Vol. 4, No. 2, November 2026
ISSN 3025-4450
EKONOMIPEDIA
JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS
https://journals.qesociety.org/index.php/ekonomipedia



ANALISIS KESIAPAN DAN HAMBATAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) DALAM PENGGUNAAN CORETAX ADMINISTRATION *SYSTEM* DI WILAYAH JAKARTA BARAT

Analysis of the Readiness and Obstacles of Individual Taxpayers (WPOP) *in Using the Coretax Administration System in West Jakarta*

Muhamad Rizky Rekhal Farsya [1], Sherryliana Permata[2]
[1,2] STIE Jayakusuma Jakarta, Indonesia
Penulis Korespondensi; Sherryliana Permata
Email: rizkyrekhal11@gmail.com [1],*sherrylianas@gmail.com*[2]

Informasi Artikel:
Diterima 11-17-2026
Disetujui 11, 20, 2026
Diterbitkan 11,24, 2026

Keywords: *Coretax Administration System, independence, individual taxpayers, understanding, Technology Acceptance Model*

Kata kunci: *Coretax Administration System*, hambatan teknis, kemandirian wajib pajak, pemahaman wajib pajak, *Technology Acceptance Model*

Abstract*. This study examines how well Individual Taxpayers (WPOP) in West Jakarta understand the Coretax Administration System, how independently they use it, and what technical barriers they face. It adopts a descriptive quantitative approach, with questionnaires completed by 120 registered WPOP across nine Primary Tax Offices (KPP) in the area. The responses were analysed through frequency distributions, percentages, and mean scores, and the study is framed by the Technology Acceptance Model (TAM) and the Theory of Planned Behavior (TPB). Understanding falls in the moderate category at 60.54%. Independence is likewise moderate, at 55.50%, and so are technical barriers, at 66.08%. The barrier reported most often is a cluster of server errors, bugs, and slow access, at 70.83%. Strengthening system capacity and delivering information through interactive simulations would help WPOP use Coretax on their own.*

Abstrak. *Coretax Administration System* menuntut WPOP menguasai alur kerja dan fitur yang serba baru, sedangkan potret empiris tentang kesiapan mereka di lapangan belum banyak tersedia. Berlandaskan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior*, penelitian ini menggambarkan tingkat pemahaman, kemandirian, dan hambatan teknis WPOP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Barat. Pendekatannya survei kuantitatif deskriptif: kuesioner diisi 120 responden dari sembilan KPP Pratama, dan jawabannya diolah menjadi distribusi frekuensi, persentase, serta rata-rata skor. Pemahaman responden tercatat pada kategori sedang (60,54%), dengan capaian terendah di modul *Taxpayer Account Management* (56,86%). Kemandirian juga sedang (55,50%): 58,33% responden belum pernah mengaktifkan akun tanpa bantuan, dan 57,50% masih didampingi ketika mengirim SPT. Hambatan teknis berada pada kategori sedang (66,08%), dan yang paling banyak dikeluhkan adalah server yang bermasalah, *bug*, dan akses yang lamban (70,83%). Otoritas pajak disarankan menambah daya tampung server dan menjalankan sosialisasi lewat simulasi interaktif.

DOI: 10.55043/ekonomipedia
Halaman: 462-477
Penerbit: Green Engineering Associates

PENDAHULUAN

Negara menggantungkan kasnya pada pajak. Menurut Saptati (2026a), dari penerimaan itulah layanan publik dan pembangunan yang tidak boleh terhenti dibiayai, sehingga seberapa taat wajib pajak, secara formal maupun material, turut menentukan efektivitas pemungutan. Biscayne (2026) mengulas Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), yang berpandangan bahwa niat dan perilaku patuh bersumber dari sikap, norma subjektif, serta anggapan seseorang tentang mudah-tidaknya ia mengendalikan tindakannya. Di era sekarang, ancaman sanksi saja tidak cukup menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP); keterbukaan informasi dan kemudahan layanan digital dari otoritas pajak ikut menentukan (Tamba, 2025).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, atau *Coretax*, secara serentak di seluruh Indonesia. Tujuannya agar pelaporan berlangsung lebih efisien, pengawasan lebih transparan, dan kepatuhan terdorong naik (Ignasius & Tambun, 2025). Sistem ini mengambil alih peran Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan menghimpun pendaftaran, pengisian SPT, sampai pembayaran dalam satu ekosistem *Taxpayer Account Management* (IKPI, 2026a). Pada praktiknya, peralihan tidak berlangsung lancar. Wajib pajak bingung ketika harus mengaktifkan akun dan memverifikasi kode otorisasi, ditambah literasi digital perpajakan masyarakat yang belum merata (IKPI, 2026a). Situasi tersebut membuka kesempatan untuk menilai secara lebih terukur bagaimana pengguna memandang Coretax di fase awal, dan bagaimana pandangan itu bisa memengaruhi perilaku patuh mereka nanti (Sukasih et al., 2025). Pengalaman Ethiopia menunjukkan hal senada: sistem digital hanya berhasil jika internet mudah dijangkau dan pengguna memahami aplikasi pajaknya (Mascagni et al., 2021).

