

## **Dilema *Green Tax Administration*: Studi Kasus Pendampingan BALAPIN dalam Navigasi Sistem Coretax 2026**

**I Dewa Agung Nanditiya Putra<sup>1</sup>, Made Andy Pradana Sukarta<sup>2</sup>, Gede Teguh Prasetya Muttiwijaya<sup>3</sup>, Ni Made Mega Abdi Utami<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Akuntansi Perpajakan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali, Badung, Indonesia

<sup>2</sup>Akuntansi Manajerial, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali, Badung, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

<sup>4</sup>Administrasi Perpajakan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali, Badung, Indonesia

Email: <sup>1</sup>agungnanditiya@pnb.ac.id, <sup>2</sup>andypradana@pnb.ac.id,

<sup>3</sup>gede.teguh.prasetya@undiksha.ac.id, <sup>4</sup>megaabdiutami@pnb.ac.id

### **Abstract**

*The transformation of tax administration in Indonesia through the implementation of the Coretax Administration System (Coretax), which began in 2025, marks a significant step in the modernization of digital tax systems. This implementation started to have a direct impact on the Annual Tax Return (SPT) reporting process in 2026 for the 2025 fiscal year. However, this transition also presents adaptation challenges for taxpayers in understanding the new interface and reporting procedures. This study aims to analyze taxpayer adaptation to the Coretax system and explore the role of the Bantu Lapor Pajak Integrasi (BALAPIN) program as an assistance mechanism for annual tax return reporting at Politeknik Negeri Bali. This research employs a qualitative case study approach through participatory observation and interviews conducted during the assistance activities. The findings reveal that taxpayers still encounter several administrative challenges, including difficulties in navigating the system, understanding certain tax status regulations, and managing the complexity of reporting income and assets. The involvement of tax volunteers and supervising lecturers in the BALAPIN program helps bridge tax literacy gaps and improve taxpayers' understanding of the reporting process. These findings indicate that the success of digital tax administration depends not only on technological advancement but also on adequate literacy support and assistance mechanisms for users.*

**Keywords:** Coretax Administration System, Digital Tax Administration, Tax Literacy, Tax Assistance, Green Tax Administration.

### **Abstrak**

Transformasi administrasi perpajakan di Indonesia melalui implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) yang mulai diterapkan pada tahun 2025 menandai langkah penting dalam modernisasi sistem perpajakan digital. Implementasi tersebut mulai berdampak secara langsung pada proses pelaporan SPT Tahunan pada tahun 2026 untuk Tahun Pajak 2025. Namun, perubahan sistem tersebut juga menghadirkan tantangan adaptasi bagi Wajib Pajak dalam memahami antarmuka baru serta prosedur pelaporan yang berbeda dari sistem sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika adaptasi Wajib Pajak terhadap penggunaan Coretax serta mengeksplorasi peran program Bantu Lapor Pajak Integrasi (BALAPIN) sebagai mekanisme pendampingan dalam proses pelaporan SPT Tahunan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi partisipatif dan wawancara selama pelaksanaan kegiatan pendampingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wajib Pajak masih menghadapi berbagai kendala administratif, seperti kebingungan dalam navigasi sistem, pemahaman status perpajakan tertentu, serta kompleksitas pelaporan penghasilan dan aset. Kehadiran relawan pajak dan dosen supervisi dalam program BALAPIN berperan penting dalam menjembatani kesenjangan literasi perpajakan dan membantu Wajib Pajak memahami alur pelaporan secara lebih sistematis. Temuan ini menunjukkan bahwa

keberhasilan implementasi administrasi perpajakan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada dukungan literasi dan pendampingan yang memadai bagi pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem Administrasi Coretax; Administrasi Pajak Digital; Literasi Perpajakan; Pendampingan Pajak; *Green Tax Administration*

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi administrasi perpajakan di Indonesia memasuki fase baru melalui implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) pada tahun 2025 [1]. Sistem ini merepresentasikan rekayasa ulang proses bisnis perpajakan yang terintegrasi, transparan, dan berbasis data *real time* guna mendukung pengambilan keputusan fiskal yang lebih responsif dan akurat [2], [3]. Implementasi Coretax menjadi tonggak penting dalam modernisasi perpajakan yang menempatkan digitalisasi sebagai fondasi utama dalam penguatan kepatuhan pajak, dengan dampak awal yang mulai dirasakan pada pelaporan SPT Tahunan 2026 untuk Tahun Pajak 2025 [4], [5].

