

Pengalaman Wajib Pajak Dalam Menggunakan Coretax Untuk Pelaporan Pajak: Studi Fenomenologis Di Kabupaten Bangka

Taxpayers' Experience In Using Coretax For Tax Reporting: A Phenomenological Study In Bangka Regency

Erwandy¹, Burhanuddin Bani², Martinus Buulolo³

¹⁻³(Prodi Akuntansi Usaha Kecil dan Menengah, Akademi Komunitas Dharma Bhakti
Bangka)

¹ r_one_dy72@yahoo.com, ² udinb15@gmail.com, ³ martinus23fbuulolo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman Wajib Pajak dalam menggunakan Coretax sebagai sistem pelaporan pajak berbasis digital di Kabupaten Bangka. Dengan pendekatan fenomenologis, penelitian ini menggali persepsi, kendala, serta makna yang dialami Wajib Pajak dalam proses adaptasi terhadap sistem baru. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 8 informan yang mewakili berbagai latar belakang, kemudian dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax memberikan kemudahan akses, efisiensi, dan peningkatan transparansi dalam pelaporan pajak. Namun, masih terdapat tantangan teknis berupa gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, dan kesulitan login. Tingkat literasi digital terbukti memengaruhi kualitas pengalaman; Wajib Pajak yang terbiasa dengan teknologi lebih cepat beradaptasi dibandingkan yang kurang familiar. Selain itu, terdapat kebutuhan akan sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Coretax merupakan inovasi digital yang berpotensi memperkuat kepatuhan pajak dan meningkatkan kualitas layanan, namun efektivitasnya bergantung pada kesiapan teknis sistem, literasi digital pengguna, serta dukungan institusional.

Kata Kunci; Coretax; Pelaporan pajak; Fenomenologi; Literasi digital

Abstract

This study aims to explore the experiences of taxpayers in using Coretax as a digital-based tax reporting system in Bangka Regency. Employing a phenomenological approach, the research investigates perceptions, challenges, and meanings experienced by taxpayers during their adaptation to the new system. Data were collected through in-depth interviews with 8 informants from diverse backgrounds and were analyzed thematically. The findings reveal that Coretax provides ease of access, efficiency, and enhanced transparency in tax reporting. Nevertheless, several technical challenges remain, including system errors, limited internet connectivity, and login difficulties. The level of digital literacy significantly influences user experience; taxpayers familiar with technology adapt more quickly than those with limited digital skills. Furthermore, there is a strong need for continuous socialization and technical assistance to optimize system utilization. This study concludes that Coretax is a digital innovation with the potential to strengthen tax compliance and

improve service quality. However, its effectiveness depends on system reliability, users' digital literacy, and institutional support.

Keywords: *Coretax; Tax reporting; Phenomenology; Digital literacy*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan Indonesia terus mengalami percepatan seiring dengan kebutuhan akan sistem yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Republik Indonesia merespons kebutuhan tersebut melalui pengembangan Coretax, sebuah sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk menyederhanakan proses bisnis, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki kualitas layanan kepada wajib pajak. Pelaporan pajak menggunakan Coretax sudah dimulai sejak tahun 2025 dan di tahun 2026 ini wajib pajak semuanya sudah diarahkan kepada penggunaan aplikasi Coretax.

Penelitian Abigail (2025) menunjukkan bahwa Coretax merupakan sistem terpadu yang bertujuan mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kompleksitas layanan perpajakan di berbagai unit DJP dan menurut penelitian Al Maliki (2025), Coretax adalah sistem berbasis teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pajak. Sistem ini mengotomatisasi berbagai proses perpajakan dan menggantikan aplikasi-aplikasi lama yang sebelumnya berjalan secara terpisah.