Antara harapan dan kenyataan masih ada selisih. Saptati (2026b) mencatat bahwa hingga April 2026 lebih dari 13 juta wajib pajak telah melapor SPT melalui Coretax, namun menurut laporan DJP, aktivasi akun secara mandiri baru sekitar 65% dari seluruh wajib pajak terdaftar pada penghujung kuartal III 2025 (Tamba, 2025). Formulir dinamis (*dynamic form*) dan data terisi otomatis (*pre-populated*) ikut melahirkan sejumlah masalah teknis, yakni status Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) yang tidak sesuai, status SPT kurang atau lebih bayar yang salah muncul pada karyawan berpemberi kerja tunggal, verifikasi kode otorisasi yang gagal, serta literasi digital yang terbatas pada wajib pajak mandiri dan pelaku UMKM (IKPI, 2026a). Seberapa efektif Coretax juga bergantung pada kemampuan pengguna menyesuaikan diri dan

pada cara pemerintah mensosialisasikannya, baik untuk memupuk kepatuhan sukarela maupun kepatuhan yang dipaksakan lewat pengawasan dan sanksi (Haryadi & Hidayah, 2025). Rendahnya kesadaran wajib pajak patut diwaspadai, sebab ketidakpatuhan membuka peluang penggelapan dan penghindaran pajak yang pada akhirnya mengikis penerimaan negara (Kaliky et al., 2024).

Pola serupa tampak pada data KPP Pratama Cianjur. Dari 2020 ke 2024, jumlah WPOP terdata bertambah dari 391.634 menjadi 507.180, tetapi porsi yang menyampaikan SPT justru menyusut dari 21,50% menjadi 10,76% (Assaja'ah & Khotimah, 2025). Artinya, makin banyaknya wajib pajak terdaftar belum menjamin mereka sanggup dan mau memenuhi kewajiban secara mandiri.

Sistem boleh dijanjikan andal, tetapi hambatan di lapangan nyata; teknologi perpajakan tidak otomatis menghasilkan kepatuhan bila pengguna belum siap dari sisi perilaku. Studi-studi terbaru, misalnya Rante et al. (2025), cenderung menggunakan rancangan kausal-eksplanatori untuk menguji pengaruh satu variabel pada variabel lain. Cara itu sering mengabaikan langkah yang lebih mendasar, yakni pemetaan awal (*baseline*) mengenai siapa pengguna Coretax yang sesungguhnya. Habibie et al. (2026) mencatat bahwa keluhan teknis, khususnya *bug* sistem dan akses yang terbatas, mendominasi masa transisi, tetapi studi itu belum menyajikan pengukuran terstruktur atas pemahaman, kemandirian, dan hambatan secara bersamaan pada sampel wajib pajak. Misbahuddin & Kurniawati (2025) menilai pelaksanaan Coretax lewat tinjauan pustaka kualitatif dan menyimpulkan bahwa keberhasilannya tersendat oleh kesiapan sumber daya manusia dan lemahnya pemahaman wajib pajak atas sistem digital; pemahaman dan kendala teknis pada sampel WPOP tidak mereka telaah secara sistematis. Penelitian ini bermaksud menutup celah metodologis dan empiris tersebut. Letak kebaruan artikel ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif yang memetakan kesiapan WPOP sekaligus mengukur seberapa besar hambatan teknis yang mereka alami. Fondasi teorinya ialah Perceived Behavioral Control dari Theory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) bersama Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989): perasaan siap dan mudah pada diri pengguna merupakan dasar sebelum sistem bisa menumbuhkan kepatuhan yang awet. Bila gambaran deskriptif tentang kendala sebenarnya tidak akurat, kebijakan sosialisasi dan evaluasi teknis Coretax mudah salah arah. Wilayah Kanwil DJP Jakarta Barat dipilih karena WPOP-nya majemuk, mulai dari pelaku

