

Optimalisasi Kompetensi SDM Dalam Penerapan Aplikasi Coretax Melalui Pendekatan Adaptasi Teknologi Di RSUD Kilisuci Kota Kediri

Sabilika Sava Karunia Senja Richwanto¹; Mohammad Iqbal Firdaus²
sabilika.sava.2204226@students.um.ac.id¹; mohammad.iqbal.ak@upnjatim.ac.id²
Universitas Negeri Malang¹,
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur²

Abstract: *Accurate and timely tax reporting is a crucial aspect of the financial management of public institutions such as the Kilisuci Regional General Hospital (RSUD) in Kediri City. To support this, the Directorate General of Taxes launched Coretax, a digital tax reporting system based on modern technology. However, its implementation still faces challenges, particularly related to staff technical skills and acceptance of new technology. This study used the Technology Acceptance Model (TAM) framework to assess staff perceptions of the usefulness and ease of use of Coretax. Through a qualitative approach using semi-structured interviews, it was found that although Coretax is considered capable of improving reporting efficiency, the system's complexity and lack of technical guidance are major obstacles. Therefore, more applicable technical training and operational guidance are needed to ensure optimal implementation of Coretax at RSUD Kilisuci.*

Keywords : *Coretax; Tax Reporting; Human Resource Competency; Technology Adaptation; Technology Acceptance Model*

Abstrak: Pelaporan pajak yang akurat dan tepat waktu menjadi aspek penting dalam pengelolaan keuangan lembaga publik seperti RSUD Kilisuci Kota Kediri. Untuk mendukung hal ini, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan *Coretax*, sistem pelaporan pajak digital berbasis teknologi modern. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala, terutama terkait kemampuan teknis pegawai dan penerimaan terhadap teknologi baru. Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menilai persepsi staf terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *Coretax*. Melalui pendekatan kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur, ditemukan bahwa meskipun *Coretax* dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelaporan, kompleksitas sistem dan kurangnya panduan teknis menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, pelatihan teknis dan panduan operasional yang lebih aplikatif dibutuhkan agar penerapan *Coretax* di RSUD Kilisuci dapat berjalan optimal.

Kata kunci: *Coretax; Pelaporan Pajak; Kompetensi Sumber Daya Manusia; Adaptasi Teknologi; Technology Acceptance Model*

PENDAHULUAN

Pelaporan pajak merupakan aspek krusial dalam pengelolaan keuangan instansi pemerintah, termasuk RSUD Kilisuci Kota Kediri, yang bertanggung jawab atas pemotongan, pemungutan, dan pelaporan berbagai jenis Pajak Penghasilan serta Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Proses ini menuntut ketelitian, ketepatan waktu, dan kepatuhan penuh untuk menghindari sanksi administratif maupun hukum. Sebagai langkah modernisasi, Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan aplikasi digital *Coretax* melalui Proyek PSIAP berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, dengan tujuan menyederhanakan serta mengintegrasikan seluruh proses administrasi pajak melalui sistem *Commercial Off-the-Shelf (COTS)* yang mendukung otomatisasi data, perhitungan akurat, dan pelaporan elektronik.

Meski menawarkan kemudahan, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan pemahaman teknis pengguna (Purnomo et al., 2025). Kehadiran sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi strategis dalam mendukung modernisasi pelaporan pajak di lingkungan instansi pemerintah, termasuk RSUD Kilisuci.

Meski sistem telah diperbarui, pelaporan pajak di RSUD Kilisuci masih terkendala rendahnya pemahaman teknis staf, ketidakpastian prosedur, serta risiko kesalahan input dan keterlambatan. Kompleksitas sistem menambah beban kerja, ditambah belum adanya panduan operasional yang memadai, sehingga staf sering mengandalkan metode coba-coba. Keberhasilan implementasi *Coretax* sangat bergantung pada penerimaan dan kesiapan pengguna terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menilai persepsi staf mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan yang memengaruhi sikap dan niat mereka dalam mengoperasikan sistem (Taherdoost, 2018; Putra et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan staf terhadap penggunaan *Coretax* melalui wawancara semi terstruktur, sekaligus mengidentifikasi berbagai hambatan teknis dan non-teknis yang muncul selama proses adaptasi. Sebagai upaya peningkatan kompetensi SDM, penelitian ini juga menyusun panduan operasional *Coretax* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan

kondisi di RSUD Kilisuci. Panduan tersebut mencakup alur pelaporan, prosedur penerbitan kode billing, serta bagian FAQ untuk membantu mengatasi kendala umum. Selain itu, penelitian ini juga diarahkan untuk merumuskan rekomendasi strategis penguatan kompetensi SDM sebagai langkah berkelanjutan dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi *Coretax* dalam pelaporan pajak di RSUD Kilisuci Kota Kediri.