Sejalan dengan agenda transformasi digital tersebut, konsep ***Green Tax Administration*** mulai memperoleh perhatian dalam diskursus kebijakan fiskal modern [6], [7]. *Green Tax Administration* tidak hanya dimaknai sebagai digitalisasi layanan perpajakan, tetapi juga sebagai pendekatan strategis yang mengintegrasikan prinsip efisiensi sumber daya, pengurangan jejak karbon administratif, serta optimalisasi proses bisnis berbasis teknologi dalam sistem perpajakan [8]. *Green Tax Administration* merujuk pada integrasi prinsip keberlanjutan lingkungan ke dalam praktik administrasi perpajakan, salah satunya melalui digitalisasi layanan yang mampu mengurangi penggunaan kertas serta mendorong terciptanya sistem pelaporan pajak yang lebih efisien dan ramah lingkungan [9]. Digitalisasi proses administrasi, termasuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring, memungkinkan terwujudnya praktik *paperless office* yang berpotensi menekan konsumsi sumber daya fisik dalam birokrasi perpajakan. *Green Tax Administration* tidak hanya dimaknai sebagai digitalisasi layanan perpajakan, tetapi juga sebagai pendekatan strategis yang mengintegrasikan prinsip efisiensi sumber daya, pengurangan jejak karbon administratif, serta optimalisasi proses bisnis berbasis teknologi dalam sistem [10]. Dalam konteks ini, implementasi Coretax tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi menuju tata kelola perpajakan yang lebih berkelanjutan [11]. Oleh karena itu, implementasi Coretax dapat diposisikan sebagai bagian dari inovasi teknologi dalam kerangka *Green Tax Administration*, karena tidak hanya meningkatkan kualitas layanan perpajakan berbasis digital, tetapi juga mendukung praktik administrasi yang lebih efisien, transparan, dan ramah lingkungan [12].

Namun, keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh teknologi, melainkan juga oleh faktor manusia. Peralihan dari DJP Online ke Coretax menghadirkan tantangan adaptasi bagi Wajib Pajak (WP), terutama dalam memahami antarmuka, terminologi, dan alur pelaporan yang baru. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model*, tingkat penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaat; sehingga kompleksitas sistem berpotensi menghambat adopsi dan tujuan digitalisasi.

Fenomena kesenjangan literasi digital dalam pelaporan pajak juga mulai terlihat di berbagai institusi, termasuk di lingkungan perguruan tinggi [13]. Kesenjangan literasi digital dalam konteks ini tidak hanya merujuk pada kemampuan dasar penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan Wajib Pajak dalam memahami alur sistem digital, menginterpretasikan informasi perpajakan yang disajikan, serta melakukan pengambilan keputusan administratif secara mandiri dalam platform digital. Dalam praktiknya, kesenjangan tersebut tercermin dari kesulitan Wajib Pajak dalam mengidentifikasi menu pelaporan yang relevan, kebingungan dalam memahami istilah teknis yang muncul pada sistem, serta ketidakpastian dalam menentukan langkah pengisian data yang tepat. Meskipun perguruan tinggi identik dengan komunitas dengan tingkat pendidikan relatif tinggi, perubahan sistem digital tetap dapat menimbulkan tekanan administratif dan kecemasan teknologi (*technostress*) [14]. Kondisi ini muncul ketika pengguna dihadapkan pada sistem baru yang menuntut proses adaptasi cepat tanpa disertai dukungan literasi yang memadai. Dalam situasi tersebut, sebagian WP mengalami kesulitan dalam menavigasi menu sistem, memahami terminologi perpajakan yang baru, serta menyesuaikan proses pelaporan dengan fitur-fitur yang tersedia dalam Coretax [15].

Fenomena ini juga terjadi di Politeknik Negeri Bali (PNB), di mana kebutuhan asistensi pelaporan pajak meningkat pada awal implementasi Coretax. WP menghadapi tidak hanya kendala teknis, tetapi juga kompleksitas administratif, seperti sinkronisasi NIK–NPWP dan pelaporan dengan kondisi khusus, yang menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital bergantung pada kemampuan memahami prosedur yang menyertainya [16], [17], [18]. Sebagai respons, *Tax Center* PNB menginisiasi program Bantu Lapor Pajak Integrasi (BALAPIN) Coretax 2026 sebagai model pendampingan terpadu yang melibatkan dosen dan mahasiswa relawan pajak. Program ini tidak hanya memberikan bantuan teknis, tetapi juga berperan sebagai sarana edukasi untuk meningkatkan literasi perpajakan dan pemahaman terhadap sistem digital [19].

Meskipun berbagai inisiatif pendampingan telah dilakukan, kajian akademik yang secara khusus menyoroti peran institusi pendidikan dalam menjembatani kesenjangan literasi pada masa transisi Coretax masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek teknologi atau kepatuhan pajak, sehingga dimensi pendampingan berbasis komunitas belum banyak dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis peran program BALAPIN dalam membantu WP menghadapi tantangan literasi dan adaptasi terhadap Coretax. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif di *Tax Center* PNB, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris terkait strategi pendampingan yang efektif dalam mendukung implementasi administrasi perpajakan digital.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif [20]. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam adaptasi Wajib Pajak (WP) terhadap sistem Coretax melalui program pendampingan BALAPIN pada masa transisi digital [21]. Fokus kajian mencakup dinamika literasi perpajakan, hambatan yang dialami WP, serta strategi pendampingan dalam interaksi antara relawan pajak, dosen supervisi, dan WP di lingkungan Politeknik Negeri Bali (PNB).