UMKM hingga profesional, jumlahnya besar, dan tingkat literasi digitalnya berbeda-beda, sehingga proses adaptasi di sana pantas dijadikan cermin. WPOP awam pun lebih mudah goyah menghadapi perubahan sistem, karena tidak semuanya memiliki staf akuntansi atau perpajakan seperti yang dimiliki Wajib Pajak Badan. Berdasarkan uraian itu, penelitian ini memiliki tiga tujuan: (1) menggambarkan dan memetakan seberapa paham WPOP terhadap alur dan fitur utama Coretax, (2) menggambarkan seberapa mandiri WPOP melaporkan SPT Tahunan melalui Coretax, dan (3) mengukur sekaligus menggambarkan besarnya hambatan teknis yang WPOP temui saat mengakses dan menggunakan Coretax.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain survei deskriptif. Maksudnya adalah menggambarkan keadaan responden sebagaimana adanya, bukan menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel atau menggeneralisasi hasil (Sugiyono, 2023). Penelitian berlokasi di wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Jakarta Barat. Pemilihan wilayah ini didasari tiga hal: komposisi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)-nya majemuk, meliputi karyawan swasta, aparatur negara, profesional, dan pelaku UMKM; tingkat aktivasi Coretax-nya beragam; dan sembilan KPP Pratama di bawahnya memudahkan koordinasi serta pengumpulan data. Pengumpulan data berlangsung pada Januari hingga Juni 2026, bersamaan dengan masa transisi pelaporan SPT Tahunan tahun pajak 2025/2026.

Populasi dan Sampel

Seluruh WPOP terdaftar yang berkewajiban menyampaikan SPT Tahunan pada sembilan KPP Pratama di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Barat membentuk populasi penelitian: Kebon Jeruk Satu, Kebon Jeruk Dua, Palmerah, Kembangan, Grogol Petamburan, Cengkareng, Tambora, Tamansari, dan Kalideres. Karena jumlah WPOP aktif pada masa transisi tidak dirilis terpisah dari Wajib Pajak Badan, besarnya populasi dianggap tidak diketahui secara pasti. Untuk menarik sampel digunakan teknik *multistage random sampling*, yaitu pengacakan bertahap (Sugiyono, 2023).

Pendekatan Slovin untuk populasi besar dipakai guna menentukan ukuran sampel minimum; rumus $n = N/(1 + Ne^2)$ pada kondisi ini menjadi $n = 1/e^2$. Dengan batas kesalahan e = 9% (0,09), hasilnya n = 1/0,0081 = 123,46, yang digenapkan menjadi 124 responden. Setelah pemeriksaan data, empat kuesioner dikeluarkan karena isiannya ganda dan data kependudukannya tidak lengkap, menyisakan 120 responden dengan margin of error sebenarnya sekitar 9,13%

(1/√120). Jumlah ini masih termasuk dalam kisaran ukuran sampel yang layak, yakni 30 sampai 500 (Sugiyono, 2023).

Teknik Analisis dan Pengujian Data

Analisis data menggunakan statistik deskriptif yang dijalankan dengan Microsoft Excel dan SPSS. Data kategorik (Ya/Tidak) dirangkum dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase proporsi:

$$P = (f / n) \times 100\%$$

Dalam rumus itu, f menyatakan frekuensi jawaban dan n jumlah responden. Untuk data Likert, ringkasannya berupa skor total, rata-rata, dan persentase terhadap skor ideal (nilai tertinggi yang mungkin dicapai):

$$\text{Nilai variabel} = (\text{jumlah skor hasil penelitian} / \text{skor ideal}) \times 100\%$$

Hasil perhitungan lalu dikelompokkan menjadi tiga kategori berdasarkan rentang skala (Sugiyono, 2023). Skor terkecil 20% dan terbesar 100% membentuk rentang 80%, sehingga setiap kategori memiliki lebar interval 80%/3 = 26,67% (Tabel 2). Pada variabel kemandirian, data nominal dan data Likert tidak dijumlahkan begitu saja; keduanya dibaca berdampingan melalui triangulasi deskriptif, dengan data tindakan nyata berfungsi sebagai penguat atau pembanding skor persepsi.

Tabel 2. Kriteria Kategori Persentase Skor Ideal

Kategori	Rentang persentase	Makna untuk ketiga variabel
Rendah	20,00%–46,67%	Pemahaman/kemandirian rendah; hambatan teknis rendah
Sedang	46,68%–73,34%	Pemahaman/kemandirian sedang; hambatan teknis sedang
Tinggi	73,35%–100,00%	Pemahaman/kemandirian tinggi; hambatan teknis tinggi

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2023).

