

Efektivitas Sistem Administrasi *Coretax* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Wiwik Amalia¹, Dewi Sartika², Bakti Setyadi³, Poppy Indriyani⁴

¹⁻⁴ Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

e-mail: wiwikamalia796@gmail.com¹, dewi.sartika@binadarma.ac.id²

Abstrak

Modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem *coretax* merupakan langkah strategis pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada wajib pajak. Observasi ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap penerapan sistem *Coretax* dalam mendukung peningkatan pelayanan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu serta mengidentifikasi kendala yang muncul dalam tahap implementasinya. Observasi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sumber yang digunakan dalam analisis ini berupa data sekunder dan primer seperti, wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai pelayanan yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem *Coretax*. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem *Coretax* memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan, seperti kemudahan akses pelayanan, akurasi data dan sistem yang sudah terintegrasi. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem, kurangnya kompleksitas sistem dan perlunya peningkatan pengetahuan bagi pegawai yang menyebabkan proses pelayanan belum optimal. Penulis menyimpulkan bahwa *Coretax* dinilai efektif dalam meningkatkan Pelayanan pajak pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, tetapi masih memerlukan penyempurnaan lebih lanjut terkait stabilitas sistem dan adaptasi pengguna.

Kata kunci: Efektivitas; Sistem *Coretax* ; Peningkatan Pelayanan.

Abstract

The modernization of tax administration through the implementation of the coretax system is a strategic step by the government to increase the effectiveness of services to taxpayers. This observation aims to analyze the implementation of the Coretax system in supporting service improvement at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu and identify obstacles that arise in the implementation stage. This observation uses a descriptive qualitative approach, the sources used in this analysis are in the form of secondary and primary data such as interviews, observations, and documentation of service employees who are directly involved in the use of the Coretax system. The results of the observation show that the Coretax system contributes to improving services, such as ease of access to services, data accuracy and an integrated system. However, the implementation is not fully optimal because there are still several obstacles, such as system disruptions, lack of system complexity and the need to increase knowledge for employees which causes the service process to be not optimal. The author concludes that Coretax is considered effective in improving tax services at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, but still needs further improvements related to system stability and user adaptation.

Keywords: Effectiveness; Coretax System; Service Improvement.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di era globalisasi telah menciptakan perubahan signifikan dalam sistem administrasi diberbagai bidang kehidupan, termasuk pada sektor administrasi perpajakan. Digitalisasi menjadi salah satu langkah penting pemerintah dalam meningkatkan sistem pelayanan, pengelolaan data, serta mempercepat proses administrasi perpajakan. Melalui penerapan teknologi yang modern, otoritas perpajakan mulai memanfaatkan akses layanan perpajakan, seperti cloud computing, aplikasi perpajakan berbasis mobile, hingga pemanfaatan big data analytics untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif kepada wajib pajak [1].

Sistem administrasi perpajakan di Indonesia terus mengalami perkembangan sebagai bentuk adaptasi terhadap kondisi ekonomi, sosial dan politik [2]. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah transformasi dari sistem manual yang secara bertahap digantikan oleh sistem

digital yang lebih efektif dan terintegrasi. wajib pajak kini dapat mengakses berbagai layanan perpajakan secara online sehingga pembayaran lebih mudah dan fleksibel. selain mempermudah pelayanan, penerapan sistem digital juga berperan dalam menciptakan sistem yang lebih praktis sekaligus meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam pengelolaan pajak [3].

Direktorat jendral pajak terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan guna mendorong kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak, salah satunya melalui reformasi sistem perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan ukuran utama dalam keberhasilan sistem perpajakan sekaligus menjadi faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak. Rendahnya Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia sangat berpengaruh dalam Tingkat penerimaan yang akan menurun dan menjadi hambatan dalam Pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan berbagai strategi dalam mengoptimalkan penerimaan pajak [4].

