rakhman³, Nesti Hapsari⁴, Kholida Atiyatul Maula⁵

¹⁻⁵Program Studi D3 Akuntansi, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: syifanida91@gmail.com

Abstract. *The digitalization of tax administration through the Coretax system is expected to improve the efficiency of tax services. However, in its implementation, there are still various obstacles faced, so the effectiveness of this digital system's implementation has not reached optimal levels. This review aims to describe the implementation of Coretax, identify the obstacles that occurred, analyze the solutions applied by tax volunteers, and provide recommendations to improve the system's effectiveness. The method used is qualitative descriptive. Data collection was conducted through triangulation by combining observation, documentation, and interviews with 14 tax volunteers, according to Sugiyono's theory. Data analysis using Miles & Huberman's method involves three stages, namely data reduction, data display, and conclusion drawing, carried out interactively and continuously until completion, resulting in data saturation. The review results show that the obstacles encountered are systemic and interconnected, including technical barriers, population data validation, administrative issues, infrastructure, and regulations. The solutions provided by volunteers show a consistent pattern, such as using personal hotspots, bringing personal devices, coordinating with Tax Office staff, directing taxpayers to the Civil Registration Office, and providing education in easily understood language. This review concludes that the success of Coretax implementation is influenced not only by system design but also by sustainable maintenance, inter-agency integration, infrastructure readiness, and effective regulation socialization.*

Keywords: *Coretax; NPWP; Obstacles; Solutions; Tax Volunteers.*

Abstrak. Digitalisasi administrasi perpajakan melalui sistem *Coretax* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pajak. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai hambatan yang dihadapi, sehingga efektivitas implementasi sistem digital ini belum mencapai optimal. Tinjauan ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *Coretax*, mengidentifikasi hambatan yang terjadi, menganalisis solusi yang diterapkan relawan pajak, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui triangulasi dengan menggabungkan observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap 14 relawan pajak, sesuai teori Sugiyono. Analisis data dengan metode Miles & Huberman melibatkan tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga selesai, sehingga datanya sudah jenuh. Hasil peninjauan menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi bersifat sistemik dan saling terhubung, meliputi hambatan teknis, validasi data kependudukan, administratif, infrastruktur, serta regulasi. Solusi yang diberikan relawan menunjukkan pola konsisten, seperti menggunakan hotspot pribadi, membawa perangkat pribadi, berkoordinasi dengan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP), mengarahkan wajib pajak ke Disdukcapil, serta memberikan edukasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Tinjauan ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya dipengaruhi oleh desain sistem, tetapi juga pada pemeliharaan yang berkelanjutan, integrasi antar lembaga, kesiapan infrastruktur, serta sosialisasi regulasi yang efektif.

Kata kunci: *Coretax; Hambatan; NPWP; Relawan Pajak; Solusi.*

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional (Riyadi et al., 2021). Seiring berkembangnya teknologi, pemerintah melakukan transformasi digital pada berbagai sektor pelayanan publik, termasuk administrasi perpajakan, untuk meningkatkan efektivitas birokrasi, transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara (Saroh & Ratnawati, 2023). Dalam bidang perpajakan, digitalisasi menjadi strategi penting untuk memperluas basis

pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta mengurangi kesalahan administrasi akibat proses manual (Arianty, 2024).

Upaya digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia telah dimulai melalui berbagai layanan elektronik, seperti e-SPT, *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, dan e-Faktur. Meskipun layanan tersebut mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak, sistem yang masih berjalan secara terpisah menyebabkan kurangnya integrasi data dan masih ditemukannya proses administrasi yang berulang (Korat & Munandar, 2025). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah mengembangkan *Core Tax Administration System (Coretax)* sebagai bagian dari reformasi perpajakan yang didukung oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024, Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, PER-8/PJ/2025, serta PMK Nomor 112/PMK.03/2022 mengenai integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Handayani et al., 2025; Nabila et al., 2024).