Kualitas instrumen diuji dalam dua tahap. Tahap pertama adalah validitas butir, memakai korelasi Pearson *product moment* antara skor tiap butir dan skor total variabel; sebuah butir

dianggap valid jika r hitung lebih besar daripada r tabel pada α = 0,05. Uji coba terhadap 30 responden di luar sampel utama memakai r tabel 0,361 (db = 28), sedangkan pengujian pada sampel utama (n = 120) memakai r tabel 0,179. Tahap kedua adalah reliabilitas, menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (α) yang dihitung terpisah untuk setiap variabel, dengan nilai minimum 0,60 (Sugiyono, 2023):

$$\alpha = [k / (k - 1)] \times [1 - (\Sigma\sigma b^2 / \sigma t^2)]$$

Keterangan rumus: k ialah banyaknya butir, $\Sigma\sigma b^2$ ialah jumlah varians butir, dan σt^2 ialah varians total. Studi ini sekadar menggambarkan keadaan responden dan tidak membandingkan atau menghubungkan variabel, jadi tidak ada hipotesis yang diuji secara inferensial. Pengujian yang dijalankan terbatas pada validitas serta reliabilitas instrumen dan pengelompokan hasil ke kategori pada Tabel 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Hasil uji coba terhadap 30 responden menunjukkan 18 dari 19 butir valid. Butir tentang frekuensi memakai bantuan pihak ketiga, bagian dari variabel kemandirian, belum memenuhi syarat (r hitung 0,337 < 0,361; p = 0,069), dan reliabilitas variabel tersebut baru α = 0,566; redaksi butir itu lalu diperbaiki. Pada sampel utama (n = 120), seluruh butir valid dan ketiga variabel reliabel (Tabel 6 dan Tabel 7).

Tabel 6. Rentang Koefisien Validitas Butir

Variabel	Butir	r hitung uji coba (r tabel 0,361)	r hitung sampel utama (r tabel 0,179)	Keterangan
Pemahaman	7	0,655–0,847	0,650–0,687	Valid
Kemandirian	6	0,337–0,872	0,494–0,868	Valid setelah revisi
Hambatan teknis	6	0,606–0,893	0,603–0,678	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS (2026). Seluruh nilai signifikansi p < 0,05 kecuali satu butir uji coba.

Tabel 7. Koefisien Cronbach's Alpha

Variabel	Butir	α uji coba (n = 30)	α sampel utama (n = 120)	Keterangan
Pemahaman	7	0,878	0,789	Reliabel
Kemandirian	6	0,566	0,783	Reliabel
Hambatan teknis	6	0,891	0,724	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS (2026). Batas minimum α = 0,60.

Tingkat Pemahaman WPOP

Secara keseluruhan, pemahaman WPOP atas Coretax tergolong sedang dengan capaian 60,54% (Tabel 8). Skor tertinggi dicapai indikator integrasi *single-portal* (63,14%), diikuti mekanisme data *pre-populated* (62,81%). Skor terendah dimiliki modul TAM (56,86%), fitur yang berperan sebagai buku besar riwayat kewajiban dan deposit pajak.

Tabel 8. Skor Deskriptif Variabel Pemahaman WPOP

Indikator	Skor total	Rata-rata	% skor ideal	Kategori
Batas waktu pelaporan dan sanksi	365	3,02	60,50%	Sedang
Status PTKP dan skema TER PPh 21	361	2,98	59,67%	Sedang
Alur regulasi PMK 81/2024 dan PER-11/PJ/2025	364	3,01	60,17%	Sedang
Integrasi *single-portal* Coretax	382	3,16	63,14%	Sedang
Alur pengisian *dynamic form*	367	3,03	60,66%	Sedang
Mekanisme data *pre-populated*	380	3,14	62,81%	Sedang
Fitur Taxpayer Account Management (TAM)	344	2,84	56,86%	Sedang
Keseluruhan	2.563	21,19 (dari 35)	60,54%	Sedang

Sumber: Data primer yang diolah (2026).

Tingkat Kemandirian WPOP

Kemandirian responden dalam praktik ternyata masih terbatas (Tabel 9). Hanya 50 responden (41,67%) yang mengaktifkan sendiri akun Coretax-nya, dan hanya 51 responden (42,50%) yang mengirimkan SPT hingga mendapat Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) tanpa dibantu.

Dengan kata lain, di kedua tahap tersebut lebih dari separuh WPOP masih ditolong petugas KPP atau pihak lain.

Tabel 9. Sebaran Tindakan Mandiri WPOP (n = 120)

Tindakan	Jawaban	Kode	Frekuensi	Persentase
Aktivasi akun Coretax	Ya	1	50	41,67%
	Tidak	0	70	58,33%
Submit SPT hingga BPE	Ya	1	51	42,50%
	Tidak	0	69	57,50%

Sumber: Data primer yang diolah (2026).

