

OPTIMALISASI LAYANAN PERPAJAKAN MELALUI PENDAMPINGAN CORETAX DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

Gde Bayu Surya Parwita^{1,*}, Ni Putu Santhi Rahayu², Diah Anggeraini Hasri³,
Nurasia⁴

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

^{3,4}Universitas Teknologi Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, 84371, Indonesia

*Email: gdebayusurya@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur pada masa transisi layanan perpajakan digital dari DJP Online ke Coretax. Tujuan kegiatan adalah mengoptimalkan layanan perpajakan melalui asistensi dan pendampingan Wajib Pajak Orang Pribadi agar mampu beradaptasi dengan sistem baru secara tepat, mandiri, dan sesuai ketentuan. Sasaran kegiatan meliputi wajib pajak orang pribadi satu pemberi kerja, wajib pajak dengan status NPWP suami-istri digabung, serta anggota TNI/Polri yang menghadapi kendala input bukti potong. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan asistensi partisipatif melalui observasi, pelatihan, pendampingan langsung, verifikasi data, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan mampu membantu proses aktivasi akun Coretax, meningkatkan ketepatan pelaporan SPT Tahunan, meminimalkan kesalahan input manual, serta membantu penyelesaian kasus duplikasi bukti potong. Program ini juga mendukung kelancaran alur layanan di KPP Pratama Denpasar Timur dan memperkuat pemahaman wajib pajak terhadap administrasi perpajakan digital.

Kata Kunci: asistensi perpajakan, coretax, pelaporan SPT, wajib pajak orang pribadi, KPP Pratama

ANALISIS SITUASI

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara sehingga kualitas layanan perpajakan perlu terus ditingkatkan, terutama pada masa transformasi digital administrasi perpajakan. KPP Pratama Denpasar Timur menjadi salah satu unit layanan yang berhadapan langsung dengan wajib pajak dalam proses adaptasi dari sistem DJP Online menuju Coretax. Berdasarkan laporan kegiatan, masa transisi tersebut menimbulkan kebutuhan pendampingan yang cukup tinggi karena sebagian wajib pajak masih mengalami kendala pada tahapan aktivasi akun, verifikasi data, pengisian SPT Tahunan, dan pemahaman alur layanan baru. Kondisi ini semakin terasa menjelang batas akhir pelaporan SPT, ketika jumlah kunjungan ke kantor pajak meningkat dan antrean pelayanan menjadi lebih padat. Dalam konteks ini, pengabdian masyarakat diarahkan untuk membantu wajib pajak beradaptasi dengan sistem digital baru sekaligus mendukung efektivitas pelayanan pada mitra. (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a; Dwianti & Damayanti, 2025).

PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah belum meratanya pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan yang baru. Secara lebih spesifik, kendala yang ditemukan meliputi: (1) kesulitan aktivasi akun dan adaptasi layanan pada Coretax; (2) kebutuhan asistensi pada pelaporan SPT Tahunan dengan status NPWP suami-istri digabung; (3) hambatan integrasi bukti potong bagi anggota TNI/Polri sehingga memerlukan input manual; serta (4) kebingungan wajib pajak dalam menangani kasus duplikasi bukti potong dari satu pemberi kerja. (Saputra et al., 2025; Prathama, 2025).

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang diberikan difokuskan pada pendampingan langsung dan terstruktur sesuai karakteristik masalah wajib pajak. Pelaksana memberikan asistensi aktivasi akun Coretax, pemutakhiran profil, verifikasi data, pendampingan pengisian SPT Tahunan untuk kasus NPWP suami-istri digabung, bantuan input manual bukti potong bagi wajib pajak yang datanya belum terintegrasi dalam sistem, serta identifikasi dan klarifikasi kasus duplikasi bukti potong agar data yang digunakan dalam pelaporan benar, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. (Puspodewanti & Susanti, 2021; Putra, 2020).

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan asistensi partisipatif. Tahap pertama adalah persiapan melalui pelatihan dan pembekalan tentang hak dan kewajiban perpajakan, pengenalan Coretax, family tax unit, serta praktik aktivasi akun dan pelaporan SPT. Tahap kedua adalah observasi dan identifikasi masalah di KPP Pratama Denpasar Timur. Tahap ketiga adalah pelaksanaan pendampingan secara langsung kepada wajib pajak dengan fokus pada aktivasi akun, pelaporan SPT, input manual bukti potong, dan penyelesaian duplikasi data. Tahap terakhir adalah evaluasi, dokumentasi, serta penyusunan laporan akhir. Kegiatan dilaksanakan secara luring dari 21 Januari sampai 16 April 2026. (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 2025).

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan langsung efektif membantu wajib pajak menyelesaikan berbagai kendala administratif selama masa transisi ke Coretax. Pada aspek aktivasi dan adaptasi sistem, wajib pajak yang sebelumnya kesulitan dalam registrasi, login, dan pemutakhiran data menjadi lebih mudah memahami alur layanan baru. Pada aspek pelaporan SPT Tahunan dengan status NPWP suami-istri digabung, pendampingan mampu meningkatkan ketepatan penginputan data dan pemahaman wajib pajak terhadap perhitungan penghasilan kumulatif. Untuk kasus anggota TNI/Polri, pendampingan input manual bukti potong membantu menjaga kelengkapan data ketika sistem belum menampilkan informasi