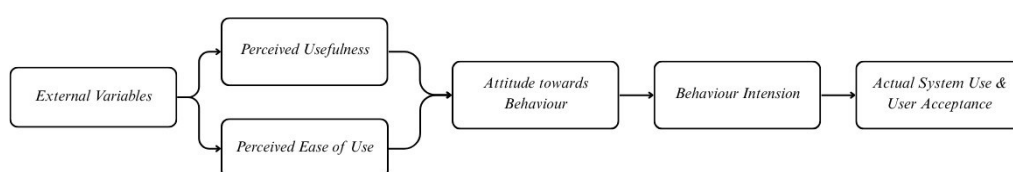
TINJAUAN PUSTAKA ATAU LANDASAN TEORI

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Kapasitas sumber daya manusia adalah kemampuan dan kompetensi individu, organisasi, atau sistem dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi, sumber daya manusia berperan sebagai penggerak utama yang menyatukan dan mengarahkan pemanfaatan sumber daya lainnya. Tanpa adanya kontribusi aktif dari sumber daya manusia, berbagai potensi dari sumber daya lain akan cenderung tidak terpakai secara maksimal, sehingga menghambat pencapaian tujuan organisasi (Hadis et al., 2022).

Adaptasi Teknologi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam era digital, keberhasilan adaptasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaatnya. Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan Davis (1989) dan dikembangkan Putra et al. (2021), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua aspek ini menjadi kunci dalam menjelaskan hubungan manusia dengan teknologi serta memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Widyastuti, 2020; Setyaningrat et al., 2023).



Gambar 1. Diagram Pendekatan TAM

Diagram tersebut menjelaskan keterkaitan antara dua aspek utama dalam pendekatan TAM, yaitu Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan, yang dipengaruhi oleh variabel eksternal. Kedua persepsi ini membentuk sikap terhadap perilaku, yang kemudian memengaruhi niat penggunaan hingga akhirnya menentukan tingkat penggunaan aktual dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi (Setyaningrat et al., 2023).

Penerapan Aplikasi Coretax

Tualeka (2024) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital, khususnya aplikasi berbasis web dan *mobile*, mampu meningkatkan tingkat transparansi, efisiensi, serta akurasi dalam sistem perpajakan. Di Indonesia, DJP mengimplementasikan layanan digital seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *Coretax*, sebuah aplikasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelaporan pajak melalui integrasi data otomatis, perhitungan akurat, dan sistem pelaporan elektronik. Meski demikian, tingkat keberhasilan penggunaannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi serta pemahaman pengguna yang memadai melalui proses edukasi yang sistematis (Purnomo et al., 2025).

Pada penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa implementasi aplikasi *Coretax* terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia. Aplikasi ini membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban tepat waktu melalui fitur pengingat dan otomatisasi perhitungan, serta mendukung efisiensi melalui percepatan proses pelaporan, pengurangan kesalahan, dan penurunan biaya administrasi. Namun, hambatan teknis, literasi digital yang rendah, dan keterbatasan akses internet masih menjadi tantangan (Purnomo et al., 2025). Sedangkan pada penelitian ini, penerapan *Coretax* akan dianalisis lebih lanjut dengan fokus pada penerimaan staf terhadap sistem, sekaligus mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis dalam proses adaptasi teknologi pada RSUD Kilisuci Kota Kediri.

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pentingnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung keberhasilan sistem informasi di sektor publik telah banyak dilakukan. Hadis et al. (2022) menyatakan bahwa kompetensi SDM memengaruhi

kualitas pelaporan keuangan di pemerintah daerah, di mana peningkatan kompetensi SDM meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk akuntabilitas laporan. Naida (2024) menemukan juga bahwa Kompetensi SDM memperkuat pengaruh sistem informasi pemerintahan (SIPD dan SPIP) terhadap kualitas laporan keuangan, menekankan pentingnya SDM yang terampil dan adaptif dalam memaksimalkan efektivitas sistem digital.

Selanjutnya, dari sudut pandang adaptasi teknologi, pendekatan TAM menjadi acuan dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Penelitian Gracya (2023) membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap pengguna, niat perilaku, hingga penggunaan aktual. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi berbasis digital, termasuk di lingkungan instansi pemerintah, sangat bergantung pada bagaimana pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut.

Dalam konteks penerapan aplikasi *Coretax*, sejumlah penelitian menyoroti pengaruhnya terhadap efisiensi dan kepatuhan pelaporan pajak. Purnomo et al. (2025) menemukan bahwa penggunaan aplikasi *Coretax* berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi proses pelaporan, terutama berkat fitur pengingat otomatis dan digitalisasi pelaporan. Namun, kendala seperti rendahnya literasi teknologi dan keterbatasan infrastruktur menjadi tantangan tersendiri dalam optimalisasi penggunaannya. Dimetheo et al. (2023) juga menekankan bahwa integrasi data wajib pajak melalui sistem *Coretax* dapat meningkatkan kualitas administrasi perpajakan, tetapi pelaksanaannya menuntut kesiapan SDM, infrastruktur digital yang merata, serta perlindungan data yang memadai. Kedua penelitian tersebut menggarisbawahi bahwa *Coretax*, sebagai bagian dari reformasi digital perpajakan, memerlukan dukungan kompetensi SDM dan penerimaan teknologi yang kuat agar dapat diterapkan secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada penerapan *Coretax* di RSUD Kilisuci Kota Kediri yang dilaksanakan

pada Februari–Juni 2025. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf yang terlibat langsung dalam pelaporan pajak. Analisis penelitian mengacu pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menilai penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Aspek *perceived usefulness* menilai sejauh mana *Coretax* membantu menyederhanakan proses pelaporan pajak, sedangkan *perceived ease of use* meninjau tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis data dari wawancara, mayoritas informan menyatakan bahwa aplikasi *Coretax* belum cukup diterima dengan baik. Masih ditemukan berbagai kendala dalam praktik penggunaannya. Penjelasan lebih lanjut disajikan untuk menggambarkan persepsi pengguna terkait kegunaan aplikasi, kemudahan dalam pengoperasian, serta tingkat penerimaan mereka sebagai pengguna terhadap aplikasi *Coretax*.

