

**PELAYANAN PENDAFTARAN WAJIB PAJAK BADAN MELALUI SISTEM CORETAX
DI POS PELAYANAN
KPP PRATAMA MAJALAYA**

Djodi Setiawan

e-mail : djodisetiawan13067@gmail.com

Elnisa Nurul Wahdini

e-mail : elnisa.elsa05@gmail.com

Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bale Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pelayanan pendaftaran Wajib Pajak Badan dan penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui Sistem Coretax di Pos Pelayanan KPP Pratama Majalaya, serta mengidentifikasi hambatan teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam implementasinya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi waktu pelayanan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Analisis dilakukan dengan membandingkan praktik di lapangan dengan teori administrasi perpajakan dan sistem informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Coretax telah meningkatkan digitalisasi layanan perpajakan, khususnya dalam proses pendaftaran Wajib Pajak Badan. Prosedur pelayanan telah berjalan sistematis mulai dari pengisian formulir, verifikasi dokumen, hingga penerbitan NPWP. Namun, implementasi sistem masih menghadapi kendala seperti gangguan sistem, ketidaksinkronan data AHU, kesalahan input data oleh wajib pajak, serta keterbatasan kompetensi teknis petugas. Dengan demikian, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, integrasi data antar lembaga, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan berbasis digital.

Kata kunci: Coretax, NPWP, Wajib Pajak Badan, Pelayanan Pajak, Digitalisasi Perpajakan

I. PENDAHULUAN

Sistem perpajakan merupakan salah satu pilar utama dalam pembiayaan pembangunan nasional. Pajak menjadi sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai berbagai sektor penting seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi sistem perpajakan menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin stabilitas keuangan negara.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan efisien, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan transformasi digital melalui penerapan Sistem Coretax. Sistem ini dirancang sebagai sistem administrasi perpajakan terpadu yang mengintegrasikan seluruh proses perpajakan, mulai dari pendaftaran, pembayaran, pelaporan, hingga pengawasan. Coretax hadir sebagai solusi modern untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan serta mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sistem ini mengusung konsep digitalisasi dan otomatisasi layanan yang memungkinkan akses fleksibel melalui berbagai saluran (omni-channel), sehingga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan menurunkan biaya kepatuhan.

Dalam konteks administrasi perpajakan, pendaftaran Wajib Pajak dan penerbitan NPWP merupakan tahap awal yang sangat penting dalam sistem perpajakan. NPWP berfungsi sebagai identitas resmi Wajib Pajak sekaligus sebagai sarana dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, proses pendaftaran harus dilakukan secara cepat, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pos Pelayanan KPP Pratama Majalaya sebagai unit pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam implementasi Sistem Coretax. Berdasarkan data yang ada, jumlah pendaftaran Wajib Pajak menunjukkan peningkatan yang signifikan dengan dominasi penggunaan saluran digital. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran menuju digitalisasi layanan perpajakan. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala, baik teknis maupun non-teknis. Kendala teknis meliputi gangguan sistem, error server, serta ketidaksinkronan data dengan sistem eksternal seperti AHU Kemenkumham. Sementara itu, kendala non-teknis meliputi kesalahan input data oleh Wajib Pajak serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem telah mengalami modernisasi, masih diperlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar tujuan digitalisasi perpajakan dapat tercapai secara optimal. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis prosedur pelayanan pendaftaran Wajib Pajak Badan melalui Sistem Coretax, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengevaluasi efektivitas dan efisiensi sistem dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN FOKUS PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Wajib Pajak dan NPWP

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditetapkan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk memungut, memotong, dan melaporkan pajak yang terutang. Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan sistem perpajakan yang berlaku. Salah satu kewajiban utama Wajib Pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

NPWP merupakan identitas resmi yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan. NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, seperti pelaporan pajak, pembayaran pajak, serta berbagai keperluan administratif lainnya. Dengan adanya NPWP, pemerintah dapat melakukan pengawasan dan pengelolaan data perpajakan secara lebih sistematis.

2.1.2 Pengertian Sistem Coretax

Coretax merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan dalam satu platform terpadu. Sistem ini mencakup berbagai layanan, mulai dari pendaftaran Wajib Pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, hingga pengawasan perpajakan. Coretax dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akurasi dalam pengelolaan perpajakan. Dengan adanya sistem ini, Wajib Pajak dapat mengakses layanan perpajakan secara daring melalui berbagai perangkat, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan praktis. Selain itu, Coretax juga memungkinkan integrasi data dengan instansi lain, sehingga dapat meningkatkan validitas dan keakuratan data perpajakan.