Coretax dirancang sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan akurasi dalam pelayanan perpajakan melalui fitur otomatisasi, integrasi basis data, serta analisis data yang lebih baik (Lestari & Selfiani, 2025; Simanjuntak & Kusuma, 2024). Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas data, mempercepat proses validasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan perpajakan (Ulung & Ekowati, 2025). Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas data, manajemen transisi, serta kesiapan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan sistem baru (Utama & Yuliana, 2025).

Meskipun menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan sistem administrasi perpajakan sebelumnya, implementasi *Coretax* masih menghadapi berbagai kendala. Hambatan yang sering terjadi meliputi gangguan server, kesulitan akses sistem, kapasitas layanan yang terbatas, perbedaan antara materi pelatihan dengan kondisi di lapangan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan sistem baru (Purnomo et al., 2025; Cahyadi, 2025). Selain itu, penerapan *Coretax* dinilai dilakukan dalam waktu yang relatif singkat sehingga masih menyisakan berbagai permasalahan teknis maupun administratif, termasuk proses adaptasi pegawai pajak terhadap sistem yang baru (Erstiawan, 2025; Misbahuddin & Kurniawati, 2025).

Di sisi lain, adopsi *Coretax* menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa jumlah aktivasi akun *Coretax* meningkat dari sekitar 9,87 juta akun pada Desember 2025 menjadi sekitar 19,46 juta akun pada Mei 2026, yang didominasi oleh wajib pajak orang pribadi (Nurmansyah, 2025; Syafridi, 2026). Meskipun demikian, peningkatan jumlah aktivasi belum sepenuhnya mencerminkan

kelancaran implementasi karena masih terdapat berbagai hambatan teknis maupun nonteknis dalam penggunaannya.

Fenomena tersebut juga ditemukan di KPP Pratama Karawang, di mana proses registrasi NPWP melalui *Coretax* masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan mengunggah dokumen, kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur, serta keterbatasan asistensi akibat proses adaptasi pegawai dan relawan pajak. Selain itu, penelitian mengenai implementasi *Coretax*, khususnya pada layanan registrasi NPWP orang pribadi, masih relatif terbatas karena sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada *e-Filing* dan *e-Billing* (Rahmayanti & Merkusiwati, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji implementasi *Coretax* dalam registrasi NPWP orang pribadi di KPP Pratama Karawang, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, menganalisis solusi yang diterapkan, serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas implementasi sistem tersebut. (Direktorat Jenderal Pajak, 2025; Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2025)

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi maupun badan kepada negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tanpa memperoleh imbalan secara langsung. Penerimaan dari sektor pajak digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan nasional, serta penyediaan berbagai fasilitas publik yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pajak menjadi sumber pendapatan negara yang memiliki peranan sangat penting dalam menjaga stabilitas ekonomi dan mendukung keberlangsungan pembangunan. Besarnya kontribusi pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, sistem perpajakan yang baik harus mampu mendorong kesadaran masyarakat agar melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Riyadi et al., 2021; OECD, 2022; World Bank, 2023).

Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan perpajakan sehingga memiliki hak dan kewajiban dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Setiap wajib pajak berkewajiban mendaftarkan diri, menghitung, membayar, serta melaporkan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain kewajiban,

wajib pajak juga memiliki hak untuk memperoleh pelayanan perpajakan yang mudah, cepat, dan transparan. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh pemahaman mengenai hak dan kewajiban tersebut, sehingga semakin baik pengetahuan yang dimiliki, semakin besar pula kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan pelayanan kepada wajib pajak menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia (Ristanti et al., 2022).

Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan proses modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai layanan perpajakan secara elektronik. Melalui digitalisasi, proses pendaftaran, pembayaran, pelaporan, hingga pengawasan pajak dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan transparan dibandingkan sistem manual. Penerapan teknologi juga mampu mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta mempermudah akses wajib pajak terhadap layanan Direktorat Jenderal Pajak. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, digitalisasi diharapkan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak karena prosedur perpajakan menjadi lebih sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan masyarakat (Arianty, 2024).