1. Penerimaan Aplikasi *Coretax* melalui Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

a. Menyederhanakan proses pelaporan pajak

Proses pelaporan pajak melalui aplikasi *Coretax*, yang semula dirancang untuk mempermudah pelaporan, justru masih menimbulkan kebingungan bagi pengguna. Meskipun telah mengintegrasikan berbagai fitur dari sistem DJP lain seperti *DJP Online*, *e-Bupot*, dan *e-Faktur*, kompleksitas alur serta banyaknya tahapan tetap menjadi hambatan dalam penggunaannya. Pengguna merasa kesulitan dalam beradaptasi karena harus mengikuti langkah-langkah yang lebih panjang dari aplikasi sebelumnya. Salah satu informan mengungkapkan bahwa “*Coretax itu ribet, step-step-nya lebih panjang dibandingkan dengan DJP Online (aplikasi yang digunakan sebelumnya).*” Temuan ini menunjukkan bahwa

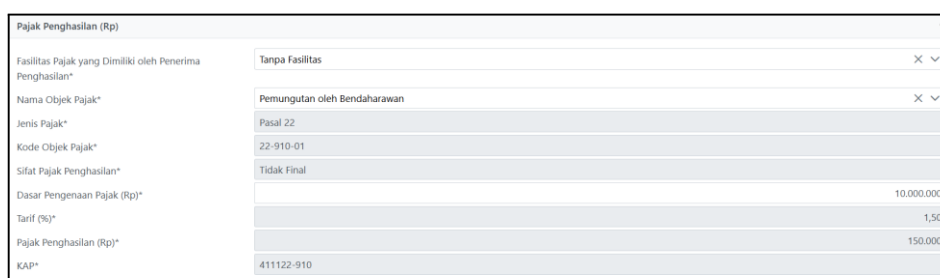
penyederhanaan sistem belum sepenuhnya tercapai dalam praktik penggunaan *Coretax* di lapangan.



Gambar 2. Menu Fitur-Fitur Coretax

b. Meningkatkan akurasi data pelaporan pajak

Salah satu fitur *Coretax* yang dinilai efektif oleh pengguna adalah kemampuan otomatis dalam menghitung potongan pajak. Dengan hanya memasukkan nilai dasar pajak, sistem secara otomatis menentukan besaran potongan beserta pembulatan nilainya secara akurat. Fitur ini dianggap lebih efisien dibandingkan aplikasi terdahulu yang masih mengharuskan perhitungan manual. Hal ini terbukti dari pernyataan salah satu informan, *“Untuk perhitungan pengenaan pajak, lebih enak pakai Coretax, tidak perlu hitung sendiri, jika ada pembulatan juga lebih akurat karena otomatis dari sistem.”* Temuan ini memperkuat persepsi bahwa *Coretax* mampu meningkatkan ketepatan data pelaporan pajak secara signifikan.



Pajak Penghasilan (Rp)	
Fasilitas Pajak yang Dimiliki oleh Penerima Penghasilan*	Tanpa Fasilitas
Nama Objek Pajak*	Pemungutan oleh Bendaharawan
Jenis Pajak*	Pasal 22
Kode Objek Pajak*	22-910-01
Sifat Pajak Penghasilan*	Tidak Final
Dasar Pengenaan Pajak (Rp)*	10.000.000
Tarif (%)	1,50
Pajak Penghasilan (Rp)*	150.000
KAP*	411122-910

Gambar 3. Fitur Otomatisasi

c. Meminimalisir risiko kesalahan

Keakuratan data yang dilaporkan merupakan faktor penentu dalam meminimalisir risiko kesalahan. Berdasarkan keterangan salah satu informan, *Coretax* terbukti mampu mengurangi kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Hal ini disebabkan oleh otomatisasi perhitungan yang ditawarkan *CoreTax*, berbeda dengan aplikasi

sebelumnya yang masih mengandalkan metode manual. Proses manual rentan menimbulkan kesalahan input nominal, seperti ketidaksesuaian angka atau kesalahan penetapan tarif pajak, sehingga berujung pada kekurangan pembayaran yang harus dibayar ulang. *Coretax* membantu membuat proses pelaporan pajak menjadi lebih efisien dan akurat. Fitur otomatisasinya juga dapat mengurangi risiko *human error*, yang menjadi aspek penting dalam persepsi kegunaan sebuah aplikasi.

