

IMPLEMENTASI SISTEM CORETAX DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR TIMUR

Ni Putu Yuria Mendra^{1,*}, Ni Kadek Putri Diah Damayanti²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: yuriamendra@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan sistem Coretax pada pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Kegiatan ini diletarbelakangi oleh masih adanya kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak, seperti kurangnya pemahaman mekanisme pelaporan SPT, kesulitan dalam aktivasi akun dan login, serta kebingungan dalam memahami hasil pelaporan SPT seperti status kurang bayar atau lebih bayar dan masih banyak Wajib Pajak yang tergolong awam terkait penggunaan coretax maupun peraturan perpajakan. Kondisi tersebut menyebabkan pelaporan SPT Tahunan belum dilakukan secara optimal. Penelitian ini menggunakan metode observasi, perencanaan program, pelaksanaan asistensi atau pendampingan serta layanan konsultasi dan edukasi, evaluasi. Kegiatan difokuskan pada pendampingan proses aktivasi akun dan login, asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, penanganan kendala pelaporan seperti status SPT kurang bayar atau lebih bayar, serta layanan konsultasi dan edukasi. Evaluasi dilakukan dengan melihat perubahan tingkat pemahaman dan kemampuan Wajib Pajak setelah pendampingan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, ketepatan pelaporan, serta kemandirian Wajib Pajak dalam menggunakan sistem Coretax. Wajib Pajak menjadi lebih mampu mengoperasikan sistem Coretax, mengatasi kendala teknis, serta memahami hasil pelaporan dengan lebih baik. Selain itu, kegiatan ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta mendukung optimalisasi pelayanan perpajakan berbasis digital.

Kata Kunci: coretax, spt tahunan, wajib pajak orang pribadi, asistensi

ANALISIS SITUASI

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 dan telah mengalami perubahan. Adapun wilayah kerja KPP Pratama Denpasar Timur ini adalah Kecamatan Denpasar Selatan yang terdiri dari 6 Kelurahan dan 4 Desa serta Kecamatan Denpasar Timur yang terdiri dari 4 Kelurahan dan 7 Desa. Selain itu, berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ/UP53/2008, KPP Pratama Denpasar Timur mulai beroperasi di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020, Kantor Pelayanan Pajak memiliki tugas melaksanakan pelayanan, edukasi, pengawasan, serta penegakan hukum di bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu layanan utama KPP Pratama Denpasar Timur adalah pelaporan SPT

Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib dilakukan setiap tahun paling lambat tanggal 31 Maret. Seiring dengan penerapan sistem Coretax yang masih tergolong baru, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala. Wajib Pajak masih mengalami kebingungan dan belum memahami mekanisme pelaporan SPT Tahunan menggunakan sistem Coretax, baik bagi yang sudah pernah melapor maupun yang baru pertama kali. Selain itu, terdapat kendala dalam proses aktivasi akun dan login, seperti validasi data dan lupa kata sandi. Permasalahan juga muncul ketika hasil pelaporan menunjukkan status kurang bayar atau lebih bayar akibat ketidaksesuaian data dengan bukti potong atau kesalahan pengisian. Sebagian Wajib Pajak juga masih tergolong awam dalam penggunaan sistem Coretax secara menyeluruh. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pendampingan dan edukasi langsung kepada Wajib Pajak agar dapat memahami dan menggunakan sistem Coretax dengan baik dan benar, sehingga dapat mendukung peningkatan kepatuhan perpajakan di wilayah kerja KPP Pratama Denpasar Timur.