Perbandingan Sistem Perpajakan

Perkembangan administrasi perpajakan di Indonesia menunjukkan perubahan yang signifikan dari sistem elektronik yang berjalan secara terpisah menuju sistem yang lebih terintegrasi. Sebelum adanya *Coretax*, Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan berbagai aplikasi seperti e-SPT, e-Registration, e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur untuk mempermudah pelayanan perpajakan. Namun, penggunaan berbagai aplikasi tersebut masih memiliki keterbatasan karena data belum terintegrasi secara menyeluruh sehingga sering terjadi duplikasi proses administrasi. Kehadiran *Coretax* menjadi bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh layanan dalam satu sistem sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana, efisien, serta mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data dan pelayanan kepada wajib pajak (Korat & Munandar, 2025).

Pengertian Core Tax Administration System

Core Tax Administration System (Coretax) merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari transformasi digital di bidang perpajakan. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan dalam satu platform sehingga pelayanan kepada wajib pajak dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien. Selain mengurangi duplikasi data

dan proses administrasi yang berulang, *Coretax* juga mendukung otomatisasi berbagai layanan perpajakan sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pengelolaan data perpajakan. Melalui sistem yang terintegrasi, diharapkan pelayanan perpajakan dapat menjadi lebih modern serta mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Simanjuntak & Kusuma, 2024).

Registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam Coretax

Registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui *Coretax* merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan menyederhanakan proses pendaftaran wajib pajak. Dengan sistem yang terintegrasi, proses registrasi dilakukan secara lebih cepat melalui pemanfaatan data kependudukan dan sistem verifikasi elektronik sehingga mengurangi proses administrasi secara manual. Meskipun demikian, pelaksanaan registrasi NPWP melalui *Coretax* masih menghadapi beberapa kendala, seperti proses validasi data, sinkronisasi dengan data kependudukan, serta kesiapan infrastruktur teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi registrasi NPWP melalui *Coretax* menjadi penting untuk mengetahui efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan perpajakan (Nurhaeni et al., 2025).

Integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan menyatukan identitas kependudukan dan identitas perpajakan dalam satu nomor. Kebijakan ini diharapkan mampu meningkatkan akurasi data wajib pajak, mengurangi duplikasi identitas, serta mempermudah proses administrasi perpajakan. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perpajakan, integrasi NIK sebagai NPWP juga mendukung peningkatan kualitas basis data Direktorat Jenderal Pajak sehingga proses pengawasan dan pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif. Keberhasilan kebijakan ini sangat bergantung pada kualitas sinkronisasi data serta koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pengelolaan data kependudukan dan perpajakan (Meilani et al., 2024).

Hambatan Implementasi Coretax

Implementasi *Coretax* masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan layanan perpajakan. Hambatan tersebut meliputi gangguan sistem, keterbatasan kapasitas server, kesulitan validasi data, serta belum optimalnya infrastruktur teknologi yang digunakan. Selain faktor teknis, rendahnya literasi digital wajib pajak, proses adaptasi pegawai terhadap sistem baru, dan kurangnya sosialisasi juga menjadi tantangan

dalam penerapan *Coretax*. Berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, serta edukasi yang memadai agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengguna (Misbahuddin & Kurniawati, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan objek penelitian berupa implementasi *Coretax* dalam registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi di KPP Pratama Karawang. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan sistem *Coretax*, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan selama proses registrasi NPWP. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap relawan pajak yang terlibat langsung dalam proses asistensi registrasi NPWP, serta data sekunder berupa dokumentasi kegiatan, laporan relawan pajak, artikel ilmiah, dan sumber pendukung lainnya. Penentuan narasumber dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Jumlah informan sebanyak 14 relawan pajak ditentukan hingga mencapai titik jenuh (*saturation point*), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah tidak menunjukkan temuan baru (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi dengan menggabungkan observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi agar data yang diperoleh lebih valid dan komprehensif (Sugiyono, 2022). Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkesinambungan selama proses penelitian sehingga mampu menghasilkan gambaran yang jelas mengenai implementasi *Coretax* dalam registrasi NPWP orang pribadi, hambatan yang muncul selama pelaksanaan, serta solusi yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Coretax* dalam registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi di KPP Pratama Karawang merupakan bagian dari kebijakan reformasi administrasi perpajakan yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak Januari 2025. Reformasi ini bertujuan menyatukan berbagai layanan perpajakan yang sebelumnya berjalan secara terpisah