d. Mempercepat proses kerja

Walaupun *Coretax* memiliki fitur perhitungan otomatis yang secara teori dapat mempercepat proses kerja, kenyataannya persepsi pengguna di lapangan cukup berbeda. Beberapa pengguna justru merasa proses pelaporan pajak menjadi lebih lambat karena tahapan yang dianggap cukup panjang dan alurnya rumit. Fakta tersebut dapat memunculkan anggapan bahwa penggunaan *Coretax* kurang praktis dibandingkan aplikasi sebelumnya. Seperti yang disampaikan salah satu informan, “Untuk waktunya lebih lama *Coretax*. Menurut saya, prosesnya lebih susah.” Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan suatu sistem dipengaruhi tidak hanya oleh fitur canggih, tetapi juga oleh kemudahan dan kenyamanan penggunaannya.

e. Efektivitas aplikasi dalam pengelolaan dan pelaporan pajak

Penggunaan *Coretax* dalam pengelolaan dan pelaporan pajak dinilai cukup efektif karena sistem ini telah mengintegrasikan berbagai fitur penting dalam satu *platform*. Dengan adanya integrasi ini, pengelolaan data perpajakan menjadi lebih terpusat dan terorganisir. Fitur seperti pengiriman faktur pajak dari pihak ketiga secara langsung tanpa perlu input ulang, serta kemudahan pembayaran pajak melalui sistem deposit, menjadi nilai tambah yang dirasakan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa *Coretax* mampu meningkatkan efektivitas administrasi dalam pengelolaan data dan pelaporan pajak, sehingga mendukung persepsi kegunaan aplikasi tersebut.

2. Penerimaan Aplikasi *Coretax* melalui Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

a. Kemudahan antarmuka (*interface*) aplikasi

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan menyebutkan bahwa tampilan antarmuka *Coretax* terasa rumit, terutama bagi pengguna baru. Ketika pertama kali digunakan, pengguna memerlukan waktu untuk memahami alurnya. Namun, setelah terbiasa, mereka mulai merasa lebih nyaman dalam mengoperasikan aplikasi ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan *interface* aplikasi masih bersifat relatif dan sangat tergantung pada pengalaman serta frekuensi penggunaan oleh masing-masing individu.

b. Fitur yang jelas dan mudah dipahami

Fitur-fitur yang tersedia pada *Coretax* dinilai cukup lengkap dan fungsional. Meskipun begitu, banyaknya fitur yang dihadirkan justru membuat pengguna membutuhkan waktu untuk beradaptasi. Pengguna baru harus melalui proses pembelajaran yang tidak instan agar dapat memahami dan memanfaatkan fitur secara optimal. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun fitur sudah jelas secara struktur, tetapi kompleksitasnya masih menjadi tantangan bagi pengguna ketika dalam proses adaptasi.

c. Kemudahan mempelajari penggunaan aplikasi

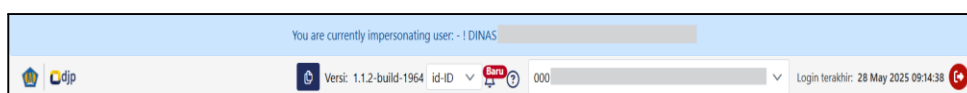
Beberapa informan menyatakan bahwa pemahaman terhadap aplikasi akan meningkat jika sudah dipraktikkan langsung. Salah satu informan mengatakan, “*Kalau sudah paham tidak bingung. Tetapi memang harus pernah mempraktikkan secara langsung terlebih dahulu.*” Namun, bagi pengguna awam atau pemula, aplikasi ini tetap dianggap cukup membingungkan. Mereka sering kali bergantung pada rekan kerja untuk menyelesaikan tugas, sehingga waktu kerja menjadi kurang efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa pembelajaran aplikasi masih membutuhkan dukungan praktik langsung dan pengalaman bagi para pengguna yang belum mahir.

d. Mudah dalam penyelesaian tugas pelaporan pajak

Dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya yang lebih sederhana, *Coretax* memerlukan lebih banyak tahapan dalam pelaporan. Proses yang lebih panjang dan kompleks ini membuat sebagian pengguna merasa tugas pelaporan pajak menjadi lebih rumit dan memakan waktu. Situasi ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan menyelesaikan tugas masih rendah, terutama jika dibandingkan dengan sistem pelaporan sebelumnya yang dianggap lebih praktis.

e. Kelancaran proses pengoperasian dan akses aplikasi

Aplikasi *Coretax* diakses melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP): <https://coretaxdjp.pajak.go.id>. Namun, beberapa pengguna mengeluhkan akses yang masih sering mengalami gangguan atau *down*, kemungkinan karena aplikasi ini tergolong baru. Selain itu, proses login yang mengharuskan pengguna login sebagai PIC lalu melakukan *impersonate* ke akun instansi dianggap membingungkan, khususnya bagi staf yang tidak terbiasa dengan alur sistem ini. Temuan ini menunjukkan bahwa proses teknis pengoperasian dan akses aplikasi belum sepenuhnya mendukung kenyamanan dan kelancaran penggunaan secara menyeluruh.