Dari butir berskala Likert (Tabel 10), kemandirian tergolong sedang dengan capaian 55,50%. Indikator dengan skor terendah adalah mengisi *dynamic form* tanpa pendamping (50,83%), sedangkan yang tertinggi adalah anggapan responden bahwa mereka tidak perlu sering minta bantuan pihak ketiga (63,83%).

Tabel 10. Skor Deskriptif Butir Likert Variabel Kemandirian WPOP

Indikator	Skor total	Rata-rata	% skor ideal	Kategori
Pengelolaan Kode Otorisasi DJP secara mandiri	329	2,74	54,83%	Sedang
Pengisian *dynamic form* tanpa pendamping	305	2,54	50,83%	Sedang
Tidak bergantung pada pihak ketiga	383	3,19	63,83%	Sedang
Efikasi diri menangani kendala sederhana	315	2,63	52,50%	Sedang
Keseluruhan	**1.332**	**2,78**	**55,50%**	**Sedang**

Sumber: Data primer yang diolah (2026).

Tingkat Hambatan Teknis Coretax

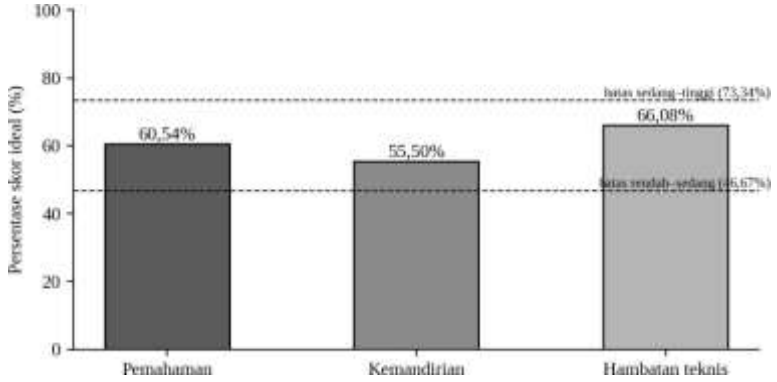
Responden menilai hambatan teknis berada pada kategori sedang, dengan capaian 66,08% (Tabel 11). Yang paling menonjol adalah gangguan *server error*, *bug*, dan akses lambat (70,83%), angka yang nyaris menyentuh batas kategori tinggi (73,35%). Di urutan kedua ada kesulitan mengunggah berkas XML/PDF dan memahami istilah navigasi (67,67%).

Tabel 11. Skor Deskriptif Variabel Hambatan Teknis Coretax

Indikator	Skor total	Rata-rata	% skor ideal	Kategori
Server error, *bug*, dan kelambatan akses	425	3,54	70,83%	Sedang
Kendala kode otorisasi/OTP (SMS dan email)	391	3,26	65,17%	Sedang
Kebingungan alur dan navigasi *dynamic form*	387	3,23	64,50%	Sedang
Ketidakcocokan data *pre-populated* dan status SPT	386	3,22	64,33%	Sedang
Ketidaksesuaian perangkat dan *browser*	384	3,20	64,00%	Sedang
Kesulitan unggah XML/PDF dan istilah teknis	406	3,38	67,67%	Sedang
Keseluruhan	**2.379**	**19,83 (dari 30)**	**66,08%**	**Sedang**

Sumber: Data primer yang diolah (2026).

Gambar 1 meringkas posisi ketiga variabel terhadap batas kategori. Semuanya berada pada kategori sedang; nilai tertinggi dipegang hambatan teknis dan nilai terendah kemandirian. Penelitian ini bersifat deskriptif, sehingga tidak ada hipotesis yang diuji secara inferensial.



Gambar 1. Persentase Skor Ideal Pemahaman, Kemandirian, dan Hambatan Teknis

Pemahaman WPOP: Paham Garis Besar, Belum Menguasai Fitur

Capaian 60,54% menandakan bahwa responden telah mengenal perubahan besar yang dibawa Coretax, tetapi belum menguasai fitur yang menuntut pemakaian aktif. Gagasan yang gampang disampaikan, seperti layanan terpusat di satu portal dan data bukti potong yang terisi sendiri,