### 2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah WP yang mengikuti program asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui BALAPIN Coretax di *Tax Center* Jurusan Akuntansi PNB, yang melibatkan dosen dan tenaga kependidikan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan pendampingan melibatkan dua kelompok utama yang menjadi bagian penting dalam proses asistensi, yaitu:

1. Dosen Supervisi : Melakukan validasi akhir pelaporan SPT
2. Mahasiswa Relawan Pajak : Memberikan pendampingan teknis penggunaan Coretax

Objek penelitian adalah proses pendampingan BALAPIN serta dinamika adaptasi WP dalam penggunaan sistem Coretax.

### 2.3 Prosedur Layanan BALAPIN Integratif

Program BALAPIN dilaksanakan melalui layanan kombinasi daring dan tatap muka dengan memperhatikan keamanan data pribadi.

1. Pada tahap pra-asistensi, Wajib Pajak mendaftar secara daring dan menyiapkan data menggunakan template yang disediakan.
2. Tahap asistensi, Wajib Pajak melakukan input data secara mandiri pada sistem Coretax dengan pendampingan relawan pajak.
3. Tahap validasi dan finalisasi, dosen supervisi melakukan pengecekan sebelum WP mengirim SPT secara mandiri.

Mekanisme ini memastikan seluruh data tetap berada pada perangkat Wajib Pajak.

### 2.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data penelitian dikumpulkan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi kegiatan [22].

Observasi partisipatif dilakukan selama pelaksanaan program BALAPIN untuk mengidentifikasi berbagai dinamika yang muncul dalam proses pendampingan, termasuk hambatan administratif, kesulitan navigasi sistem Coretax, serta respons Wajib Pajak ketika berinteraksi dengan sistem pelaporan digital.

Wawancara mendalam dilakukan terhadap beberapa Wajib Pajak peserta kegiatan untuk menggali pengalaman mereka dalam menggunakan sistem Coretax serta persepsi terhadap proses pendampingan yang diberikan oleh relawan pajak. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada mahasiswa relawan pajak dan dosen supervisi guna memperoleh perspektif mengenai dinamika pelaksanaan asistensi, jenis kendala yang paling sering muncul, serta strategi yang digunakan dalam membantu Wajib Pajak menyelesaikan pelaporan SPT.

Selain observasi dan wawancara, penelitian ini juga memanfaatkan dokumentasi kegiatan yang diperoleh selama pelaksanaan program BALAPIN, seperti catatan proses asistensi dan laporan kegiatan yang disusun oleh *Tax Center* PNB.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, untuk mengidentifikasi pola kendala serta peran BALAPIN dalam mendukung adaptasi WP terhadap Coretax [23]

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Adaptasi Awal Wajib Pajak terhadap Sistem Coretax

Hasil observasi dan wawancara selama pelaksanaan program BALAPIN menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak mengalami proses adaptasi ketika pertama kali menggunakan sistem Coretax. Perubahan tampilan antarmuka serta perbedaan alur pelaporan dibandingkan sistem sebelumnya menjadi faktor yang paling sering disampaikan oleh peserta kegiatan. Adaptasi ini tidak hanya berkaitan dengan perubahan tampilan sistem, tetapi juga mencerminkan pergeseran pola interaksi Wajib Pajak dari sistem pelaporan berbasis prosedur lama menuju sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi secara digital melalui Coretax. Perubahan tampilan antarmuka serta perbedaan alur pelaporan dibandingkan sistem sebelumnya menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi pengalaman awal pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut.

Beberapa Wajib Pajak yang sebelumnya terbiasa menggunakan sistem DJP Online menyampaikan bahwa tampilan Coretax terasa cukup berbeda sehingga memerlukan waktu untuk memahami struktur menu yang tersedia dalam sistem tersebut. Perbedaan ini menunjukkan bahwa Coretax tidak hanya menghadirkan pembaruan visual, tetapi juga membawa perubahan pada struktur navigasi dan logika sistem yang sebelumnya telah melekat pada pengalaman pengguna. Kondisi ini tercermin dalam pernyataan berikut:

“Tampilannya sangat berbeda dengan sistem DJP Online yang sebelumnya saya gunakan, sehingga saya sempat bingung mencari menu pelaporan yang diperlukan.”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pernyataan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan pengalaman pengguna (*user experience gap*), di mana Wajib Pajak harus menyesuaikan kembali cara mereka memahami alur pelaporan dalam sistem yang baru. Selain perbedaan tampilan antarmuka, perubahan juga terjadi pada mekanisme pengisian data pelaporan SPT Tahunan. Pada sistem Coretax, pengisian dilakukan dengan memulai dari formulir induk terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke bagian lampiran.