Gambar 4. Impersonate Akun Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Coretax

Tabel 1. Persepsi Kegunaan

Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)		
Aspek	Temuan	Dampak
Menyederhanakan proses pelaporan pajak	Rumit dan banyak tahapan	Persepsi negatif
Meningkatkan akurasi pelaporan	Otomatisasi hitung & pembulatan	Persepsi positif
Meminimalisir risiko kesalahan	Risiko <i>human error</i> berkurang	Persepsi positif

Mempercepat proses kerja	Proses jadi lebih lama dari ekspektasi	Persepsi negatif
Efektivitas pelaporan pajak	Integrasi sistem, lebih terpusat	Persepsi positif

Tabel 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)		
Aspek	Temuan	Dampak
Kemudahan antarmuka	Terasa rumit untuk pengguna baru	Persepsi negatif di awal
Fitur yang jelas dan mudah dipahami	Fitur jelas tetapi perlu waktu adaptasi	Persepsi campuran
Kemudahan mempelajari penggunaan aplikasi	Perlu praktik langsung, rumit bagi pemula	Persepsi negatif untuk pemula
Mudah dalam penyelesaian tugas pelaporan pajak	Proses lebih panjang dari sistem lama	Persepsi negatif
Kelancaran proses pengoperasian dan akses aplikasi	Sistem sering <i>down</i> , login rumit	Persepsi negatif

Dari aspek persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), aplikasi *Coretax* memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan akurasi perhitungan pajak berkat fitur otomasiasinya. Namun, kompleksitas alur kerja dan banyaknya tahapan membuat pengguna merasa prosesnya kurang praktis, sehingga menurunkan persepsi terhadap kegunaan meskipun teknologinya tergolong canggih. Dari sisi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), masih terdapat tantangan, terutama bagi pengguna baru yang bergantung pada bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan tugas. Kendala teknis seperti gangguan akses dan sistem login yang tidak intuitif turut mengurangi kenyamanan penggunaan. Secara keseluruhan, pengguna masih berada pada tahap penyesuaian terhadap sistem baru, di mana keterbatasan pelatihan dan pendampingan menjadi faktor utama hambatan adaptasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi adaptasi teknologi yang lebih terarah, mencakup pelatihan rutin, bimbingan teknis, serta peningkatan stabilitas akses aplikasi.

Hambatan Penggunaan Aplikasi Coretax

a) Hambatan teknis

Dalam penerapan aplikasi *Coretax* di RSUD Kilisuci Kota Kediri, sejumlah hambatan teknis menjadi tantangan utama yang cukup mengganggu kelancaran proses pelaporan pajak. Salah satu kendala yang paling sering dialami adalah sistem aplikasi yang tidak stabil. Beberapa informan menyampaikan bahwa aplikasi sering mengalami gangguan, seperti tidak dapat diakses, loading yang sangat lama, hingga tiba-tiba keluar dengan sendirinya saat sedang digunakan. Kondisi ini menyebabkan staf harus menunda proses pelaporan hingga keesokan harinya, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan dan ketidakakuratan pelaporan pajak.

Selain itu, keterbatasan keterampilan teknis dari para staf yang merupakan pengguna baru aplikasi juga menjadi hambatan. Banyak di antara mereka yang masih merasa kebingungan dan sering bertanya satu sama lain dalam mengoperasikan *Coretax*.

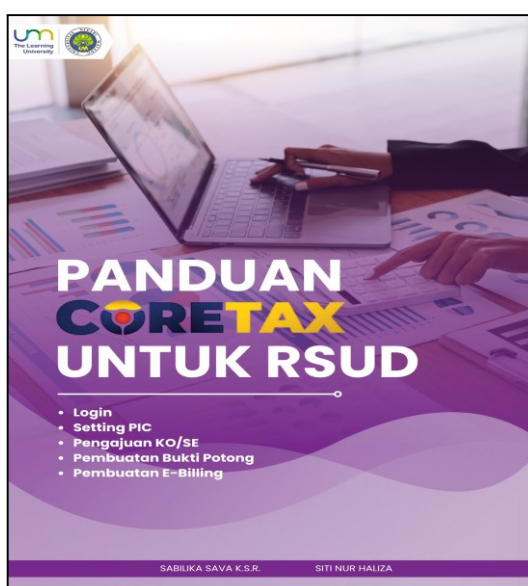
b) Hambatan non-teknis

Mayoritas staf menyatakan bahwa kendala non teknis paling utama adalah belum tersedianya panduan operasional yang sederhana, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan lapangan. Hambatan ini bersifat administratif dan manajerial, karena berhubungan langsung dengan ketiadaan dokumen resmi seperti SOP (*Standard Operating Procedure*) yang seharusnya dapat menjadi acuan kerja. Salah satu informan mengatakan, "*Belum ada SOP, sebenarnya tetap butuh panduan karena ini aplikasi baru.*" Ketiadaan panduan dapat berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses pelaporan.