Implementasi Coretax juga diproyeksikan mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak. Setiawan & Asy'ari (2026) menemukan bahwa digitalisasi melalui Coretax berkontribusi pada peningkatan efisiensi layanan dan potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui proses yang lebih cepat, minim kesalahan, dan terintegrasi. Hal ini sejalan dengan temuan Purnamasari (2025) yang menegaskan bahwa Coretax mempermudah proses pelaporan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi *human error* sehingga berdampak positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, pengalaman wajib pajak dalam menggunakan Coretax masih beragam. Direktorat Jenderal Pajak (2025) merilis laporan pengalaman wajib pajak yang mengikuti edukasi pelaporan SPT melalui Coretax, di mana peserta mengungkapkan bahwa sistem ini memberikan pengalaman pelaporan yang lebih terarah, sederhana, dan nyaman. Namun, adaptasi terhadap fitur baru, aktivasi akun, serta pemahaman teknis masih menjadi tantangan bagi sebagian wajib pajak.

Di Kabupaten Bangka, digitalisasi perpajakan menjadi isu penting mengingat tingginya jumlah pelaku UMKM dan wajib pajak orang pribadi yang mulai beralih ke sistem pelaporan digital. Banyak wajib pajak di daerah ini sebelumnya terbiasa dengan layanan manual atau aplikasi lama seperti *e-Filing* dan *e-Billing*, sehingga perubahan menuju Coretax menuntut proses adaptasi baru. Kondisi geografis, tingkat literasi digital, serta akses terhadap pendampingan perpajakan turut memengaruhi pengalaman wajib pajak dalam menggunakan sistem baru ini.

Selain itu, maraknya kasus penipuan yang mengatasnamakan Coretax seperti yang diberitakan Kompas.com (2026) ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap

sistem digital masih perlu diperkuat. Kasus tersebut memperlihatkan bahwa sebagian wajib pajak belum mampu membedakan antara layanan resmi DJP dan modus penipuan digital, sehingga menimbulkan kerentanan dalam penggunaan teknologi perpajakan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas efektivitas digitalisasi perpajakan, kajian mengenai pengalaman subjektif wajib pajak dalam menggunakan Coretax masih sangat terbatas, terutama pada konteks daerah seperti Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Padahal, pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna sangat penting untuk menilai sejauh mana Coretax benar-benar mempermudah proses pelaporan, bagaimana wajib pajak memaknai perubahan digital ini, serta tantangan apa saja yang mereka hadapi dalam praktiknya.

Pendekatan studi fenomenologis menjadi relevan dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman hidup wajib pajak secara mendalam, termasuk persepsi, emosi, hambatan, dan strategi adaptasi mereka dalam menggunakan Coretax. Dengan memahami pengalaman tersebut, DJP, pemerintah daerah, dan lembaga pendidikan seperti Akademi Komunitas Dharma Bhakti Bangka dapat memperoleh wawasan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki desain sistem, serta menyusun strategi edukasi yang lebih efektif bagi wajib pajak di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman wajib pajak dalam menggunakan Coretax untuk pelaporan pajak, hambatan yang dialami wajib pajak dalam proses penggunaan Coretax, apa saja hambatan yang dialami wajib pajak dalam proses penggunaan Coretax, dan strategi apa yang dilakukan wajib pajak untuk beradaptasi dengan sistem Coretax khususnya dalam konteks lokal Kabupaten Bangka, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan, peningkatan layanan perpajakan, serta literatur akademik di bidang akuntansi perpajakan digital.

METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pendekatan fenomenologis dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali dan memahami makna pengalaman hidup wajib pajak dalam menggunakan Coretax untuk pelaporan pajak.

Fenomenologi berupaya mengungkap esensi pengalaman subjektif individu melalui proses refleksi mendalam. Sonjaya (2024) menegaskan bahwa fenomenologi berfokus pada pemaknaan pengalaman manusia sebagaimana dialami secara langsung, bukan sekadar perilaku yang tampak di permukaan.

Pendekatan ini relevan karena implementasi Coretax merupakan perubahan besar dalam administrasi perpajakan, sehingga pengalaman wajib pajak perlu dipahami secara mendalam, termasuk persepsi, hambatan, dan strategi adaptasi mereka.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, khususnya pada wilayah yang berada dalam cakupan pelayanan KPP Pratama Sungailiat Kabupaten Bangka. Pemilihan lokasi didasarkan pada:

1. Tingginya jumlah wajib pajak UMKM dan Orang Pribadi non-karyawan,

2. Variasi literasi digital yang memengaruhi pengalaman penggunaan Coretax,
3. Adanya transisi signifikan dari sistem lama (*e-Filing/e-Billing*) menuju Coretax.