Perubahan alur ini mencerminkan pendekatan sistem Coretax yang lebih terstruktur dan terintegrasi, namun pada saat yang sama menuntut Wajib Pajak untuk memahami ulang logika pelaporan yang berbeda dari sistem sebelumnya. Di sisi lain, beberapa Wajib Pajak yang sebelumnya melakukan pelaporan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak juga menyampaikan kebingungan terkait prosedur awal penggunaan sistem, terutama pada tahap aktivasi akun Coretax yang kini dilakukan secara daring. Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran signifikan dari layanan perpajakan berbasis tatap muka menuju layanan mandiri berbasis digital, yang menuntut kesiapan literasi teknologi dari Wajib Pajak. Hal tersebut tergambar dalam pernyataan berikut:

“Saya biasanya datang langsung ke kantor pajak untuk mengurus pelaporan. Saat menggunakan Coretax, saya sempat menanyakan bagaimana proses aktivasi akunnya karena ternyata sekarang bisa dilakukan secara online.”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pernyataan ini menegaskan bahwa Coretax tidak hanya mengubah media pelayanan, tetapi juga mengubah peran Wajib Pajak dari penerima layanan menjadi pengguna aktif dalam sistem digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi administrasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan perubahan teknologi, tetapi juga memerlukan proses adaptasi bagi pengguna yang sebelumnya terbiasa dengan mekanisme pelayanan konvensional.

Secara lebih luas, temuan ini menegaskan bahwa implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi menghadirkan fase transisi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kognitif, di mana Wajib Pajak dituntut untuk membangun kembali pemahaman mereka terhadap sistem pelaporan pajak berbasis digital.

### 3.2 Kompleksitas Administratif dalam Pelaporan SPT

Selain kendala pada tahap adaptasi awal sistem, proses pendampingan juga mengungkap berbagai kompleksitas administratif yang dihadapi oleh Wajib Pajak selama proses pelaporan SPT Tahunan. Kompleksitas ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax tidak hanya menuntut kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem, tetapi juga pemahaman yang memadai terhadap ketentuan administrasi perpajakan yang menjadi dasar dari proses pelaporan tersebut.

Salah satu isu yang muncul berkaitan dengan pemahaman mengenai status perpajakan suami dan istri. Beberapa Wajib Pajak menyampaikan kebingungan mengenai mekanisme penggabungan atau pemisahan pelaporan penghasilan dalam sistem perpajakan. Dalam konteks Coretax, ketentuan ini menjadi lebih terlihat karena sistem secara langsung mengintegrasikan data dan mengarahkan pada skema pelaporan yang sesuai dengan status perpajakan, sehingga memunculkan pertanyaan dari Wajib Pajak yang sebelumnya belum sepenuhnya memahami konsep tersebut.

“Pak, sekarang katanya suami istri perpajakannya harus digabung ya?”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pertanyaan tersebut mengindikasikan bahwa digitalisasi sistem justru memperjelas eksistensi aturan perpajakan yang sebelumnya kurang dipahami, sehingga Wajib Pajak dihadapkan langsung pada konsekuensi administratif dari status perpajakan yang dimiliki.

Pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman mengenai ketentuan administrasi perpajakan masih menjadi tantangan bagi sebagian Wajib Pajak, terutama terkait dengan kondisi tertentu seperti pemisahan harta atau pilihan status pelaporan terpisah. Kasus lain yang juga muncul berkaitan dengan kondisi lebih bayar pajak yang dialami oleh beberapa Wajib Pajak. Dalam beberapa situasi, Wajib Pajak yang menerima penghasilan dari lebih dari satu sumber mengalami kebingungan ketika sistem menunjukkan status lebih bayar meskipun pajak telah dipotong oleh pemberi kerja utama.

Fenomena ini mencerminkan bagaimana Coretax bekerja sebagai sistem yang melakukan konsolidasi data penghasilan secara lebih komprehensif, sehingga seluruh sumber penghasilan Wajib Pajak diperhitungkan secara simultan dalam menentukan posisi pajak.

“Padahal saya sudah dipotong PPh 21 dari tempat kerja, kenapa bisa muncul lebih bayar ya?”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman terkait mekanisme penghitungan pajak dalam sistem terintegrasi, di mana Wajib Pajak belum sepenuhnya menyadari bahwa penghasilan tambahan di luar pekerjaan utama tetap menjadi bagian dari objek pajak yang diperhitungkan secara agregat.

Hasil penelusuran menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak juga memperoleh penghasilan tambahan dari aktivitas lain seperti kerja sama digital atau program afiliasi pada platform daring. Kondisi tersebut menyebabkan sistem menghitung kembali kewajiban pajak sehingga muncul status lebih bayar yang memerlukan proses tindak lanjut berupa restitusi.