Optimalisasi Kompetensi SDM dalam Penggunaan Aplikasi Coretax

Pengguna baru aplikasi *Coretax* sering menghadapi kesulitan karena tidak tersedianya panduan yang mudah diakses dan dipahami. Akibatnya, banyak staf terpaksa terus-menerus bertanya kepada rekan kerja. Cara ini tidak hanya kurang efisien, tetapi juga berisiko menyebabkan kesalahan dalam proses pelaporan. Situasi ini menegaskan pentingnya penyusunan panduan yang terstruktur, praktis, dan mudah diterapkan agar staf dapat bekerja secara mandiri, akurat, dan tepat

waktu dalam pelaporan pajak di RSUD Kilisuci Kota Kediri. Sebagai langkah optimalisasi kompetensi SDM, buku panduan pengoperasian aplikasi *Coretax* ini disusun secara khusus menyesuaikan kebutuhan para staf di lapangan. Para informan juga menyampaikan bahwa dengan adanya panduan akan sangat membantu dalam menjalankan tugas mereka, terutama yang berkaitan dengan alur pembuatan *e-Bupot* dan e-Billing, yang dinilai sebagai bagian paling krusial dan membutuhkan panduan alur yang jelas.

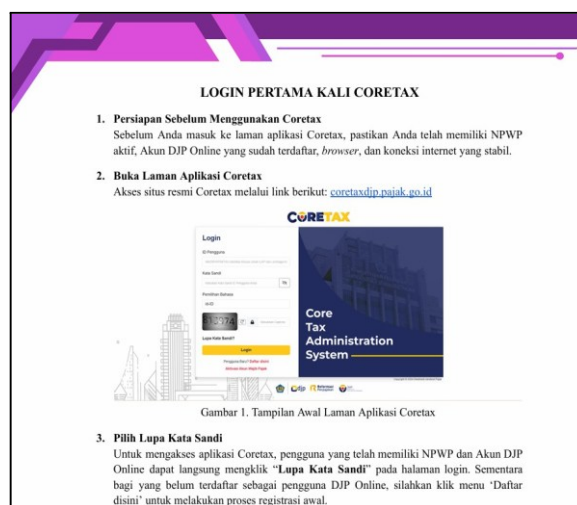


Gambar 6. Cover Buku Panduan

Dalam Buku Panduan *Coretax* untuk RSUD tersebut, disajikan rangkaian alur operasional aplikasi secara sistematis. Panduan ini mencakup tahapan sejak proses login awal, *setting* PIC (*Person in Charge*), pengajuan kode otorisasi atau sertifikat elektronik, hingga pembuatan bukti pemotongan/pemungutan pajak (*e-Bupot*) dan pembuatan kode pembayaran (*e-Billing*).

1. Panduan Login Pertama Kali

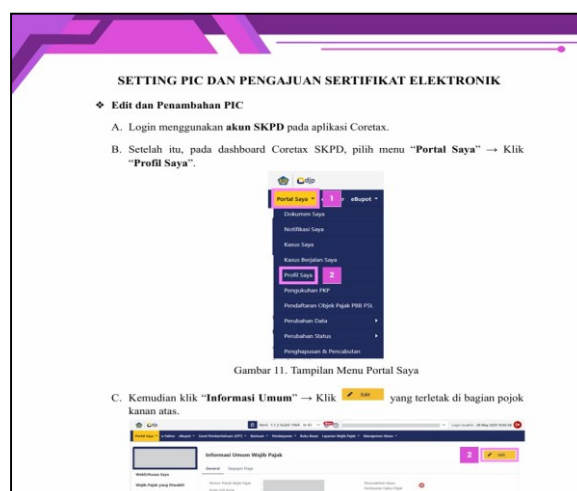
Bagian ini menjelaskan secara rinci alur login pertama kali bagi pengguna baru di aplikasi *CoreTax*. Panduan ini sangat diperlukan mengingat proses awal cukup kompleks, terutama bagi pengguna yang sebelumnya sudah memiliki akun DJP Online. Selain itu, bagi pengguna yang berperan sebagai PIC, diperlukan langkah untuk *impersonate* ke akun instansi sebelum dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.



Gambar 7. Panduan Login Pertama Kali

2. Panduan Edit dan Penambahan PIC

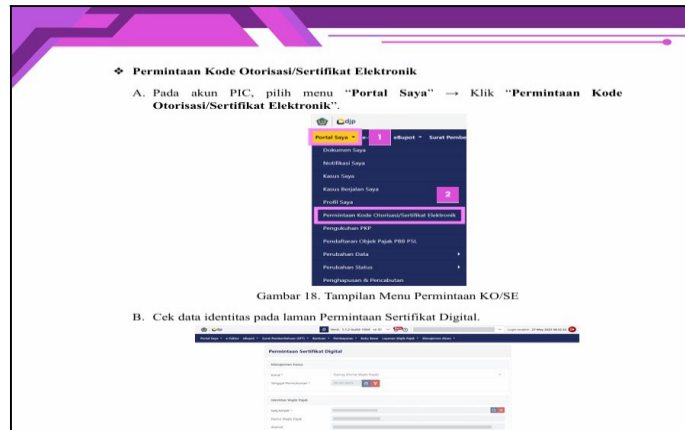
Bagian ini memuat panduan lengkap mengenai pengaturan dan penambahan PIC dalam aplikasi *Coretax*. Dalam sistem *Coretax*, pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan dilakukan dengan menggunakan konsep *impersonating*, yakni mekanisme yang memungkinkan akun *Coretax* (baik milik Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi yang diwakili) dikelola oleh pihak lain, seperti pengurus, wakil, atau kuasa yang telah ditunjuk secara resmi.