Waktu penelitian berlangsung selama 1 bulan tepatnya 10 Januari-20 Februari 2026, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan verifikasi temuan.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi dan pelaku UMKM di Kabupaten Bangka yang:

1. Telah menggunakan Coretax untuk pelaporan pajak,
2. Memiliki pengalaman langsung terkait aktivasi akun, login, pelaporan, atau kendala teknis,
3. Bersedia diwawancarai secara mendalam.

Jumlah partisipan ditentukan menggunakan prinsip **saturation** (kejenuhan data), yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru.

Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Jika diperlukan, teknik snowball sampling digunakan untuk menemukan informan tambahan melalui rekomendasi partisipan sebelumnya.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Metode utama pengumpulan data atau informasi yang biasa dilakukan dalam fenomenologi.

Wawancara bersifat semi-terstruktur untuk memberi ruang eksplorasi pengalaman subjektif wajib pajak diantaranya pengalaman pertama menggunakan coretax, persepsi kemudahan/kesulitan wajib pajak, hambatan teknis yang dialami (login, aktivasi, *error*), perasaan dan respons terhadap perubahan sistem dan strategi adaptasi yang dilakukan.

2. Observasi Non-Partisipatif

Di dalam observasi Non-Partisipatif, peneliti mengamati bagaimana wajib pajak mengoperasikan Coretax, interaksi mereka dengan *fitur system* dan reaksi terhadap kendala teknis.

3. Dokumentasi

Dokumen yang dikumpulkan meliputi panduan resmi DJP tentang Coretax, tangkapan layar proses pelaporan (dengan izin informan) dan berita dan publikasi terkait implementasi Coretax.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model fenomenologi Moustakas (1994) yang terdiri dari:

1. *Epoche / Bracketing*

Peneliti menunda penilaian pribadi agar tidak memengaruhi interpretasi data.

2. *Horizontalization*

Semua pernyataan informan diperlakukan sama penting pada tahap awal.

3. *Clustering of Meaning Units*

Pernyataan-pernyataan dikelompokkan menjadi tema-tema makna, seperti kemudahan penggunaan, hambatan teknis, emosi dan persepsi serta strategi adaptasi.

4. *Textural Description* (Apa yang dialami)
Menggambarkan pengalaman wajib pajak secara deskriptif.
5. *Structural Description* (Bagaimana pengalaman itu terjadi)
Menggambarkan konteks, kondisi, dan situasi yang membentuk pengalaman.
6. *Essence* (Esensi Pengalaman)
Merumuskan inti pengalaman wajib pajak dalam menggunakan Coretax.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui:

1. *Credibility* (Kredibilitas)
 - a. Triangulasi sumber (WP OP, UMKM, konsultan pajak),
 - b. *Member checking* (konfirmasi hasil kepada informan).
2. *Transferability*
Deskripsi konteks penelitian dibuat rinci agar dapat dipahami dan diterapkan pada konteks serupa.
3. *Dependability*
Audit trail disusun untuk menunjukkan proses penelitian secara transparan.
4. *Confirmability*
Peneliti menjaga objektivitas melalui catatan reflektif dan dokumentasi proses analisis.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kabupaten Bangka, wilayah dengan karakteristik ekonomi yang didominasi oleh sektor perdagangan, jasa, dan UMKM. Sebagian besar wajib pajak yang menjadi informan berdomisili di Kecamatan Sungailiat, Pemali, dan Belinyu wilayah yang berada dalam cakupan pelayanan KPP Pratama Sungailiat Kabupaten Bangka.

KPP Pratama Sungailiat merupakan unit vertikal DJP yang bertanggung jawab memberikan pelayanan perpajakan, termasuk edukasi dan pendampingan implementasi *Coretax Administration System*, sistem inti perpajakan yang mulai diperkenalkan secara bertahap sejak 2024.