Selain itu, kesulitan juga muncul dalam proses pengisian data harta pada sistem Coretax, khususnya terkait dengan penentuan nilai terkini dari aset yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

Fitur pengisian nilai terkini pada aset menunjukkan adanya pergeseran pendekatan pelaporan menuju informasi yang lebih aktual dan representatif, namun di sisi lain menuntut kemampuan interpretasi Wajib Pajak terhadap nilai pasar yang tidak selalu memiliki acuan tunggal.

“Untuk pengisian nilai aset ini kita pakai nilai sekarang ya? Penentuan nilainya dari mana?”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pertanyaan ini menggambarkan bahwa digitalisasi sistem belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman konseptual terkait pelaporan aset, sehingga Wajib Pajak masih memerlukan pendampingan dalam menerjemahkan ketentuan administratif ke dalam praktik pengisian data pada sistem.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi perpajakan telah mengalami digitalisasi, pemahaman terhadap aspek administratif perpajakan tetap menjadi faktor penting dalam memastikan ketepatan pelaporan SPT Tahunan.

Secara lebih luas, hasil ini mengindikasikan bahwa Coretax cenderung mengungkap kompleksitas administratif yang sebelumnya tersembunyi dalam praktik pelaporan manual atau semi digital, sehingga kebutuhan akan literasi perpajakan menjadi semakin krusial dalam mendukung efektivitas sistem administrasi perpajakan digital.

### 3.3 Peran Relawan Pajak dalam Menjembatani Literasi Digital

Pelaksanaan program BALAPIN menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak memiliki peran penting sebagai mediator literasi digital dalam proses pelaporan pajak berbasis sistem Coretax. Dalam konteks transformasi digital perpajakan, relawan pajak tidak hanya berfungsi sebagai pendamping teknis, tetapi juga sebagai penghubung antara kompleksitas sistem Coretax dengan tingkat pemahaman Wajib Pajak yang beragam.

Relawan pajak tidak hanya memberikan panduan teknis terkait penggunaan sistem, tetapi juga membantu menjelaskan berbagai ketentuan administrasi perpajakan kepada Wajib Pajak dengan bahasa yang lebih mudah dipahami. Peran ini menjadi krusial karena Coretax sebagai sistem terintegrasi sering kali menyajikan informasi secara sistematis, namun belum tentu mudah dipahami oleh seluruh pengguna tanpa adanya proses translasi pengetahuan.

Beberapa peserta kegiatan menyampaikan bahwa keberadaan program pendampingan seperti BALAPIN memberikan rasa aman bagi mereka yang merasa kurang familiar dengan sistem perpajakan digital.

“Untung sekali saya mendapatkan informasi tentang program ini. Saya cukup awam dengan perpajakan, jadi merasa lebih aman mengikuti pendampingan seperti ini.”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aspek psikologis, seperti rasa aman dan kepercayaan diri, menjadi faktor penting dalam proses adaptasi Wajib Pajak terhadap sistem digital. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh adanya dukungan sosial yang mampu mengurangi kecemasan pengguna dalam menghadapi sistem baru.

Dari perspektif relawan pajak, proses pendampingan menunjukkan bahwa sebagian besar kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak tidak hanya berkaitan dengan penggunaan sistem, tetapi juga dengan pemahaman terhadap prosedur administrasi perpajakan.

“Sebagian besar peserta sebenarnya sudah membawa dokumen yang diperlukan, tetapi mereka sering merasa ragu ketika harus menentukan langkah pengisian pada sistem Coretax.”  
(Relawan Pajak BALAPIN)

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama terletak pada aspek pengambilan keputusan dalam proses pelaporan, bukan semata pada ketersediaan data. Dalam konteks Coretax, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem digital menuntut peran aktif Wajib Pajak dalam menentukan langkah pelaporan, sehingga membutuhkan pendampingan untuk memastikan ketepatan pengambilan keputusan tersebut.

Interaksi antara relawan pajak, dosen supervisi, dan Wajib Pajak menciptakan proses pembelajaran yang bersifat kolaboratif. Pola interaksi ini membentuk ekosistem pembelajaran berbasis praktik (*experiential learning*) yang mempertemukan aspek akademik, teknis, dan kebutuhan riil Wajib Pajak dalam satu ruang pendampingan.

Mahasiswa relawan memperoleh pengalaman praktis dalam penerapan ilmu perpajakan, sementara Wajib Pajak mendapatkan pendampingan yang membantu mereka memahami proses pelaporan pajak secara lebih sistematis. Secara lebih luas, temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak dalam program BALAPIN berperan sebagai “*human interface*” yang menjembatani kesenjangan antara sistem digital yang kompleks dengan kemampuan literasi pengguna, sehingga menjadikan proses digitalisasi perpajakan lebih *inklusif* dan adaptif.