ke dalam satu sistem terintegrasi. Sebelum diterapkannya *Coretax*, wajib pajak harus menggunakan beberapa aplikasi yang berbeda, seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Faktur*, sehingga proses administrasi menjadi kurang efisien. Melalui *Coretax*, seluruh layanan tersebut dapat diakses menggunakan satu akun (*single login*), sehingga proses registrasi NPWP menjadi lebih sederhana, cepat, dan terintegrasi dengan basis data kependudukan. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan dalam sistem administrasi perpajakan, khususnya pada pelayanan registrasi wajib pajak orang pribadi.

Pelaksanaan registrasi NPWP melalui *Coretax* dimulai dari proses pembuatan akun, pengisian identitas wajib pajak, verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), pengunggahan dokumen persyaratan, hingga penerbitan NPWP secara elektronik. Seluruh tahapan dilakukan melalui sistem digital sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dibandingkan sistem sebelumnya yang masih memerlukan beberapa aplikasi berbeda. Selain mempermudah proses administrasi, sistem ini juga mendukung integrasi data dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sehingga proses validasi identitas dapat dilakukan secara otomatis. Meskipun demikian, implementasi di lapangan masih menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak memerlukan pendampingan secara langsung karena belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan sistem baru tersebut.

Untuk memberikan gambaran mengenai perubahan yang terjadi setelah penerapan *Coretax*, berikut ringkasan perbandingan antara sistem administrasi perpajakan sebelumnya dengan sistem *Coretax* pada layanan registrasi NPWP orang pribadi.

Tabel 1. Perbandingan Implementasi Sistem Lama dan *Coretax*.

Aspek	Sistem DJP Lama	<i>Coretax</i>
Sistem layanan	Terpisah pada beberapa aplikasi	Terintegrasi dalam satu sistem
Login	Berbeda pada setiap layanan	<i>Single Login</i>
Registrasi NPWP	Melalui <i>e-Registration</i>	Melalui <i>Coretax</i>
Validasi identitas	Manual dan bertahap	Terintegrasi dengan NIK Disdukcapil
Pengelolaan data	Belum terintegrasi	Terpusat dalam satu <i>database</i>
Efisiensi pelayanan	Relatif lebih lama	Lebih cepat dan sederhana
Monitoring	Terbatas	<i>Real-time</i>

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa *Coretax* memberikan perubahan yang cukup besar terhadap mekanisme pelayanan perpajakan. Integrasi berbagai layanan ke dalam satu sistem mampu mengurangi proses administrasi yang berulang serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, penggunaan NIK sebagai identitas utama juga membantu meningkatkan akurasi data karena proses verifikasi dilakukan secara otomatis melalui sistem yang telah terhubung dengan data kependudukan nasional. Meskipun demikian, perubahan sistem tersebut juga menuntut kemampuan adaptasi yang tinggi, baik dari sisi

pegawai KPP, relawan pajak, maupun wajib pajak sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, masa transisi implementasi *Coretax* menjadi tahap yang sangat menentukan keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan.

Hasil observasi dan wawancara terhadap 14 relawan pajak menunjukkan bahwa hambatan utama dalam implementasi *Coretax* masih didominasi oleh permasalahan teknis sistem. Gangguan yang paling sering ditemukan antara lain server down, proses loading yang lambat, kegagalan login, tidak terkirimnya kode OTP, serta kegagalan verifikasi wajah saat proses aktivasi akun. Hambatan tersebut umumnya terjadi pada saat jumlah pengguna meningkat, terutama menjelang batas akhir pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Akibatnya, proses registrasi NPWP menjadi lebih lama, antrean pelayanan meningkat, dan sebagian wajib pajak harus menunggu hingga sistem kembali normal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun *Coretax* telah dirancang sebagai sistem administrasi perpajakan modern, stabilitas infrastruktur teknologi masih menjadi faktor penting yang perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Selain kendala teknis, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan pada proses validasi data kependudukan. Beberapa wajib pajak mengalami ketidaksesuaian data antara sistem *Coretax* dengan database Disdukcapil sehingga proses registrasi tidak dapat dilanjutkan. Permasalahan tersebut meliputi data NIK yang belum sinkron, perubahan data kependudukan yang belum diperbarui pada sistem, hingga identitas yang tidak sesuai dengan dokumen pendukung. Dalam kondisi tersebut, relawan pajak tidak dapat menyelesaikan proses registrasi secara langsung, melainkan harus mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pembaruan data di Disdukcapil terlebih dahulu sebelum kembali melanjutkan registrasi melalui *Coretax*. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga sangat bergantung pada integrasi data antarinstansi pemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik.