Gambar 8. Panduan Edit dan Penambahan PIC

3. Panduan Pengajuan Kode Otorisasi/Sertifikat Elektronik (KO/SE)

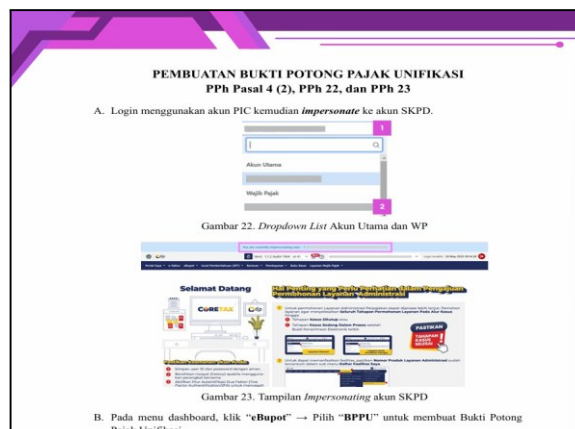
Kode Otorisasi atau Sertifikat Elektronik adalah *passphrase* yang digunakan oleh PIC (*Person in Charge*) untuk menandatangani dokumen secara digital. *Passphrase* ini diperlukan khususnya saat menerbitkan bukti pemotongan pajak (*eBupot*).



Gambar 9. Panduan Pengajuan KO/SE

4. Panduan Pembuatan Bukti Potong Pajak Unifikasi (*eBupot*)

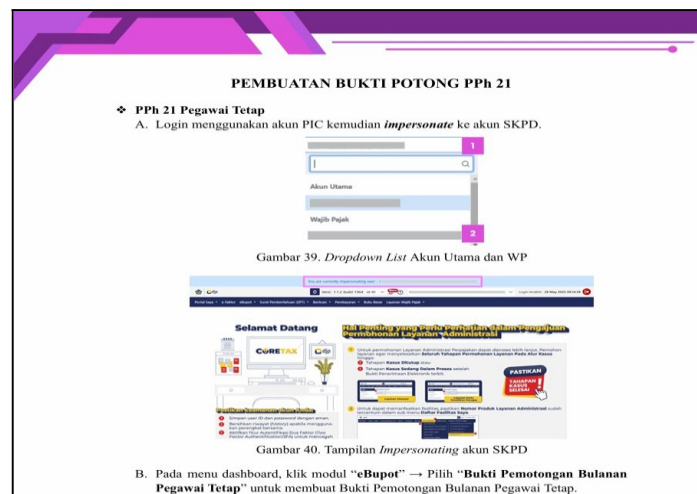
Panduan BPPU menjelaskan langkah-langkah untuk berbagai jenis pajak, termasuk PPh Pasal 4 ayat (2), 22, dan 23, dengan jenis pajak otomatis terisi saat pengguna memilih 'Nama Objek Pajak'. Sementara itu, proses pembuatan *eBupot* PPh Pasal 21 dilakukan melalui menu yang terpisah karena alurnya berbeda dari jenis pajak lainnya.



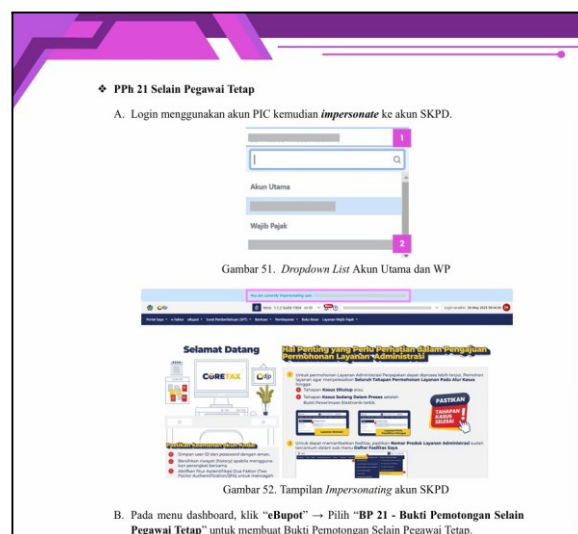
Gambar 10. Panduan Pembuatan BPPU

5. Panduan Pembuatan Bukti Potong PPh Pasal 21

Panduan pembuatan *eBupot* untuk Pajak Penghasilan Pasal 21 menjelaskan alur pengisian sesuai jenis penerima penghasilan. Pembuatan *eBupot* PPh 21 dibedakan menjadi dua kategori, yaitu untuk Pegawai Tetap dan Selain Pegawai Tetap, karena masing-masing memiliki ketentuan dan pengisian data yang berbeda.