2.1.3 Pelayanan Publik dalam Perpajakan

Pelayanan perpajakan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam era digital, pelayanan perpajakan mengalami transformasi melalui penggunaan teknologi informasi, seperti penerapan sistem Coretax. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan

**PELAYANAN PENDAFTARAN WAJIB PAJAK
BADAN MELALUI SISTEM CORETAX DI POS
PELAYANAN KPP PRATAMA MAJALAYA| Djodi
Setiawan, Elnisa Nurul Wahdini**

kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada Coretax, Prosedur pelayanan, Efisiensi dan Kepuasan wajib pajak.

2.3 Fokus Penelitian

1. Sistem Coretax meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran NPWP.
2. Validitas data akan menentukan tingkat kelancaran proses pendaftaran.
3. Kendala teknis dan non-teknis akan menyebabkan ketidakefektifan kualitas pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

3.2 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Observasi
Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang terjadi.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan untuk mengetahui, melengkapi, serta memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat.

3.2.1. Populasi dan Sempel

3.2.1.1 Populasi

seluruh pelayanan pendaftaran WP di KPP Pratama Majalaya

3.2.1.2 Sampel

Proses pendaftaran WP badan , Data pelayanan dan Petugas pajak

3.2.2 Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan studi pustaka. Analisis dilakukan dengan cara mendeskripsikan prosedur yang berjalan, mengidentifikasi kendala, serta membandingkan praktik dengan teori dan regulasi.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak Badan dan Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui Sistem Coretax

1. Tahap pertama Pelayanan Awal dan Identifikasi Status Pendaftaran
Start dan Kedatangan: Prosedur dimulai dengan WP Badan datang ke Pos Pelayanan KPP Pratama untuk mengurus pendaftaran. Layanan Antrean dan Edukasi: WP kemudian ambil nomor antrean layanan dan menuju loket untuk menerima Layanan/Edukasi Oleh Petugas. Identifikasi Status Online: Petugas memulai proses dengan mengajukan pertanyaan kepada WP : Pendaftaran sudah dilakukan online?
2. Tahap Kedua, Pengisian Formulir atau Verifikasi Awal Dari simbol keputusan "Pendaftaran sudah dilakukan online?" terdapat dua jalur: Jalur "Tidak" (Pengisian Wajib): Jika WP belum mendaftar online, aliran panah mengarah ke proses WP Mengisi Formulir yang tersedia sesuai dokumen yang diperlukan. Proses ini dapat dilakukan oleh WP secara mandiri di KPP atau dibantu oleh petugas (assisted registration). Setelah pengisian dan pengajuan formulir online selesai, aliran panah

beralih ke proses Petugas Cek Status Permohonan di Sistem Coretax. Jalur "Ya" (Verifikasi Langsung): Jika WP telah mendaftar online dan mengajukan permohonan mandiri sebelum datang, panah berlabel "Ya" akan langsung mengarahkan proses ke Petugas Cek Status Permohonan di Sistem Coretax.

3. Tahap Ketiga, Pemeriksaan dan Validasi Dokumen Setelah status permohonan dicek di Coretax, proses dilanjutkan ke pemeriksaan dokumen: Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen: Petugas masuk ke Keputusan selanjutnya: Dokumen lengkap & benar? Jalur "Ya": Jika dokumen yang diunggah dan data yang diinput lengkap serta benar, panah berlabel "Ya" mengarahkan ke proses Petugas melakukan verifikasi data disertai dokumen pendukung. Verifikasi Lanjutan: Proses ini diikuti oleh penyerahan Dokumen fisik diserahkan (Akta, SK Menkumham, identitas Pengurus, dll) untuk pencocokan.
4. Penerbitan dan Penyelesaian Setelah semua verifikasi data online dan dokumen fisik diselesaikan dengan hasil yang valid: Penerbitan: Petugas melanjutkan ke proses Petugas menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) & Kartu NPWP melalui Sistem Coretax. Output: Kemudian, proses berlanjut ke NPWP Badan diberikan kepada WP (simbol ini mewakili penyerahan output kepada WP). Selesai: Seluruh prosedur pendaftaran selesai.

4.2 Perbandingan efisiensi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pendaftaran dan penerbitan NPWP Badan menggunakan Sistem Coretax dengan sistem sebelumnya di Pos Pelayanan KPP Pratama Majalaya