Selain kendala teknis dan validasi data, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan administratif yang cukup memengaruhi kelancaran proses registrasi NPWP orang pribadi. Hambatan tersebut antara lain wajib pajak lupa alamat surat elektronik (email) yang digunakan saat registrasi, belum memahami ketentuan penggunaan NIK sebagai NPWP, serta kurang mengetahui persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum melakukan pendaftaran. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena relawan pajak harus memberikan penjelasan secara berulang kepada setiap wajib pajak. Pada beberapa kasus, relawan juga harus membantu membuat akun surat elektronik baru atau mengarahkan wajib pajak untuk melengkapi dokumen yang belum sesuai. Hal ini menunjukkan

bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap perubahan kebijakan administrasi perpajakan.

Hambatan lainnya berasal dari aspek infrastruktur pendukung. Selama pelaksanaan asistensi, beberapa relawan pajak menyampaikan bahwa jaringan internet yang kurang stabil serta keterbatasan perangkat elektronik menjadi kendala dalam proses registrasi. Pada kondisi tertentu, komputer yang tersedia tidak mampu mengakomodasi jumlah wajib pajak yang datang secara bersamaan sehingga menyebabkan antrean pelayanan meningkat. Untuk mengatasi kondisi tersebut, sebagian relawan menggunakan perangkat pribadi maupun *hotspot* dari telepon seluler agar proses registrasi tetap dapat berlangsung. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya membutuhkan sistem yang baik, tetapi juga dukungan infrastruktur yang memadai agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.

Tabel 2. Ringkasan Hambatan Implementasi *Coretax*

No	Jenis Hambatan	Dampak terhadap Registrasi NPWP
1	Server <i>down</i>	Proses registrasi tertunda dan antrean meningkat
2	Login dan OTP gagal	Wajib pajak tidak dapat mengakses akun
3	Validasi NIK gagal	Registrasi tidak dapat dilanjutkan
4	Lupa email	Aktivasi akun terhambat
5	Kurangnya pemahaman wajib pajak	Waktu pelayanan menjadi lebih lama
6	Jaringan internet tidak stabil	Pengisian data sering terputus
7	Keterbatasan perangkat	Efektivitas pelayanan menurun

Sumber: Diolah dari hasil observasi dan wawancara penelitian.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa hambatan implementasi *Coretax* tidak hanya berasal dari faktor teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor administratif, kesiapan infrastruktur, serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Hambatan teknis menjadi kendala yang paling dominan karena hampir seluruh relawan pajak mengalaminya selama proses asistensi. Sementara itu, hambatan administratif lebih banyak berkaitan dengan rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya pemahaman terhadap regulasi perpajakan yang baru. Oleh sebab itu, penyempurnaan sistem perlu dilakukan secara menyeluruh agar tujuan digitalisasi administrasi perpajakan dapat tercapai secara maksimal.

Dalam menghadapi berbagai hambatan tersebut, relawan pajak memiliki peran yang sangat penting sebagai pendamping wajib pajak selama proses registrasi. Relawan tidak hanya membantu pengisian data dan penggunaan sistem *Coretax*, tetapi juga memberikan edukasi mengenai prosedur pendaftaran, membantu menyelesaikan kendala teknis sederhana, serta menjadi penghubung antara wajib pajak dengan pegawai KPP apabila ditemukan permasalahan yang memerlukan kewenangan lebih lanjut. Peran tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan

implementasi *Coretax* pada tahap awal masih sangat dipengaruhi oleh kualitas pendampingan yang diberikan kepada masyarakat.