PERMASALAHAN MITRA

Berdasarkan observasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, terdapat beberapa permasalahan utama yang dialami Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan, yaitu:

1. Masih terdapat Wajib pajak yang mengalami kebingungan dan belum memahami mekanisme pelaporan menggunakan sistem Coretax, baik bagi yang sudah pernah melapor maupun yang baru pertama kali.
2. Beberapa Wajib Pajak mengalami kendala dalam proses aktivasi akun dan login coretax, karena sistem tergolong baru mengharuskan aktivasi akun terlebih dahulu. Dalam proses aktivasi terdapat kendala seperti kesulitan validasi data khususnya Wajib Pajak yang baru pertama kali memiliki akun.
3. Terdapat Wajib Pajak yang mengalami kendala dalam proses pelaporan SPT Tahunan terkait hasil perhitungan pajak, seperti status SPT kurang bayar atau lebih bayar.
4. Sebagian Wajib Pajak yang datang ke KPP untuk berkonsultasi karena masih awam dan belum memahami secara menyeluruh penggunaan sistem Coretax baik dalam akses sistem, login dan tahap pelaporan SPT. Selain itu, masih terbatasnya pemahaman Wajib Pajak terkait peraturan perpajakan seperti batas waktu pelaporan dan sanksi keterlambatan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur, berikut beberapa solusi yang dapat diberikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, yaitu:

1. Memberikan penjelasan kepada Wajib Pajak terkait mekanisme pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax, serta melakukan pendampingan (Asistensi)

- secara langsung dalam proses pelaporan SPT Tahunan, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang baru pertama kali melakukan pelaporan SPT Tahunan.
2. Membantu Wajib Pajak dalam proses aktivasi akun Coretax, terutama Wajib Pajak yang baru pertama kali membuat akun, dengan memastikan data yang diinput telah sesuai agar aktivasi berjalan valid. Selain itu, bagi Wajib Pajak yang telah memiliki akun DJP Online sebelumnya, dilakukan pendampingan dalam pemulihan akun melalui opsi lupa kata sandi serta diarahkan untuk membuat kata sandi baru agar dapat login dan mengakses sistem Coretax.
 3. Memberikan pendampingan dan pemahaman kepada Wajib Pajak yang mengalami kendala dalam pelaporan SPT Tahunan, khususnya terkait status SPT kurang bayar atau lebih bayar, dengan melakukan pengecekan kesesuaian data pelaporan dengan Bukti Potong. Selain itu, bagi Wajib Pajak yang telah melakukan pelaporan SPT Tahunan namun terdapat kesalahan, diarahkan untuk melakukan pembetulan dengan memilih SPT Pembetulan serta memastikan data yang diinput sudah benar dan sesuai Bukti Potong.
 4. Memberikan pelayanan konsultasi dengan membantu menjawab pertanyaan serta permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak, sekaligus memberikan edukasi terkait peraturan perpajakan dan penggunaan sistem, baik dalam hal akses sistem, login, maupun tahapan pelaporan SPT tahunan.

METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, seluruh kegiatan yang telah direncanakan dilaksanakan secara sistematis dengan fokus pada asistensi atau pendampingan yang disertai dengan edukasi kepada Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui sistem Coretax. Setiap tahapan kegiatan dilakukan secara langsung di lokasi KPP Pratama Denpasar Timur dengan mengacu pada alur pelayanan yang berlaku. Penulis melaksanakan kegiatan dengan fokus pada beberapa aspek utama yang disesuaikan dengan permasalahan dan solusi yang telah diidentifikasi, yaitu:

1. Asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dari satu pemberi kerja melalui sistem Coretax
2. Membantu Aktivasi akun Coretax bagi Wajib Pajak yang belum memiliki akun, serta membantu proses login bagi Wajib Pajak yang sudah memiliki akun DJP Online melalui proses lupa kata sandi untuk pembuatan password baru.
3. Memberikan pendampingan kepada Wajib Pajak yang mengalami kendala dalam pelaporan SPT Tahunan, melalui pengecekan data dengan bukti potong serta membantu proses pembetulan SPT apabila terjadi kesalahan.
4. Memberikan edukasi serta pelayanan konsultasi untuk merespon pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak terkait peraturan perpajakan dan penggunaan sistem, baik dalam hal akses sistem, login, maupun tahapan pelaporan SPT tahunan.