Profil Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 8 informan, terdiri dari:

Tabel 1. Daftar Informan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kode Informan	Jenis WP	Usaha/Profesi	Pengalaman Coretax
WP-01	UMKM Kuliner	Pemilik Warung Makan	Baru 1 kali lapor
WP-02	WP OP Non- Karyawan	Freelancer	Mengalami kendala login
WP-03	UMKM Retail	Pemilik toko Sembako	Sudah 2 kali lapor
WP-04	WP OP	Guru Honorer	Kesulitan aktivasi
WP-05	UMKM Jasa	Laundry	Terbantu fitur otomatis
WP-06	WP OP	Karyawan Swasta	Bingung alur pelaporan
WP-07	UMKM	Penjual Online	Kesulitan sertifikat elektronik
WP-08	WP OP	Pedagang Pasar	Literasi digital rendah

Temuan Penelitian (Hasil Wawancara dan Analisis Fenomenologis)

Analisis fenomenologis menghasilkan empat tema utama:

Tema 1: Pengalaman Awal yang Membingungkan dan Menegangkan

Sebagian besar informan mengaku kebingungan saat pertama kali menggunakan Coretax, terutama pada tahap:

1. Aktivasi akun,
2. Pembuatan sertifikat elektronik,
3. Proses login,
4. Navigasi menu pelaporan.

Beberapa kutipan informan:

“Saya buka Coretax pertama kali, tampilannya beda sekali. Saya bingung harus mulai dari mana.” (WP-02)

“Aktivasi akun itu yang paling bikin pusing. Sudah benar tapi tetap gagal.” (WP-04)

Temuan ini sejalan dengan laporan DDTCNews (2025) yang menyebutkan bahwa banyak wajib pajak mengalami kendala teknis pada tahap awal penggunaan Coretax, terutama aktivasi dan login.

Makna pengalaman:

Wajib pajak merasa “ditinggalkan” oleh sistem baru yang belum sepenuhnya mereka pahami. Perubahan digital memunculkan rasa cemas dan takut salah.

Tema 2: Hambatan Teknis yang Menghambat Proses Pelaporan

Hampir semua informan mengalami hambatan teknis, seperti:

1. Error saat login,
2. Sertifikat elektronik tidak terbaca,
3. Tampilan tidak responsif,
4. Koneksi internet tidak stabil.

Kutipan informan:

“Sudah mau lapor, tiba-tiba sistem error. Jadi harus ulang dari awal.” (WP-03)

“Sertifikat elektroniknya tidak mau terbaca. Padahal sudah saya buat sesuai petunjuk.” (WP-07)

Penelitian Erstiawan (2025) juga menemukan bahwa pengguna menghadapi masalah teknis dan sosial pada awal implementasi Coretax.

Makna pengalaman :

Hambatan teknis membuat wajib pajak merasa frustrasi dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem digital.

Tema 3: Persepsi Kemudahan Setelah Memahami Alur Penggunaan

Meskipun awalnya sulit, sebagian informan mengaku bahwa Coretax lebih mudah setelah memahami alurnya.

“Kalau sudah tahu langkah-langkahnya, ternyata lebih cepat daripada e-Filing dulu.” (WP-05)

“Data otomatis muncul, jadi tidak perlu isi ulang. Itu membantu sekali.” (WP-03)

Penelitian Purnamasari (2025) menunjukkan bahwa Coretax meningkatkan efisiensi dan mengurangi human error.

Makna pengalaman:

Setelah melewati fase adaptasi, wajib pajak mulai merasakan manfaat Coretax sebagai sistem yang lebih terstruktur dan efisien.

Tema 4: Strategi Adaptasi Wajib Pajak dalam Menghadapi Coretax

Wajib pajak mengembangkan berbagai strategi adaptasi, seperti:

1. Meminta bantuan petugas KPP,
2. Menonton tutorial YouTube,
3. Bertanya kepada teman/keluarga,
4. mencoba berulang kali hingga berhasil.