Berbagai solusi juga diterapkan oleh relawan pajak untuk mengatasi hambatan yang terjadi selama proses registrasi. Ketika sistem mengalami gangguan, relawan mengarahkan wajib pajak untuk mencoba kembali pada waktu tertentu atau menggunakan jaringan internet yang lebih stabil. Pada kasus validasi data yang tidak sesuai, relawan memberikan penjelasan mengenai prosedur pembaruan data di Disdukcapil sebelum registrasi dapat dilanjutkan. Selain itu, penggunaan bahasa yang sederhana, demonstrasi langsung menggunakan komputer maupun telepon seluler, serta koordinasi aktif dengan pegawai KPP menjadi strategi yang dinilai efektif dalam membantu wajib pajak memahami penggunaan *Coretax*. Pendekatan tersebut mampu mengurangi kebingungan wajib pajak sekaligus mempercepat proses penyelesaian registrasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi *Coretax* dalam registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi di KPP Pratama Karawang telah mendukung modernisasi administrasi perpajakan melalui sistem yang terintegrasi sehingga proses pendaftaran menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan teknis sistem, ketidaksesuaian data kependudukan, hambatan administratif, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya literasi digital sebagian wajib pajak. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, relawan pajak berperan penting melalui pendampingan, edukasi, koordinasi dengan pegawai KPP, dan pemberian solusi terhadap kendala yang dihadapi wajib pajak. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *Coretax* tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, integrasi data antarinstansi, serta efektivitas sosialisasi kepada masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus meningkatkan kualitas implementasi *Coretax* melalui penguatan kapasitas dan stabilitas sistem, penyempurnaan integrasi data dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih memadai untuk mendukung pelayanan perpajakan. Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan *Coretax* dan ketentuan registrasi NPWP perlu dilakukan secara lebih intensif dan mudah dipahami oleh masyarakat, disertai peningkatan kompetensi pegawai maupun relawan pajak agar proses pendampingan dapat berjalan lebih optimal. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji implementasi *Coretax* pada jenis layanan perpajakan lainnya atau menggunakan cakupan wilayah yang lebih

luas sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Arianty, F. (2024). Implementation challenges and opportunities Coretax Administration System on the efficiency of tax administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 98–109. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax administration system: Transformasi administrasi perpajakan menuju layanan perpajakan modern*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.pajak.go.id>
- Handayani, Y. R., Biswas, N. P., Akbar, H., & Zuhrotul, I. (2025). *Peran relawan pajak dalam pelaporan SPT dan aktivasi Coretax 2025 bagi wajib pajak*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2024*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.kemenkeu.go.id>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). *Penerapan Core Tax Administration System (CTAS): Langkah meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia*. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Lestari, D., & Selfiani, R. (2025). *Implementasi Coretax dalam transformasi administrasi perpajakan di Indonesia*.
- Meilani, R., Tongat, T., & Esfandiari, F. (2024). Juridical analysis of the regulation of NIK as NPWP in the taxation system in Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). *Analisis implementasi penerapan pajak di Indonesia melalui sistem Coretax Administration System*. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., Livtanta, N. K., & Ridwan. (2025). *Analisis efektivitas dan efisiensi sistem Coretax: Mengukur kepercayaan publik di tengah transisi sistem perpajakan 2025*.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). *Tax administration 2022: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1e797131-en>
- Ristanti, D., et al. (2022). *Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan*.
- Riyadi, A., et al. (2021). *Peran pajak sebagai sumber utama penerimaan negara dalam pembangunan nasional*.
- Simanjuntak, R. Y. N., & Kusuma, Y. B. (2024). *Analisis Coretax Administration System sebagai strategi mendorong kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surabaya Mulyorejo*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- World Bank. (2023). *Digital transformation of tax administrations: Lessons from international experience*. World Bank. <https://www.worldbank.org>