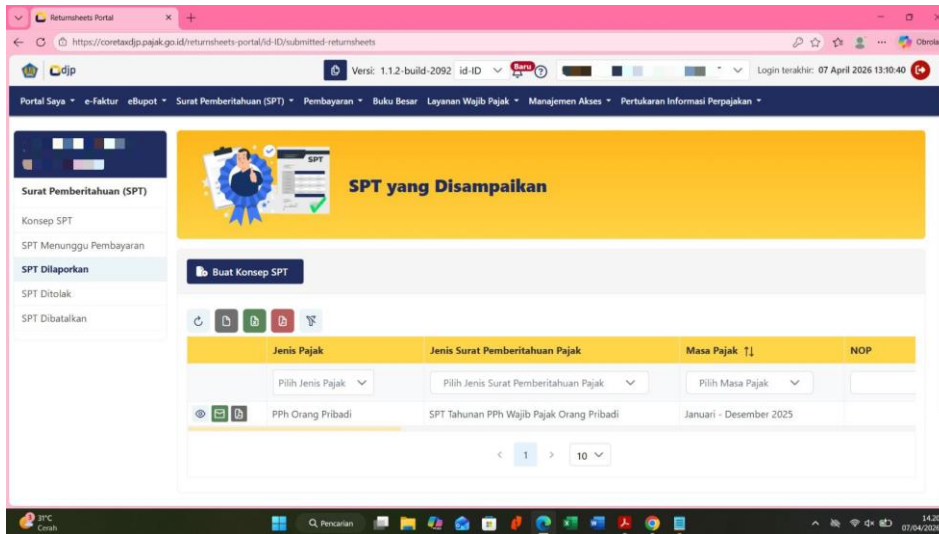
secara otomatis. Pada kasus duplikasi bukti potong, proses klarifikasi dan verifikasi data dapat mengurangi risiko kesalahan pelaporan. Secara umum, kegiatan ini tidak hanya membantu wajib pajak, tetapi juga mendukung ketertiban alur pelayanan dan efisiensi kerja layanan terpadu di KPP Pratama Denpasar Timur. (Yosefin & Anjelika, 2022; Syadat & Irwansyah, 2024; Widiawati & Utami, 2025).

Tabel 1. Ringkasan Permasalahan, Solusi, dan Hasil Kegiatan

Permasalahan	Solusi	Hasil
Kesulitan aktivasi akun dan adaptasi Coretax	Pendampingan registrasi, verifikasi, dan pemutakhiran data	Wajib pajak lebih memahami alur aktivasi dan penggunaan awal Coretax
Pelaporan SPT untuk NPWP suami-istri digabung	Asistensi penggabungan penghasilan dan pengecekan data SPT	Pelaporan lebih tepat dan sesuai ketentuan perpajakan
Data bukti potong belum terintegrasi untuk anggota TNI/Polri	Pendampingan input manual bukti potong	Kelengkapan data pelaporan tetap terjaga
Duplikasi bukti potong dari satu pemberi kerja	Klarifikasi dan penyesuaian data pelaporan	Risiko kesalahan pelaporan dapat diminimalkan



Gambar 1. Pendampingan aktivasi akun Coretax kepada wajib pajak



Gambar 2. Tampilan sistem Coretax untuk pelaporan SPT Tahunan

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di KPP Pratama Denpasar Timur berhasil mendukung optimalisasi layanan perpajakan pada masa transisi dari DJP Online ke Coretax. Pendampingan yang dilakukan terbukti membantu wajib pajak dalam aktivasi akun, pelaporan SPT Tahunan, input manual bukti potong, dan penyelesaian kasus duplikasi data. Untuk meningkatkan keberlanjutan hasil kegiatan, disarankan agar pendampingan dan edukasi digital perpajakan terus diperkuat, terutama pada periode pelaporan puncak dan pada kelompok wajib pajak yang masih memerlukan asistensi teknis secara intensif. (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a; Prathama, 2025).

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1626-1655.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). Coretax. <https://pajak.go.id/coretax>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025b). Penyelesaian isu pascaimplementasi Coretax DJP per 10 Januari 2025. <https://pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025c). Aktifkan Coretax, lapor SPT jadi rileks. <https://pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025d). Menyongsong era baru administrasi perpajakan: PNS, TNI, dan Polri siap beralih ke Coretax DJP. <https://pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026a). Relaksasi lapor pajak, DJP bebaskan denda keterlambatan SPT orang pribadi hingga akhir April 2026. <https://pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026b). Batas waktu lapor. <https://pajak.go.id/id/batas-waktu-lapor>
- Dwianti, N. R., & Damayanti, R. (2025). Digitalisasi perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Akuntansi*, 2(1), 1-6.

-
- Jayanto, P. Y. (2011). Faktor-faktor ketidakpatuhan wajib pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1), 48-61.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. B. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458-1469.
- Prathama, A. A. G. A. I. (2025). Analisis hukum kepatuhan wajib pajak dalam era digitalisasi sistem perpajakan di Indonesia. *JAPHTN-HAN*, 4(1), 1-8.
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan wajib pajak UMKM: Pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan modernisasi sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan*, 7(1), 1-12.
- Puspodewanti, C. P., & Susanti, S. (2021). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Surabaya. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(11), 967-980.
- Sari, D. A. I., & Astawa, I. G. P. B. (2025). Pengaruh pemahaman perpajakan, digitalisasi layanan pajak, dan budaya Tri Hita Karana terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 15(2), 289-299.
- Saputra, K. T., Darmawan, N. A. S., & Putra, P. Y. P. (2025). Pengaruh literasi perpajakan, sanksi pajak, dan digitalisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singaraja.
- Syadat, F. A., & Irwansyah, I. (2024). Pengaruh digitalisasi dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan PT BNI (Persero) Tbk Divisi Retail Collection & Recovery di Jakarta tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(3), 283-292.
- Widiawati, D., & Utami, E. S. (2025). Pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 9(2), 1295-1309.
- Yosefin, & Anjelika, M. (2022). Pengaruh digitalisasi pajak (electronic system) terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), 747-764.