mendapat skor lebih tinggi daripada modul TAM yang skornya paling rendah. Dengan kacamata TAM, manfaat konseptual lebih cepat ditangkap ketimbang kemudahan memakai fitur teknis, karena yang terakhir baru terbentuk melalui pengalaman. Erawati dan Mayangsari (2026) serta Pawitri dan Anggara (2025) menemukan pola yang sama dalam kajian TAM yang diperluas: ide portal tunggal dinilai bermanfaat, namun antarmuka dan banyaknya istilah baru membebani pengguna sehingga persepsi kemudahan belum maksimal. Habibie et al. (2026) juga mendapati bahwa WPOP umumnya memandang Coretax secara positif, meski kurangnya pemahaman fitur aplikasi masih menjadi tantangan. Ditinjau dari TPB, Talithahandari et al. (2024) menunjukkan bahwa pemahaman pajak memperbesar pengaruh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan. Dengan pemahaman yang baru berada di tingkat sedang, sebagaimana pada temuan ini, tidak heran bila keyakinan WPOP untuk bertindak sendiri belum sepenuhnya terbentuk; gejalanya terlihat pada rendahnya tindakan mandiri yang diuraikan berikut ini.

Kemandirian WPOP: Persepsi Sedang, Tindakan Nyata Masih Dibantu

Skor kemandirian berada pada kategori sedang (55,50%), tetapi tindakan nyata responden memberi gambaran yang lebih terang: sebesar 58,33% tidak mengaktifkan akun sendiri dan 57,50% tidak mengirim SPT sendiri. Aneh juga bahwa butir persepsi "tidak perlu sering minta bantuan" justru paling tinggi pada variabel ini (63,83%), padahal perilaku responden berkata sebaliknya. Perbedaan itu menunjukkan bahwa data persepsi dan data tindakan perlu dibaca berdampingan, seperti yang dikerjakan lewat triangulasi deskriptif dalam studi ini, dan sekaligus mengingatkan bahwa bias laporan diri mungkin terjadi.

Penyebab yang paling nyata terlihat dari data adalah pengisian *dynamic form* tanpa pendamping, indikator dengan skor terendah (50,83%). Responden yang kebanyakan lulusan SMA dan bekerja sebagai karyawan atau pelaku UMKM tampaknya kewalahan beradaptasi dari formulir 1770/1770S ke formulir dinamis. Anggraini & Vendy (2026) menemukan hal serupa lewat wawancara dengan konsultan pajak: kendala teknis (sistem tidak stabil, data bukti potong tidak cocok) berpadu dengan kendala nonteknis (literasi digital terbatas, arsip dokumen kurang tertib), sehingga wajib pajak cenderung menyerahkan pelaporan kepada pendamping. Menurut TPB (Ajzen, 1991), ketergantungan itu menandakan kontrol perilaku yang dipersepsikan lemah, terutama efikasi diri yang dalam penelitian ini hanya mencapai 52,50% (Meiryani et al., 2023).

Hambatan Teknis: Gangguan Sistem sebagai Titik Tekan

Hambatan teknis berkategori sedang (66,08%), dan gangguan sistem menempati posisi teratas (70,83%). Menurut TAM, mutu sistem dan kestabilan infrastruktur ikut membentuk persepsi kemudahan serta kemanfaatan. Bila gangguan terus berulang, terutama di puncak pelaporan, efisiensi yang dijanjikan portal terpadu bisa tidak terasa. Temuan Fedora et al. (2026) dan Widiastuti et al. (2025) searah dengan ini, yaitu kualitas sistem serta gangguan sistem berpengaruh pada pengguna Coretax. Fatimah & Saptono (2026) pun menggambarkan bahwa prosedur berbelit dan infrastruktur yang belum siap menambah biaya kepatuhan, yakni waktu dan tenaga yang terpakai hanya untuk bisa mengakses sistem.

Dalam kacamata TPB, hambatan teknis dapat dipandang sebagai faktor eksternal di luar kendali WPOP yang menekan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Anggraini & Vendy (2026) menyebut kecemasan terhadap sanksi ketika sistem bermasalah menjelang tenggat sebagai alasan WPOP berpaling ke pendampingan. Dengan demikian, data ini menunjukkan bahwa hambatan teknis semestinya tidak dipandang sebagai masalah teknologi semata, tetapi juga sebagai keadaan yang berpotensi membatasi kemandirian dalam melapor. Dugaan kausal seperti ini sebaiknya diuji dalam penelitian lanjutan dengan desain yang sesuai.

KESIMPULAN

Survei terhadap 120 WPOP di sembilan KPP Pratama wilayah Kanwil DJP Jakarta Barat menghasilkan tiga simpulan yang menjawab tujuan penelitian. Pertama, pemahaman WPOP terhadap alur dan fitur utama Coretax tergolong sedang (60,54%); konsep portal tunggal dan data *pre-populated* cukup dipahami, tetapi modul TAM paling kurang dipahami (56,86%). Kedua, kemandirian WPOP tergolong sedang pula (55,50%), sementara tindakan nyata mengungkap bahwa 58,33% responden tidak mengaktifkan akun sendiri dan 57,50% tidak mengirim SPT sendiri; indikator terendahnya adalah pengisian *dynamic form* tanpa pendamping (50,83%). Ketiga, hambatan teknis tergolong sedang (66,08%), dengan *server error*, *bug*, dan akses lambat sebagai kendala yang paling menonjol (70,83%).