Tahap awal kegiatan diawali dengan observasi langsung di KPP Pratama Denpasar Timur untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam proses pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax, seperti kesulitan dalam penggunaan sistem, kendala aktivasi dan login akun, serta kurangnya pemahaman dalam hal pelaporan SPT Tahunan. Selanjutnya, kegiatan dilaksanakan melalui metode asistensi atau pendampingan secara langsung kepada Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Denpasar Timur. Pendampingan dilakukan secara bertahap, dimulai dari memastikan Wajib Pajak telah memiliki akun Coretax. Apabila belum, dilakukan bantuan aktivasi akun dan login, untuk wajib pajak yang sudah memiliki akun DJP Online sebelumnya dibantu proses pemulihan akun dengan mengakses menu lupa kata sandi. Setelah itu, dilanjutkan dengan pendampingan dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan hingga selesai. Dalam proses pelaporan, dilakukan pengecekan kesesuaian data dengan bukti potong BPA1 atau BPA2 yang dimiliki Wajib Pajak. Apabila ditemukan ketidaksesuaian yang menyebabkan status SPT menjadi kurang bayar atau lebih bayar, Wajib Pajak diberikan penjelasan serta dibantu dalam penyelesaiannya. Selain itu, apabila terdapat kesalahan dalam pengisian SPT yang telah dilaporkan, dilakukan pendampingan dalam proses pembetulan SPT agar data yang dilaporkan menjadi lebih akurat.

Selain pendampingan teknis, kegiatan ini juga mencakup pelayanan konsultasi dan pemberian edukasi secara langsung yang disesuaikan dengan permasalahan dan kebutuhan masing-masing Wajib Pajak. Edukasi tidak hanya berfokus pada penggunaan sistem Coretax, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai ketentuan perpajakan yang berlaku, seperti batas waktu pelaporan SPT Tahunan dan sanksi administratif apabila terjadi keterlambatan, sehingga Wajib Pajak dapat lebih memahami kewajibannya. Dengan metode pelaksanaan yang menekankan pada asistensi langsung, pemecahan permasalahan, dan peningkatan pemahaman, kegiatan ini diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan dengan lebih mudah, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memberikan hasil yang cukup signifikan, khususnya dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem Coretax untuk pelaporan SPT Tahunan. Melalui kegiatan asistensi yang dilakukan secara langsung, Wajib Pajak yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam proses aktivasi akun, login, serta pelaporan SPT Tahunan, menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap alur penggunaan sistem. Wajib Pajak menjadi lebih mampu mengikuti tahapan pelaporan secara sistematis, mulai dari pengisian data, pengecekan kesesuaian data dengan bukti potong, hingga proses pelaporan secara elektronik. Selain itu, kegiatan ini juga berhasil membantu Wajib Pajak dalam mengatasi berbagai kendala teknis yang sering terjadi, seperti

permasalahan validasi data, lupa kata sandi, serta kebingungan dalam memahami hasil pelaporan yang menunjukkan status SPT kurang bayar atau lebih bayar. Dengan adanya pendampingan, Wajib Pajak tidak hanya memperoleh solusi atas permasalahan yang dihadapi, tetapi juga memahami penyebab dari kendala tersebut sehingga dapat menghindari kesalahan yang sama di kemudian hari. Dari sisi kualitas pelaporan, terjadi peningkatan ketepatan dan kesesuaian data yang dilaporkan, karena setiap proses pengisian dilakukan dengan pengecekan langsung terhadap bukti potong yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Hal ini berkontribusi dalam meminimalkan kesalahan pelaporan SPT Tahunan.