Kutipan informan:

“Saya datang ke KPP, minta diajari. Setelah itu baru paham.” (WP-01)

“Saya belajar dari video-video di internet. Lumayan membantu.” (WP-06)

Makna pengalaman:

Adaptasi terjadi melalui proses belajar mandiri dan bantuan sosial. Wajib pajak tidak menyerah, tetapi mencari cara untuk memahami sistem baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengalaman Awal dan Resistensi Terhadap Perubahan

Temuan menunjukkan bahwa wajib pajak mengalami kebingungan dan kecemasan pada awal penggunaan Coretax. Pada tahap awal, sebagian besar Wajib Pajak merasakan

kebingungan dan ketidakpastian terkait prosedur login, navigasi menu, serta pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia.

Pengalaman awal Wajib Pajak dalam menggunakan Coretax di Kabupaten Bangka memperlihatkan dinamika adaptasi yang khas ketika sebuah sistem digital baru diperkenalkan. Hal ini sejalan dengan teori *technology resistance*, di mana pengguna cenderung menolak sistem baru ketika:

1. Tidak memahami cara kerja sistem,
2. Merasa tidak siap secara digital,
3. Takut melakukan kesalahan.

Hal ini wajar terjadi karena Coretax merupakan sistem yang relatif baru dan menuntut perubahan dari kebiasaan pelaporan manual atau semi-digital sebelumnya.

Fenomena ini juga ditemukan dalam penelitian Al Maliki (2025) yang menyebutkan bahwa perubahan sistem perpajakan membutuhkan waktu adaptasi.

Hambatan Teknis sebagai Faktor Penghambat Kepatuhan

Hambatan teknis yang dialami wajib pajak dapat memengaruhi kepatuhan formal. Jika sistem sulit digunakan, wajib pajak cenderung menunda pelaporan. Gangguan jaringan internet, *error system*, serta kesulitan dalam mengakses akun juga menjadi hambatan yang menimbulkan rasa frustrasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur teknologi di daerah.

Penelitian DDTCCNews (2025) menunjukkan bahwa *error system* dan kendala login merupakan keluhan paling umum pada tahap awal implementasi Coretax.

Kemudahan Sistem Setelah Adaptasi

Setelah memahami alur penggunaan, wajib pajak mulai merasakan manfaat Coretax, seperti:

1. Data otomatis,
2. Proses lebih cepat,
3. Tampilan lebih terstruktur.

Wajib Pajak yang terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi relatif lebih cepat beradaptasi, sementara mereka yang kurang familiar membutuhkan pendampingan intensif. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam perpajakan harus diiringi dengan program edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Hal ini mendukung temuan Purnamasari (2025) bahwa Coretax meningkatkan efisiensi administrasi pajak.

Strategi Adaptasi sebagai Bentuk Penerimaan Teknologi

Strategi adaptasi wajib pajak menunjukkan bahwa mereka tidak menolak teknologi, tetapi membutuhkan:

1. Pendampingan,
2. Edukasi,
3. Panduan yang jelas.

Wajib Pajak yang terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi relatif lebih cepat beradaptasi, sementara mereka yang kurang familiar membutuhkan pendampingan

intensif. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam perpajakan harus diiringi dengan program edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan memengaruhi penerimaan teknologi.

Esensi Pengalaman Wajib Pajak

Berdasarkan analisis fenomenologis, esensi pengalaman wajib pajak dalam menggunakan Coretax dapat dirumuskan sebagai berikut:

Perjalanan emosional dari kebingungan dan kecemasan menuju pemahaman dan penerimaan, melalui proses adaptasi yang dipengaruhi oleh dukungan sosial, literasi digital, dan kualitas sistem.

Wajib Pajak tidak hanya berhadapan dengan sistem baru, tetapi juga dengan perubahan paradigma dari pelaporan manual menuju digital. Proses ini menimbulkan beragam emosi, mulai dari rasa cemas, bingung, hingga optimisme terhadap kemudahan yang ditawarkan.