Secara teoretis, temuan ini menyediakan data dasar deskriptif mengenai penerimaan teknologi perpajakan pada tahap awal transisi, yang bisa menjadi pijakan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam penelitian berikutnya. Secara praktis, DJP perlu mengutamakan kestabilan dan kapasitas peladen serta memperbaiki proses OTP dan unggah berkas, terutama di puncak masa pelaporan. Edukasi pun sebaiknya beralih dari penyampaian regulasi secara umum ke

pelatihan simulasi interaktif yang memandu pengisian *dynamic form* dan penggunaan modul TAM, dengan pendampingan di KPP tetap tersedia selama masa transisi.

Ada empat keterbatasan dalam penelitian ini. Pertama, cakupannya hanya satu wilayah kanwil, dan sampelnya didominasi karyawan swasta serta pelaku UMKM berpendidikan menengah, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain. Kedua, data berasal dari laporan diri responden sehingga rawan bias, dan tidak digali lebih dalam melalui wawancara. Ketiga, data diambil ketika sistem masih terus diperbarui, sehingga keadaannya bisa berubah. Keempat, rancangan deskriptif tidak mengukur variabel lain yang mungkin berpengaruh, seperti kualitas layanan fiskus, efikasi diri komputer, dan kecemasan teknologi, serta tidak menguji hubungan antarvariabel.

Peneliti berikutnya disarankan memperluas wilayah cakupan, termasuk membandingkan WPOP perkotaan dan nonperkotaan; menambahkan wawancara lewat metode campuran supaya alasan di balik jawaban responden terungkap; serta menyusun model kausal untuk menguji pengaruh pemahaman dan hambatan teknis terhadap kepatuhan WPOP, dengan efikasi diri komputer dan kecemasan teknologi sebagai variabel moderasi atau mediasi. Adapun WPOP dianjurkan mempelajari panduan resmi, video tutorial, dan simulator Coretax sebelum tenggat, lalu memeriksa kembali data *pre-populated* agar status kurang atau lebih bayar tidak salah.

SINGKATAN YANG DIGUNAKAN

BPE: Bukti Penerimaan Elektronik; DJP: Direktorat Jenderal Pajak; KPP: Kantor Pelayanan Pajak; Kanwil: Kantor Wilayah; OTP: *One-Time Password*; PDF: *Portable Document Format*; PPh: Pajak Penghasilan; PTKP: Penghasilan Tidak Kena Pajak; SIDJP: Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak; SPT: Surat Pemberitahuan; TAM: *Taxpayer Account Management*; TAM (Teori): *Technology Acceptance Model*; TER: Tarif Efektif Rata-Rata; TPB: *Theory of Planned Behavior*; UMKM: Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah; WPOP: Wajib Pajak Orang Pribadi; XML: *Extensible Markup Language*.

PERNYATAAN KETERSEDIAAN DATA

Data primer yang mendukung temuan dalam penelitian ini tersedia melalui penulis korespondensi berdasarkan permintaan yang wajar (*data available upon reasonable request*) guna menjaga kerahasiaan identitas responden wajib pajak.

KONTRIBUSI PARA PENULIS

Muhamad Rizky Rekhal Farsya: Konseptualisasi, Kurasi data, Analisis formal, Investigasi, Metodologi, Perangkat lunak, Visualisasi, dan Penulisan – draf awal. Sherryliana Permata: Konseptualisasi, Metodologi, Administrasi proyek, Sumber daya, Pengawasan, Validasi, serta Penulisan – tinjauan dan penyuntingan.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan finansial maupun hubungan pribadi yang dapat memengaruhi objektivitas atau hasil penelitian dalam naskah ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada STIE Jayakusuma atas dukungan akademik dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh responden Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Barat yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Anggraini, S. D., & Vendy, V. (2026). Analisis kendala kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam proses pelaporan SPT Tahunan pada era implementasi sistem Coretax: Perspektif konsultan pajak. *Gemah Ripah: Jurnal Bisnis*.

Assaja'ah, A., & Khotimah, H. (2025). Pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak, pemahaman aturan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cianjur. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3). https://expert-taxindonesia.com

Biscayne, D. (2026). *Theory of Planned Behavior: A guide to Ajzenian psychology*. Draft2Digital LLC.