Di samping itu, kegiatan konsultasi dan edukasi yang diberikan turut memberikan dampak positif bagi Wajib Pajak. Melalui konsultasi, Wajib Pajak memperoleh penjelasan yang lebih jelas terkait permasalahan yang dihadapi, baik mengenai penggunaan sistem Coretax maupun ketentuan perpajakan, seperti batas waktu pelaporan dan penanganan kondisi kurang bayar atau lebih bayar. Hal ini tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan secara langsung, tetapi juga meningkatkan pemahaman, kemandirian, dan kepercayaan diri Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman Wajib Pajak serta keterbatasan waktu dalam memberikan pendampingan kepada seluruh Wajib Pajak yang datang. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam bentuk konsultasi dan edukasi agar pemahaman Wajib Pajak dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, program ini telah berhasil membantu Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan dengan lebih baik, serta mendukung peningkatan kepatuhan perpajakan. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan Wajib Pajak dapat semakin mandiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta berkontribusi dalam mendukung penerimaan negara.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kegiatan pengabdian yang berfokus pada asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax berhasil mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu kurangnya pemahaman dalam penggunaan sistem, kendala aktivasi dan login akun, serta kebingungan dalam memahami hasil pelaporan seperti status kurang bayar atau lebih bayar. Melalui pendampingan langsung, permasalahan tersebut dapat diatasi sehingga proses pelaporan menjadi lebih terarah dan sistematis.
- b. Dukungan dari pihak KPP Pratama Denpasar Timur serta keterlibatan aktif Wajib Pajak selama kegiatan berlangsung menjadi faktor penting dalam keberhasilan program. Adanya interaksi langsung melalui asistensi dan

konsultasi memberikan ruang bagi Wajib Pajak untuk memahami penggunaan sistem Coretax secara lebih mendalam.

- c. Program ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman, ketepatan pelaporan, serta kemandirian Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain itu, kegiatan edukasi yang diberikan turut meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, sekaligus mendukung optimalisasi pelayanan perpajakan berbasis digital.

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk keberlanjutan program dalam bentuk pendampingan dan edukasi kepada Wajib Pajak, khususnya terkait penggunaan sistem Coretax. Kegiatan ini penting dilakukan secara berkelanjutan agar pemahaman Wajib Pajak tidak hanya bersifat sementara, melainkan dapat terus berkembang seiring dengan dinamika transformasi digital di bidang perpajakan. Selanjutnya, KPP Pratama Denpasar Timur diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan media edukasi yang lebih inovatif dan mudah diakses, seperti penyediaan panduan digital maupun video tutorial yang komunikatif. Upaya ini diharapkan mampu mendukung proses pembelajaran mandiri bagi Wajib Pajak, sehingga tidak sepenuhnya bergantung pada layanan tatap muka dalam memahami tahapan pelaporan SPT Tahunan. Di sisi lain, pelaksanaan program serupa di masa mendatang perlu didukung dengan persiapan mahasiswa yang lebih matang, khususnya dalam memahami sistem Coretax secara menyeluruh. Hal ini bertujuan agar mahasiswa mampu memberikan pendampingan yang lebih optimal serta solusi yang tepat terhadap berbagai kendala yang dihadapi Wajib Pajak. Melalui penerapan saran tersebut, diharapkan dapat tercipta sinergi yang berkelanjutan antara KPP Pratama Denpasar Timur dan Wajib Pajak, di mana KPP Pratama Denpasar Timur mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas edukasi perpajakan, sementara Wajib Pajak dapat semakin mandiri, memahami kewajibannya dengan baik, dan menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih optimal dalam pelaporan SPT Tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Tangkela, O. 2015. *Laporan KPP Pratama Denpasar Timur*. URL: <https://www.scribd.com/doc/291068766/Laporan-Kantor-Pajak>. Diakses tanggal 20 Maret 2026.
- Pemerintah Kota Denpasar. *Daftar Nama Desa-Kelurahan*. URL: <https://ppid.denpasarkota.go.id/files/resource/DAFTAR%20NAMA%20DESA-KELURAHAN.pdf>. Diakses tanggal 20 Maret 2026.