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan self assessment system, yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri sesuai ketentuan yang berlaku [5]. Self assessment system merupakan sistem perpajakan yang menuntut peran aktif masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah saat ini tengah melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan melalui penerapan Core Tax Administration System [6].

Coretax merupakan sistem perpajakan digital yang dikembangkan dari sistem administrasi sebelumnya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan perpajakan melalui pemanfaatan teknologi digital. Seluruh proses perpajakan diharapkan mampu mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan seperti pendaftaran wajib pajak, pelaporan, pembayaran hingga proses pemeriksaan dan penagihan pajak kedalam satu sistem yang terpusat [7]. *Coretax* dirancang untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang lebih modern, efektif dan terintegrasi. Reformasi *Coretax* diharapkan tidak hanya menyederhanakan proses perpajakan, tetapi juga menjadikan DJP lebih meningkatkan kredibilitas serta akuntabilitas sebagai fondasi utama untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak.

Sistem *Coretax* mengubah seluruh proses perpajakan, mulai dari pelayanan kepada wajib pajak, pemeriksaan, pengawasan, hingga pengelolaan data hingga dilakukan secara modern dan terintegrasi. Namun, Sejak awal peluncuran, sistem *coretax* menghadapi berbagai kendala teknis dalam proses pelaksanaannya. Salah satu permasalahan utama dalam penggunaan sistem ini adalah tingginya jumlah akses pengguna wajib pajak pada waktu yang bersamaan serta pengelolaan kewajiban wajib pajak orang pribadi dan badan.

Salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam pelayanan dan administrasi perpajakan Indonesia adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum di bidang perpajakan sesuai dengan wilayah kerjanya. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan kantor pelayanan pajak dibawah Direktorat Jendral Pajak dengan tugas utama memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan wilayah kerjanya.

Melalui observasi ini, diharapkan dapat menganalisis efektivitas penerapan sistem *Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan terbaru terutama dalam mengevaluasi kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Analisis ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi hambatan dalam penerapan sistem serta langkah perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan.

2. METODE

Jenis analisis yang digunakan dalam observasi ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penggunaan metode ini dilakukan agar dapat memahami secara mendalam penerapan sistem *coretax*, terutama dalam mendukung efektivitas sistem tersebut

dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, mengelompokkan, dan menginterpretasikan data terkait yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas sistem Coretax dalam meningkatkan pelayanan perpajakan.

1. Data Primer, yang diperoleh melalui wawancara dengan salah satu pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu untuk memperoleh informasi terkait sistem coretax dalam mendukung pelayanan perpajakan kepada wajib pajak.
2. Data Sekunder, untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer sehingga proses analisis dapat dilakukan dengan lebih efektif. Data sekunder yang digunakan dalam observasi ini berupa artikel, jurnal ilmiah, peraturan perpajakan, serta website yang berkaitan dengan penerapan sistem coretax dan pelayanan perpajakan.

Observasi ini dilakukan dengan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut.

1. Wawancara, Penulis melakukan wawancara terstruktur kepada salah satu pegawai pelayanan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya penulis sebelumnya telah membuat beberapa pertanyaan. kemudian pengumpulan data dengan mencatat jawaban yang disampaikan oleh narasumber untuk menggali persepsi mereka terhadap efektivitas, kendala, dan solusi penggunaan sistem Coretax.
2. Observasi, Penulis mengamati secara langsung pelaksanaan penerapan sistem administrasi Coretax dalam pelayanan pajak pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
3. Dokumentasi, Penulis juga melakukan dokumentasi berupa pengumpulan foto kegiatan observasi dan wawancara, serta dokumen pendukung lainnya untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen ataupun dokumentasi kegiatan lainnya.
4. Studi Kepustakaan, penulis memanfaatkan buku, jurnal, artikel, serta situs web lainnya yang relevan sebagai referensi utama. Pengumpulan data juga dilakukan melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak serta Kementerian Keuangan Republik Indonesia guna mendukung data penulis. Referensi tambahan tersebut digunakan untuk memperkuat landasan teori dan memberikan gambaran lebih luas mengenai permasalahan yang terjadi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Coretax