### 3.4 Persepsi Wajib Pajak terhadap Keamanan Data dalam Sistem Digital

Aspek lain yang juga muncul dalam wawancara dengan peserta kegiatan adalah persepsi mengenai keamanan data pribadi selama proses pelaporan pajak. Dalam konteks implementasi Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan berbasis digital dan terintegrasi, isu keamanan data menjadi salah satu faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepercayaan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Pendekatan ini secara tidak langsung mengurangi kekhawatiran Wajib Pajak terhadap potensi penyalahgunaan data, karena tidak terjadi perpindahan atau distribusi data ke pihak lain selama proses asistensi berlangsung. Pendekatan ini memberikan rasa aman bagi peserta karena dokumen dan informasi perpajakan tidak perlu dipindahkan ke perangkat lain selama proses asistensi berlangsung.

“Program ini bagus karena sejak awal sudah dijelaskan data apa saja yang perlu disiapkan, dan proses penginputannya juga saya lakukan sendiri di laptop saya.”  
(Wajib Pajak Peserta BALAPIN)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa transparansi proses dan kontrol langsung oleh Wajib Pajak terhadap data yang dimiliki menjadi faktor utama dalam membangun rasa aman selama penggunaan sistem digital

Hal ini juga mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap sistem tidak hanya dibangun melalui aspek teknologi, tetapi juga melalui desain layanan yang memberikan kendali penuh kepada pengguna atas data pribadinya.

Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa dalam implementasi sistem administrasi perpajakan digital, aspek keamanan data dan kenyamanan pengguna menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap sistem yang digunakan.

Secara lebih luas, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bergantung pada integrasi sistem dan kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sistem dan model layanan pendampingan dalam membangun trust pengguna terhadap pengelolaan data pribadi di era digital.

### 3.5 Pendampingan Humanis dalam Implementasi *Green Tax Administration*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem administrasi perpajakan digital seperti Coretax tidak dapat sepenuhnya bergantung pada teknologi sistem semata. Meskipun Coretax dirancang sebagai sistem yang terintegrasi dan berbasis data *real time*, efektivitas penggunaannya tetap ditentukan oleh kemampuan Wajib Pajak dalam memahami dan mengoperasikan sistem tersebut dalam praktik pelaporan.

Kehadiran pendampingan berbasis komunitas melalui program BALAPIN menjadi faktor penting dalam membantu Wajib Pajak menavigasi kompleksitas sistem digital yang baru. Program BALAPIN dalam hal ini berfungsi sebagai mekanisme intervensi sosial yang menjembatani kesenjangan antara desain sistem yang kompleks dengan kapasitas literasi pengguna yang beragam.

Pendampingan yang dilakukan melalui interaksi langsung antara relawan pajak, dosen supervisi, dan Wajib Pajak menciptakan pendekatan yang lebih humanis dalam proses digitalisasi layanan perpajakan. Pendekatan humanis ini tidak hanya berperan dalam menyederhanakan pemahaman teknis, tetapi juga membangun interaksi yang adaptif terhadap kebutuhan masing-masing Wajib Pajak selama proses pelaporan.

Pendekatan ini memungkinkan Wajib Pajak memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelaporan pajak sekaligus meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem digital. Dengan demikian, proses digitalisasi tidak berlangsung secara kaku melalui sistem, tetapi diimbangi dengan pendekatan berbasis manusia yang memperhatikan aspek kognitif dan psikologis pengguna.

Dalam konteks yang lebih luas, keberadaan program BALAPIN juga mendukung implementasi konsep *Green Tax Administration*, yaitu praktik administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan sekaligus mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Implementasi ini terlihat dari proses pelaporan yang sepenuhnya dilakukan secara digital tanpa penggunaan dokumen cetak, serta optimalisasi sistem dalam mengintegrasikan data perpajakan secara elektronik.

Namun demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pencapaian *Green Tax Administration* tidak hanya bergantung pada digitalisasi proses, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam beradaptasi terhadap sistem tersebut.

Dengan demikian, keberhasilan transformasi administrasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem teknologi, tetapi juga oleh keberadaan mekanisme edukasi dan pendampingan yang mampu menjembatani kesenjangan literasi digital di tingkat pengguna.

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi *Green Tax Administration* dalam konteks digitalisasi perpajakan memerlukan sinergi antara inovasi teknologi dan pendekatan humanis, sehingga transformasi yang terjadi tidak hanya efisien secara sistem, tetapi juga inklusif dan adaptif bagi seluruh Wajib Pajak.