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

Erawati, A., & Mayangsari, S. (2026). Understanding tax practitioners' acceptance of the Coretax system: An extended Technology Acceptance Model (TAM 2) approach. *JOSS: Journal of Social Science*, 5(6).

Fatimah, & Saptono, P. B. (2026). Evaluasi pengalaman pengguna (user experience) dalam pelaporan pajak penghasilan orang pribadi melalui Coretax: Studi kasus di KPP Pratama Sukabumi. *Edunomika*, 10.

Fedora, A. B., Djajadikerta, H., & Setiawan, A. (2026). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan gender terhadap kepuasan wajib pajak serta net benefit pengguna Coretax. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 5(1), 159–170. https://doi.org/10.30640/inisiatif.v5i1.6825

Habibie, M., Pratami, A., Anindya, D. A., Nasution, S. T. A., Anggraini, D. P., Aisyah, S. A., & Risal, T. (2026). Identifikasi efektivitas penggunaan aplikasi Coretax dalam pelaporan pajak di Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 6(1), 127–137. https://doi.org/10.60036/jbm.1010

Haryadi, D., & Hidayah, N. (2025). Tax compliance dynamics: The role of trust, perception of power, and tax knowledge in taxpayers. *Jurnal Ekonomi Teknologi dan Bisnis (JETBIS)*, 4(7), 439–455. https://doi.org/10.57185/jetbis.v4i7.189

Ignasius, F., & Tambun, S. (2025). Pengaruh literasi akuntansi, literasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak dengan Coretax sebagai pemoderasi. *Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis*.

IKPI. (2026a). DJP gelontorkan Rp 136,85 miliar untuk pengembangan Coretax pada 2025. *Ikatan Konsultan Pajak Indonesia*. https://ikpi.or.id/djp-gelontorkan-rp-13685-miliar-untuk-pengembangan-coretax-pada-2025/

Kaliky, F. S., Rahim, S., & Wahyuni, N. (2024). The influence of the Technology Acceptance Model (TAM), e-system and the role of the Account Representative on taxpayer compliance at West Makassar KPP. *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi*. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Invoice

Mascagni, G., Mengistu, A. T., & Woldeyes, F. B. (2021). Can ICTs increase tax compliance? Evidence on taxpayer responses to technological innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 189, 172–193. https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.06.007

Meiryani, Alkhanifani, D., & Ramadhanti, V. (2023). The effect of e-system modernization, self efficacy and digital literacy capabilities on taxpayer compliance. *E3S Web of Conferences*, 426, 01020. https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342601020

Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis implementasi penerapan pajak di Indonesia melalui sistem Coretax Administration System. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281–1287. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668

Pawitri, N. M. P., & Anggara, I. W. G. W. P. (2025). System quality and user adoption of Coretax in Indonesia: A PLS-SEM-based Technology Acceptance Model study. *E-Jurnal Akuntansi*, 35(8). https://doi.org/10.24843/eja.2025.v35.i08.p25

Rante, F., Toding, I. G., & Sartika, N. (2025). Pengaruh penerapan Coretax dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 4052–4064. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4068

Saptati, R. (2026a). Menuju pajak yang lebih mudah: Peralihan sistem perpajakan Indonesia ke Coretax DJP. *Media Keuangan*. https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/menuju-pajak-yang-lebih-mudah-peralihan-sistem-perpajakan-indonesia-ke-coretax-djp

Saptati, R. (2026b). Dampak Coretax mulai terasa, pelaporan SPT tembus 13.056.881. *Media Keuangan*. https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/dampak-coretax-mulai-terasa-pelaporan-spt-tembus-13-juta-hingga-april-2026

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukasih, N. K., Astawa, I. M., & Susanti, J. (2025). Balancing trust and power in digital tax reform: Insights from tax practitioners on CTAS effectiveness in Indonesia. *Proceedings*, 128–135. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-938-4_16

Talithahandari, A., Askandar, N. S., & Mahsuni, A. W. (2024). Efek moderasi pemahaman pajak pada hubungan antara Theory of Planned Behavior terhadap kepatuhan wajib pajak. *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(1). http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra

Tamba. (2025). Aktivasi Coretax: Kunci akses pajak digital 2025. *Direktorat Jenderal Pajak*. https://pajak.go.id/id/artikel/aktivasi-coretax-kunci-akses-pajak-digital-2025

Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Latif Al-Hadad, Z., & Marella Vanni, K. (2025). Dampak gangguan (error) sistem Coretax terhadap kualitas pelayanan SPT Tahunan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 6(3). http://journal.unj.ac.id/journal/index.php/japa

ISSN 3025-4450