Peningkatan kualitas administrasi perpajakan merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas kebijakan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Salah satu bentuk reformasi tersebut adalah transformasi sistem administrasi perpajakan dari yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem digital yang lebih terintegrasi dan efisien. Dengan adanya layanan perpajakan berbasis digital, wajib pajak dapat memperoleh akses yang lebih mudah terhadap berbagai layanan perpajakan. Kemudahan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.



Gambar 1. Suasana Pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu saat Bekerja Menggunakan Sistem Coretax

Berdasarkan observasi yang penulis, KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah menerapkan sistem *coretax* sebagai bentuk modernisasi administrasi perpajakan berbasis digital untuk mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan agar lebih efektif dan efisien. Sistem ini dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform digital. Selain itu, Kehadiran *Coretax* memberikan berbagai kemudahan, seperti percepatan pengolahan data, peningkatan akurasi perpajakan, serta kemudahan akses layanan bagi wajib pajak. Dengan demikian, penerapan *Coretax* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Efektivitas Coretax dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah menerapkan system *Coretax* dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan sebagai bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan. Penerapan sistem ini digunakan oleh pegawai, khususnya pada bagian pelayanan, untuk mendukung berbagai proses administrasi perpajakan secara lebih terintegrasi. Untuk mendukung pembahasan mengenai efektivitas penerapan *Coretax Administration System*, penulis melakukan wawancara dengan mba Sandra selaku pegawai Seksi Pelayanan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.



Gambar 2. Wawancara Bersama salah satu Pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Seksi Pelayanan memiliki peran dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak, seperti pelayanan administrasi, pemberian informasi perpajakan, serta pelayanan terkait perpajakan berbasis digital seperti *Coretax Administration System*. Sistem *coretax* sangat membantu pelaksanaan pelayanan perpajakan karena mampu mengintegrasikan berbagai layanan dan sistem perpajakan yang sebelumnya dilakukan melalui beberapa sistem yang

berbeda kini telah menjadi satu platform yang terhubung. Selain itu, tersedianya rekam jejak data dalam sistem juga mendukung pengelolaan administrasi menjadi lebih mudah untuk dipantau dan ditelusuri. Sebagaimana disampaikan oleh narasumber:

"Sistem Coretax seharusnya dapat membantu dalam proses administrasi perpajakan, karena sistem ini mengintegrasikan berbagai sistem yang sebelumnya terpisah. Sistem Coretax lebih efisien karena seluruh aktivitas memiliki rekam jejak yang terpusat, sehingga tidak perlu berpindah antar aplikasi."

Hal ini sejalan dengan temuan[7], yang menyatakan bahwa *Coretax* menyediakan berbagai kemudahan bagi wajib dan pegawai pajak melalui sistem otomatis yang sudah terintegrasikan secara menyeluruh.

Selain membantu dalam proses administrasi, aspek akurasi data juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu sistem administrasi perpajakan. Menurut Narasumber *"Dalam aspek akurasi, sistem Coretax seharusnya lebih akurat. Berbagai aplikasi telah terintegrasi, sehingga ketika wajib pajak atau pemberi kerja menginput bukti potong, data tersebut langsung masuk ke sistem."*

Berdasarkan penjelasan Narasumber, penerapan *Coretax* dapat meningkatkan akurasi data perpajakan karena sistem yang digunakan telah terintegrasikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [8], yang menyatakan bahwa *coretax* dapat meningkatkan akurasi data karena proses administrasi perpajakan yang terintegrasikan dalam satu sistem yang sama. Dengan demikian, integrasi data yang dimiliki *Coretax* dapat mendukung terciptanya administrasi perpajakan yang lebih akurat.