Perbandingan efisiensi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pendaftaran dan penerbitan NPWP Badan dapat dilihat dari dua sisi utama: potensi jangka panjang dan realitas pada masa transisi awal. Secara teoritis, Sistem Coretax dirancang untuk mencapai efisiensi yang jauh lebih tinggi dibandingkan sistem sebelumnya (misalnya melalui E-Reg), terutama melalui integrasi data lintas sistem yang lebih baik, sehingga mengurangi kebutuhan input ulang data di berbagai layanan. Selain itu, CTAS dirancang untuk menerapkan validasi yang lebih komprehensif dan otomatis, termasuk cross-checking data dengan pihak ketiga secara real-time, yang bertujuan meminimalkan kesalahan manual dan mempercepat verifikasi dibandingkan sistem lama yang masih memerlukan proses manual. Namun, pada masa transisi awal implementasi, efisiensi waktu yang dirasakan kerap berbanding terbalik. Sistem sebelumnya cenderung memiliki waktu latensi/akses yang lebih stabil karena prosedurnya sudah mapan dan mudah diprediksi. Sebaliknya, Coretax pada awal implementasi sempat mengalami lonjakan waktu latensi (akses yang lambat) yang signifikan akibat masalah teknis. Selain itu, sistem baru ini, yang bertujuan menggabungkan berbagai platform, justru dapat menciptakan kompleksitas baru bagi pengguna yang belum terbiasa, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami dan mengisi kolom data dibandingkan dengan sistem lama yang telah dikuasai dan disesuaikan alurnya oleh wajib pajak.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa

1. Prosedur Pelayanan dan Peran Coretax, Prosedur pelayanan pendaftaran Wajib Pajak Badan dan penerbitan NPWP telah bertransisi menggunakan Sistem Coretax sebagai platform utama, bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan. Prosedur ini melibatkan tahap pengajuan daring, verifikasi dokumen, validasi data melalui sinkronisasi dengan lembaga eksternal (seperti AHU Kemenkumham dan Dukcapil), hingga penerbitan NPWP. Secara statistik, layanan di Pos Pelayanan KPP Pratama Majalaya menunjukkan efektivitas dalam mendorong digitalisasi, di mana saluran Daring (Portal Wajib Pajak) menjadi saluran pendaftaran yang paling dominan dengan proporsi lebih dari 54,32% dari total pendaftar pada periode yang diamati.

**PELAYANAN PENDAFTARAN WAJIB PAJAK
BADAN MELALUI SISTEM CORETAX DI POS
PELAYANAN KPP PRATAMA MAJALAYA| Djodi
Setiawan, Elnisa Nurul Wahdini**

2. Hambatan Teknis dan Non-Teknis, Meskipun bertujuan meningkatkan efisiensi, implementasi Sistem Coretax pada tahap awal dihadapkan pada hambatan signifikan.
3. Perbandingan Efisiensi Waktu, Efisiensi waktu pelayanan pendaftaran NPWP Badan belum tercapai secara optimal menggunakan Sistem Coretax pada masa transisi awal. Berdasarkan wawancara dengan petugas, sistem sebelumnya (e-Registration) dinilai lebih mudah dan lebih cepat diselesaikan. Ketidaksihesuaian ini disebabkan oleh kendala stabilitas sistem Coretax dan keterbatasan sinkronisasi data AHU yang membutuhkan intervensi dan waktu penyelesaian yang lebih lama oleh petugas lapangan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengemukakan dan menarik kesimpulan dari data yang ada, pada kesempatan ini penulis mencoba mengemukakan pendapat berupa saran-saran. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan Stabilitas dan Kecepatan Sistem Coretax: DJP perlu segera melakukan evaluasi dan pembaruan berkala untuk meningkatkan stabilitas dan meminimalkan error sistem Coretax, serta mengoptimalkan infrastruktur teknis guna mengurangi latensi dan meningkatkan kecepatan proses pelayanan pendaftaran, sehingga efisiensi waktu dapat melampaui sistem sebelumnya.
2. Optimalisasi Integrasi Data Eksternal: DJP harus memperkuat koordinasi dan integrasi Application Programming Interface (API) dengan lembaga terkait (khususnya AHU Kemenkumham) untuk menjamin sinkronisasi data badan hukum dapat berjalan secara real-time dan akurat, menghilangkan kebutuhan intervensi manual yang memperlambat penerbitan NPWP.
3. Standardisasi Prosedur Penanganan Kendala Sinkronisasi: KPP Pratama Majalaya perlu menyusun Prosedur Baku Operasional (PBO) yang terstandarisasi dan efisien untuk penanganan data AHU yang tidak sinkron, sehingga inisiatif proaktif petugas dapat diresmikan dan tidak membebani waktu di luar jam kerja resmi.

DAFTAR PUSTAKA

- Soemahamidjaja, Soeparman. (1964). Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong. Jakarta: Penerbitan Universitas.
- Soemitro, Rochmat. (1990). Asas dan Dasar Perpajakan. Bandung: Eresco.
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., & Livtanta, N. K. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem CORETAX: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. Jurnal Sosial Politika (JSP), 6(1), 20-36.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). "Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia." Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMASS), 3(2).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Panduan Singkat Implementasi Coretax bagi Wajib Pajak (Versi 1.0). Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Logo Branding DJP Kemenkeu. Diakses pada 22 Desember 2025, dari <https://www.pajak.go.id/id/logo-direktorat-jenderal-pajak>