#### 4. KESIMPULAN

Implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) pada tahun 2025 merupakan langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan Indonesia menuju sistem digital yang lebih terintegrasi, transparan, dan efisien [24], [25], [26]. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital tersebut juga menghadirkan tantangan adaptasi bagi Wajib Pajak, termasuk di lingkungan akademisi [27], [28]. Temuan penelitian mengidentifikasi beberapa hambatan utama dalam penggunaan sistem Coretax, antara lain kesulitan dalam menavigasi antarmuka sistem yang baru, kebingungan terkait mekanisme administrasi perpajakan seperti penggabungan status suami-istri, serta kompleksitas pelaporan pada kondisi tertentu seperti penghasilan dari lebih dari satu sumber dan penentuan nilai aset. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi administrasi perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi sistem, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi perpajakan dan literasi digital para penggunanya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa program Bantu Lapor Pajak Integrasi (BALAPIN) Coretax 2026 berperan sebagai mekanisme pendampingan yang efektif dalam menjembatani kesenjangan literasi tersebut. Melalui pendekatan kolaboratif antara dosen supervisi dan relawan pajak mahasiswa, program ini mampu membantu Wajib Pajak memahami alur pelaporan SPT secara lebih sistematis serta meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan sistem Coretax. Proses pendampingan yang menekankan interaksi langsung dan bimbingan teknis terbukti memberikan pengalaman belajar yang lebih humanis bagi Wajib Pajak dalam menghadapi perubahan sistem administrasi perpajakan digital [29], [30], [31].

Secara konseptual, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan *Digital Tax* dan *Green Tax Administration* tidak dapat sepenuhnya bergantung pada inovasi teknologi semata, tetapi juga memerlukan dukungan mekanisme edukasi dan pendampingan di tingkat pengguna. Dalam konteks ini, keberadaan unit edukasi lokal seperti *Tax Center* di institusi pendidikan memiliki peran strategis sebagai mediator literasi perpajakan yang mampu menjembatani kompleksitas sistem digital dengan kebutuhan praktis masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar model pendampingan perpajakan berbasis institusi pendidikan seperti program BALAPIN dapat dikembangkan secara lebih luas sebagai strategi asistensi dalam masa transisi implementasi sistem administrasi perpajakan digital. Penguatan literasi perpajakan melalui pendekatan pendampingan komunitas tidak hanya berpotensi meningkatkan kepatuhan administrasi Wajib Pajak, tetapi juga mendukung terciptanya sistem layanan perpajakan yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan di era digital.

#### REFERENCES

- [1] I. N. Darmayasa and N. S. Hardika, "Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model," *Cogent Business & Management*, vol. 11, no. 1, p. 2337358, Dec. 2024, doi: 10.1080/23311975.2024.2337358.
- [2] I Dewa Agung Nanditiya Putra, Made Andy Pradana Sukarta, and Gede Teguh Prasetya Muttiwijaya, "Peran Sistem Core Tax dalam Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Pelaporan Pajak di KKP XYZ," *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora* (E-ISSN 2745-4584), vol. 6, no. 1, pp. 1831–1837, Jan. 2026, doi: 10.37680/almikraj.v6i1.9041.

- [3] M. Yasar, M. R. Nurhidayat, and A. Rizky, "The future of tax services: Coretax as a technology-based breakthrough," *Educoretax*, vol. 5, no. 5, pp. 610–623, 2025, doi: 10.54957/educoretax.v5i5.1593.
- [4] W. Khusniah, Z. R. Merbaka, I. Pahala, and P. Wahono, "The Role of Digital Coretax Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance," *TOFEDU: The Future of Education Journal*, vol. 4, no. 6, pp. 1514–1521, 2025, doi: 10.61445/tofedu.v4i6.584.
- [5] K. A. Kinanti, Y. A. Chandra, and A. P. Suyono, "Digital Integration In Tax Systems: Literature Review On Enhancing Efficiency And Ensuring Compliance," *Assets : Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, vol. 9, no. 1, pp. 30–54, 2025, doi: 10.30741/assets.v9i1.1508.
- [6] C. Korat and A. Munandar, "Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia," *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, vol. 8, no. 1, pp. 16–29, 2025, doi: 10.34128/jra.v8i1.453.
- [7] L. Santioso and A. B. Daryatno, "The Effect Of Digitalization Of Taxation, Tax Morale And Modernization Of The Administrative System On Taxpayer Compliance," *International Journal of Application on Economics and Business*, vol. 3, no. 2, pp. 682–695, 2025, doi: 10.24912/ijaeb.v3i2.682-695.
- [8] X. Lv and Z. Wu, "The green effect of digital transformation: The impact of digital transformation in fiscal and taxation on regional green development," *Econ. Anal. Policy*, vol. 81, pp. 787–800, 2024.
- [9] C. Korat and A. Munandar, "Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia," *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, vol. 8, no. 1, pp. 16–29, 2025.
- [10] A. Alqatan, K. Hussainey, M. Hamed, and K. Benameur, *Impact of digitalization on reporting, tax avoidance, accounting, and green finance*. IGI Global, 2024.
- [11] A. K. Wahyu Hidayat and I. Inayati, "Implementation of the Core Tax System: Impacts and Challenges on Tax Revenue in Indonesia," *Journal Transnational Universal Studies*, vol. 3, no. 6, pp. 1–8, 2025, doi: 10.58631/jtus.v3i6.168.
- [12] N. Gafsi and S. Bakari, "Unveiling the influence of green taxes, renewable energy adoption, and digitalization on environmental sustainability in G7 countries," *International Journal of Energy Economics and Policy*, vol. 15, 2025.
- [13] A. Rasyid and D. Setiawan, "Analisis Peran Sistem Pembayaran Pajak Digital Dan Literasi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Analysis of the Role of Digital Tax Payment Systems and Digital Literacy on Individual Taxpayer Compliance," *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, vol. 3, no. 4, pp. 650–666, 2025.
- [14] A. Andrianto, "Tantangan Perpajakan Atas Ekonomi Digital: Studi Fenomenologi Dalam Merumuskan Kebijakan Keberlanjutan Di Indonesia," *Majalah Ekonomi*, vol. 31, no. 2, pp. 60–79, 2025.
- [15] V. R. Pratiwi, L. K. Khotimah, Z. N. Angraini, and A. I. Nurfiati, "Analisis Fenomenologis Terhadap Pengalaman Wajib Pajak Badan PT Wahana Metal Cahaya Sukses Dalam Menggunakan Coretax Sebagai Sistem Pelaporan Perpajakan," *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, dan Sosial Budaya*, vol. 31, no. 2, pp. 678–690, 2025.
- [16] M. H. Misbahuddin and Y. Kurniawati, "Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System," *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 2, pp. 1281–1287, 2025.
- [17] A. A. Permatasari, P. Ramadhan, P. Wahono, and I. Pahala, "An Analysis of Challenges and Strategic Optimization in the Implementation of Coretax for Tax Reporting in Indonesia," *TOFEDU: The Future of Education Journal*, vol. 4, no. 6, pp. 1820–1828, 2025.
- [18] S. Perdana and E. Umamy, "Peran literasi digital dalam meningkatkan kepatuhan pajak koperasi pasca spin-off," *Jurnal Education and Development*, vol. 13, no. 3, pp. 248–252, 2025.
- [19] R. Umamah, N. Zuhrah, H. Kurniawan, and W. F. Nurcahya, "Pengaruh reformasi dan modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak di Indonesia," *Journal of Macroeconomics and Social Development*, vol. 1, no. 4, pp. 1–19, 2024.