Selanjutnya, penulis mengarahkan pembahasan pada pengaruh penerapan *Coretax Administration System* dalam mendukung penyelesaian pekerjaan administrasi perpajakan. Narasumber mengatakan bahwa:

"Dari sisi kemudahan penggunaan, sistem Coretax lebih memudahkan dan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya. Hal ini tentunya lebih memudahkan, dan semakin banyak fitur yang ditambahkan, sistem akan semakin efisien ke depannya."

Coretax memberikan kemudahan serta dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai karena berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan melalui sistem yang tersebar kini telah terintegrasikan dalam satu platform. Pada sistem terdahulu, pegawai sering kali harus mengakses sistem yang berbeda untuk menyelesaikan proses administrasi, seperti registrasi akun DJP Online, sehingga proses peaporan membutuhkan waktu yang cukup lama. Pernyataan ini didukung oleh [7], yang mengungkapkan bahwa *coretax* dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena mampu mempercepat pelayanan dan memberikan kemudahan dalam proses perpajakan kepada wajib pajak.

Tabel 1. Perbandingan Kondisi Pelaporan Pajak Sebelum dan Sesudah Menggunakan *Coretax*

Aspek	Sebelum <i>Coretax</i>	Sesudah <i>Coretax</i>
Sistem yang digunakan	Layanan perpajakan memakai aplikasi yang terpisah, seperti eFaktur dan eBupot	Semua layanan terintegrasikan dalam satu platform <i>coretax</i>
Pengelolaan data	data di input dan dikelola secara terpisah	Data di input secara terpusat dan terintegrasikan
Waktu Pelaporan	Proses pelaporan relatif lebih lama	Proses pelaporan lebih cepat dan efisien
Akurasi Data	Risiko kesalahan cukup tinggi karena data harus	Resiko kesalahan lebih rendah karena hanya

	dimasukkan pada beberapa aplikasi secara terpisah	dilakukan satu kali dalam sistem yang terintegrasi
Efektivitas Pelayanan	Layanan perpajakan masih dilakukan melalui beberapa sistem yang berbeda.	Seluruh layanan telah terintegrasi dalam satu sistem <i>coretax</i>

Sumber: (Analisis Penulis, 2026)

Kendala dan Solusi Sistem Coretax

Penerapan *Coretax Administration System* merupakan langkah strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam mewujudkan administrasi perpajakan yang lebih modern dan terintegrasi, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan. Implementasi sistem *coretax* memiliki beberapa kendala teknis dan non-teknis yang dapat mempengaruhi proses operasionalnya.

Penerapan sistem *Coretax* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masih belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini diperkuat oleh penjelasan mba Sandra selaku pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem yang menyatakan bahwa:

"Kendala yang paling sering terjadi adalah error pada sistem. Karena sistem ini berbasis website, apabila terjadi error, pengguna hanya dapat menunggu. Sistem menjadi sibuk karena terlalu banyak akses yang masuk, sehingga pengguna tidak dapat melakukan tindakan apapun, karena bukan merupakan masalah yang dapat di perbaiki secara mandiri terutama oleh pegawai."

Hal ini menyebabkan proses administrasi perpajakan menjadi terhambat sehingga dapat menurunkan efisiensi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian [8], yang menyatakan bahwa Kendala utama yang ditemukan dalam penerapan sistem adalah terjadinya gangguan akses, terutama pada saat periode pelaporan pajak. Kondisi ini disebabkan oleh meningkatnya volume pengguna secara bersamaan, sehingga proses pelaporan pajak mengalami keterlambatan.

Selain kendala teknis berupa error pada sistem, Narasumber juga menjelaskan bahwa *Coretax* masih belum menunjukkan kompleksitas sistem terutama pada saat pengisian formulir. Sebagaimana diungkapkan oleh narasumber:

"Kendala lainnya pada sistem ini adalah belum user-friendly. Ketika mengisi formulir, terdapat banyak bagian yang membingungkan. Pengguna telah mengisi sampai selesai, namun tidak mengetahui bagian mana yang salah. Notifikasi error yang ditampilkan kadang juga tidak spesifik, sehingga pengguna harus mengulang kembali proses pengisian dari awal."