Dengan demikian, pengalaman awal penggunaan Coretax di Kabupaten Bangka memperlihatkan bahwa keberhasilan adopsi sistem digital perpajakan sangat bergantung pada interaksi antara faktor teknologi, literasi digital, dan dukungan institusional. Tahap awal ini menjadi fondasi penting untuk menentukan tingkat penerimaan dan keberlanjutan penggunaan Coretax di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian fenomenologis mengenai pengalaman Wajib Pajak dalam menggunakan Coretax untuk pelaporan pajak di Kabupaten Bangka menunjukkan beberapa temuan penting:

1. Kemudahan akses dan efisiensi: Coretax dipandang mempermudah proses pelaporan pajak karena berbasis digital, mengurangi kebutuhan tatap muka, dan mempercepat validasi data.
2. Tantangan teknis: Sebagian Wajib Pajak masih mengalami kendala teknis, seperti kesulitan login, *error system*, atau keterbatasan jaringan internet di daerah tertentu.
3. Aspek literasi digital: Tingkat pemahaman teknologi memengaruhi pengalaman; Wajib Pajak yang terbiasa dengan aplikasi digital lebih cepat beradaptasi dibandingkan yang minim pengalaman.
4. Persepsi terhadap transparansi dan akuntabilitas: Coretax meningkatkan rasa percaya karena pelaporan lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.
5. Kebutuhan pendampingan: Banyak Wajib Pajak merasa perlu adanya sosialisasi dan bimbingan teknis berkelanjutan agar penggunaan Coretax lebih optimal.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi dapat diajukan:

1. Untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
 - a. Tingkatkan stabilitas sistem Coretax agar lebih responsif dan minim *error*.
 - b. Perluas program sosialisasi dan pelatihan digital bagi Wajib Pajak, khususnya di daerah dengan literasi digital rendah.

- c. Sediakan layanan bantuan cepat (*helpdesk/chatbot*) yang mudah diakses untuk mengatasi kendala teknis.
2. Untuk Wajib Pajak
 - a. Meningkatkan literasi digital melalui pelatihan atau belajar mandiri agar lebih siap menggunakan sistem berbasis teknologi.
 - b. Membiasakan diri melakukan pelaporan tepat waktu untuk mengurangi risiko kendala teknis di saat mendekati tenggat.
3. Untuk Peneliti dan Akademisi
 - a. Melanjutkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak secara lebih luas.
 - b. Mengkaji hubungan antara literasi digital, kepatuhan pajak, dan efektivitas Coretax sebagai sistem pelaporan modern.

Dengan langkah-langkah tersebut, Coretax tidak hanya menjadi alat pelaporan pajak, tetapi juga sarana transformasi digital yang memperkuat kepatuhan dan transparansi perpajakan di Kabupaten Bangka.

REFERENSI

- Accounting Research Institute. (2024). Analisis Kebijakan Coretax dalam Era Pemerintahan Elektronik. *Jurnal Akuntansi*, 15(2), 88–104.
- Al Maliki, M. (2025). *Implementasi Coretax dalam Modernisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Pajak*, 12(1), 45–60.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DDTCNews. (2025). *Survei Pengalaman Wajib Pajak dalam Penggunaan Coretax*. DDTC Fiscal Research Institute.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). *Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP)*. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Coretax Administration System: Panduan Pengguna*. DJP Kementerian Keuangan RI.
- Erstiawan, R. (2025). *Analisis Kendala Pengguna dalam Implementasi Coretax*. *Jurnal Teknologi Informasi Perpajakan*, 4(2), 77–89.
- Kementerian Keuangan RI. (2024). *Laporan Tahunan DJP: Transformasi Digital Perpajakan*. Kemenkeu Press.
- Kompas.com. (2026). *Kasus Penipuan Mengatasnamakan Coretax Meningkat*. Kompas Cyber Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Sage Publications.



- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Purnamasari, D. (2025). *Pengaruh Digitalisasi Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 9(3), 112–126.
- Sonjaya, A. (2024). *Fenomenologi dalam Penelitian Akuntansi: Pendekatan dan Aplikasi*. *Jurnal Metodologi Ilmiah*, 6(1), 1–15.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model*. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). *Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax: Analisis Hukum dan Akuntansi*. *Jurnal Kebijakan Ilmu Sosial*, 2(4), 55–70. <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.