- [20] M. C. Muzaini, "Jenis-jenis Metode dalam Pendekatan Penelitian Kualitatif," 2026.
- [21] D. Assyakurrohim, D. Ikhrum, R. A. Sirodj, and M. W. Afgani, "Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif," *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, vol. 3, no. 01, pp. 1–9, 2022.
- [22] N. I. Zahroh, L. A. Nasution, A. D. Tazqia, H. A. I. Faiha, and D. Nurhayati, "Strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Teknik, tantangan dan solusinya," *Tarbiyatul Ilmu: Jurnal Kajian Pendidikan*, vol. 3, no. 6, pp. 107–118, 2025.
- [23] L. S. Asipi, U. Rosalina, and D. Nopiyadi, "The analysis of reading habits using Miles and Huberman interactive model to empower students' literacy at IPB Cirebon," *International Journal of Education and Humanities*, vol. 2, no. 3, pp. 117–125, 2022.
- [24] F. Arifqi, "The Impact of Coretax Implementation on Reporting of Annual Tax Returns for Corporate Taxpayers in Riau Province: Pengaruh Implementasi Coretax Terhadap Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Badan Di Provinsi Riau," *Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 258–267, 2025.
- [25] D. F. Nurhaeni, D. Masitoh, H. Shofurani, and N. K. Livtanta, "Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem CORETAX: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025," *Jurnal Sosial Politika (JSP)*, vol. 6, no. 1, pp. 20–36, 2025.
- [26] C. Korat and A. Munandar, "Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia," *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, vol. 8, no. 1, pp. 16–29, 2025.
- [27] O. A. Pratiwi, B. D. Anugraheni, and E. C. Suhatmi, "Aktualisasi Aksesibilitas Peluang dan Mitigasi Tantangan Sistem Perpajakan Dengan Automasi Digital di Era Socioeconomy," in *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*, 2025, pp. 719–722.
- [28] G. Dimetheo, A. Salsabila, and N. C. A. Izaak, "Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia," in *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 2023, pp. 10–25.
- [29] W. O. I. Sari, N. Hasnita, D. Limbong, and S. R. Rachman, "Pendampingan Pajak Bagi Pelaku Usaha," *Jurnal Abdi Masyarakat Nusantara*, vol. 3, no. 2, pp. 60–67, 2025.
- [30] S. S. Pettalongi, J. Widodo, D. Djunaedi, N. Lestari, and N. Anisa, "Digitalisasi dan transformasi sumber daya manusia," 2025, Penerbit Naga Pustaka.
- [31] T. Kurachman, "Peran Konsultan Pajak Dalam Implementasi Cortex Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan," *Journal of Tax and Business*, vol. 6, no. 2, pp. 343–352, 2025.