Berdasarkan keterangan narasumber, penggunaan *coretax* pada bagian pengisian formulir masih terdapat beberapa fitur yang membingungkan sehingga pengguna kesulitan memahami alur pengisian. Menurut [9] menyatakan bahwa sistem *coretax* masih kurang intuitif karena mengharuskan pengguna mengisi formulir pada beberapa halaman dalam pembuatan faktur pajak. Selain itu, sistem tidak memberikan informasi error yang spesifik ketika ada kesalahan pada pengisian data, sehingga pengguna tidak mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki dan seringkali harus mengulangi proses dari awal.

Selain kendala teknis, penerapan *coretax* juga menghadapi kendala nonteknis yang dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan. kendala ini berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, Hal ini diungkapkan oleh narasumber sebagai berikut:

"Dalam aspek sumber daya manusia, tentunya masih kurang optimal. Misalkan, Sistem penempatan pegawai yang tidak pernah melayani wajib pajak kemudian dimutasikan dan ditempatkan di bagian seksi pelayanan. Hal ini menuntut pegawai untuk siap, sehingga bukan pegawai yang benar-benar mahir di bidang tersebut."

Menurut penjelasan narasumber, jumlah pegawai dan kurangnya kemampuan pegawai dalam bidang pelayanan masih menjadi tantangan dalam implementasi sistem baru. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [10], bahwa Implementasi *Coretax* masih

menghadapi tantangan yaitu kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi baru.

Untuk mengatasi berbagai tantangan dalam penerapan sistem *coretax*, diperlukan upaya penanganan yang tepat agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah penanganan kendala teknis berupa error server yang sering terjadi akibat tingginya jumlah akses pengguna secara bersamaan.

Menurut narasumber : *“apabila terjadi error pada sistem, pegawai tidak dapat menangani perbaikan secara langsung. Tindakan yang bisa kami lakukan adalah melaporkan setiap kendala kepada kantor pusat untuk ditindaklanjuti dan proses perbaikan masih terus dilakukan oleh pihak yang berwenang.”*

Berdasarkan penjelasan narasumber, ketika terjadi error pada sistem *Coretax*, pegawai tidak dapat memperbaiki secara langsung. Langkah yang dilakukan hanya berupa pelaporan kendala tersebut kepada kantor pusat kemudian ditindaklanjuti dalam proses perbaikan sistem yang masih terus dilakukan. Menurut [11], yang menyatakan bahwa pentingnya peningkatan kapasitas server serta keandalan sistem, Sehingga sistem dapat beroperasi secara optimal dalam menghadapi peningkatan jumlah pengguna pada selama periode pelaporan pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan peningkatan stabilitas dan kapasitas sistem agar pelayanan perpajakan dapat berjalan secara efektif.

peningkatan user friendly dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur penggunaan sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian [9], yang menyatakan bahwa sistem *coretax* perlu melakukan penyempurnaan tahapan pengisian formulir untuk mengatasi kurangnya tingkat intuitif sistem bagi para pengguna. Sistem yang terstruktur dan lebih jelas akan mempermudah pengguna dalam menyelesaikan proses administrasi.

Selain memerlukan perbaikan pada aspek teknis juga diperlukan pengembangan kompetensi pegawai seperti melalui pelaksanaan pelatihan secara berkelanjutan. Menurut [12] yang mengungkapkan bahwa pelatihan kepada pegawai perlu terus ditingkatkan guna mendukung keberhasilan penerapan penggunaan sistem. Langkah ini penting mengingat tidak semua pegawai ditempatkan pada bidang yang sesuai dengan pengalaman kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, hambatan dalam implementasi sistem administrasi *coretax* masih ditemukan baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Kondisi tersebut berpotensi menghambat proses pelayanan dan menurunnya efisiensi kerja. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem secara berkelanjutan untuk meminimalkan gangguan teknis yang terjadi. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai juga perlu dilakukan untuk mendukung efektivitas penerapan sistem *coretax* dalam meningkatkan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem *Coretax* di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah mendukung proses administrasi dan pelayanan perpajakan melalui sistem berbasis digital. Kemudahan akses data dan sistem yang sudah terintegrasi sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan kepada wajib pajak. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem, kurangnya pemahaman dan perlunya peningkatan pengetahuan bagi pegawai yang menyebabkan proses pelayanan belum optimal.

Meskipun demikian, efektivitas penerapan *Coretax* dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih memerlukan berbagai peningkatan sistem serta pelaksanaan pelatihan bagi pendamping untuk mengatasi berbagai kendala yang masih sering terjadi. Upaya tersebut penting dilakukan agar penerapan *coretax* Lebih optimal dalam mendukung kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penyusunan observasi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing Ibu Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak atas bimbingan dan arahan selama proses penyusunan, serta kepada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu atas izin observasinya dan bantuan data yang diberikan sehingga observasi ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Koriyah *et al.*, "Dampak Digitalisasi Terhadap Efektivitas Administrasi Pajak Di Kpp Pratama Semarang Barat," *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 12, no. 4, pp. 1604–1613, 2025, doi: <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>.
- [2] Y. Indawati, T. P. Anggriawan, and P. B. Sakti, "Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia," *Unes Law Rev.*, vol. 6, no. 4, pp. 9796–9802, 2024, doi: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>.
- [3] I. Ait Lhassan, O. Bedraoui, and O. Akhannich, "The Impact of Digital Transformation on the Satisfaction of Tax Administration Users in Morocco during the Covid-19 Pandemic : An Empirical Study," *Eur. J. Manag. Issues*, vol. 30, no. 1, pp. 48–57, 2022, doi: <https://hal.science/hal-03649249v1>.
- [4] H. Salsabila, D. Handayani, and R. Haryanto, "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Gender, Jenis Pekerjaan, dan Tingkat Pendidikan," vol. 17, no. 2, pp. 1–16, 2022, [Online]. Available: <https://akuntansi.pnp.ac.id/jam>
- [5] M. A. Afifi and E. Maria, "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi," *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 14, no. 1, pp. 48–56, 2021.
- [6] G. Dimetheo, A. Salsabila, and N. C. A. Izaak, "Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia," *Pros. Semin. Nas. Ekon. dan Perpajak.*, vol. 3, no. 1, pp. 10–25, 2024.
- [7] K. C. Utama and L. Yuliana, "Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak," *MASMAN Master Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 43–56, 2025, doi: <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>.
- [8] Z. Meilani and E. Paulina, "Efektivitas Sistem Coretax Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Akurasi Pelaporan Pajak : Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Pegawai Samaratu," *J. Ekon. Akutansi dan Manaj. Nusant.*, vol. 4, no. April, pp. 740–747, 2026.
- [9] G. Ramadhan and S. Wijaya, "Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) Dalam Pelaporan Pajak : Analisis Technology," *Akuntansiku*, vol. 4, no. 4, pp. 303–315, 2025.
- [10] M. H. Misbahuddin and Y. Kurniawati, "Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System," *J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 2, pp. 1281–1287, 2025.
- [11] T. Purnomo, A. Sadiqin, and R. Arvita, "Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia," *J. Econ. Business, Manag. Account. Soc. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 114–118, 2025.
- [12] H. L. Nafisa and H. M. Ghaisani, "Analisis Implementasi Coretax dalam Efektivitas Pelaporan Pajak di Pemerintah Kabupaten Magelang," *J. Akunt. Keuang. dan Perpajak.*, vol. 02, no. 03, pp. 498–501, 2026.