Gambar 11. Panduan eBupot PPh 21 Pegawai Tetap



Gambar 12. Panduan eBupot PPh 21 Selain Pegawai Tetap

6. Panduan Pembuatan Kode Billing (*e-Billing*)

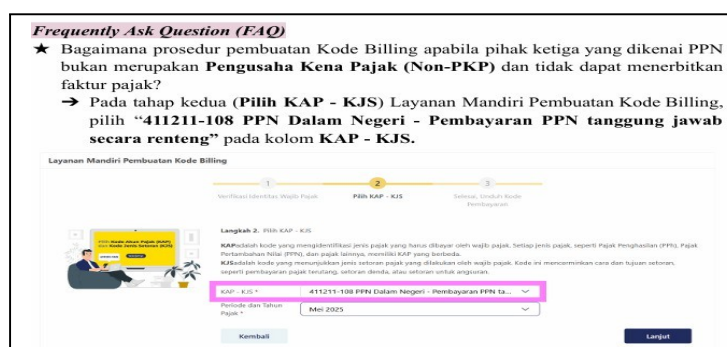
Panduan pembuatan e-Billing menjelaskan proses pembayaran pajak melalui sistem deposit, yang memungkinkan Wajib Pajak membayar lebih awal sebelum kewajiban pajak muncul, tanpa terikat pada jenis pajak tertentu.



Gambar 13. Panduan Pembuatan e-Billing

7. Pertanyaan yang sering diajukan (FAQ)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf sering menanyakan prosedur pembuatan Kode Billing bagi pihak ketiga non-PKP yang tidak dapat menerbitkan faktur pajak, sehingga panduan ini dilengkapi FAQ berisi langkah dan penjelasan untuk situasi tersebut.



Gambar 14. FAQ

.Dengan adanya panduan pengoperasian aplikasi *Coretax* ini, diharapkan kompetensi staf RSUD Kilisuci Kota Kediri dalam penerapan aplikasi *Coretax* dapat meningkat dengan baik. Panduan ini dirancang untuk meminimalkan hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam proses penerapan aplikasi

Coretax, sehingga mempermudah staf dalam menjalankan tugasnya dengan lebih optimal dan akurat. Selain itu, diharapkan penerimaan dan kepercayaan staf terhadap aplikasi *CoreTax* akan semakin baik, sehingga mempercepat proses adaptasi teknologi di lingkungan RSUD Kilisuci. Dengan begitu, transformasi digital dalam pengelolaan perpajakan dapat berjalan lancar, mendukung kelancaran operasional, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan instansi secara keseluruhan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Coretax* di RSUD Kilisuci Kota Kediri berpotensi mendukung modernisasi pelaporan pajak digital. Meski menawarkan efisiensi, akurasi, dan integrasi data, pengguna masih dalam tahap adaptasi. Dari sisi persepsi kegunaan, *Coretax* meningkatkan akurasi dan transparansi melalui fitur otomatisasi, namun prosesnya dinilai masih rumit. Dari sisi kemudahan penggunaan, antarmuka yang kurang intuitif, gangguan sistem, serta ketiadaan panduan dan keterbatasan kemampuan staf menjadi hambatan utama dalam penerapannya. Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini menyusun panduan operasional *Coretax* yang disesuaikan dengan kebutuhan staf RSUD Kilisuci, mencakup langkah-langkah utama seperti login, pengaturan PIC, pengajuan KO/SE, pembuatan *e-Bupot* dan *e-Billing*, hingga FAQ teknis. Panduan ini diharapkan membantu proses adaptasi staf secara lebih efektif. Selain itu, peningkatan kompetensi SDM perlu diperkuat melalui pelatihan rutin, peningkatan literasi digital, pendampingan, serta penerapan SOP digital secara konsisten.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diajukan untuk mengoptimalkan penggunaan *Coretax* dan meningkatkan kompetensi SDM di RSUD Kilisuci Kota Kediri. Diperlukan pelatihan teknis berkala bagi seluruh staf yang terlibat dalam pelaporan pajak, mencakup pemahaman alur aplikasi, simulasi fitur utama, serta penanganan kendala teknis. Manajemen juga disarankan untuk menyusun panduan operasional resmi dalam bentuk buku saku atau modul digital

yang mudah diakses oleh pengguna. Dari sisi infrastruktur, stabilitas sistem *Coretax* perlu dijamin oleh pihak pengembang atau instansi terkait agar proses pelaporan berjalan lancar. Selain itu, ketersediaan layanan bantuan teknis (*helpdesk*) yang responsif akan sangat membantu staf ketika menghadapi kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, pelaporan pajak di RSUD Kilisuci diharapkan menjadi lebih efektif, efisien, akuntabel, serta mendorong terbentuknya budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan variabel seperti *facilitating conditions*, *user attitude*, dan *behavioral intention to use*. Penambahan variabel ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam mengenai pengaruh dukungan infrastruktur, sikap pengguna terhadap teknologi, serta niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi *Coretax* terhadap keberhasilan adopsi sistem. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada pengukuran dampak implementasi *Coretax* terhadap kinerja keuangan dan kepatuhan pajak pada instansi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 3(1). <http://conference.um.ac.id/index.php/taxcenter/article/view/8557>.
- Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *Coretax*. Diakses 1 Juni 2025, dari <https://www.pajak.go.id/reformdjp/coretax>.
- Fitriasari, D. (2024). Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung). *Jurnal Bina Akuntansi*, 11(2), 34–54. <https://doi.org/10.52859/jba.v11i2.649>.
- Hadis, F., Ihsan, H., Dwiharyadi, A., Septriani, Y., & Afni, Z. (2022). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan. *Akuntansi dan Manajemen*, 17(2), 106–121. <https://doi.org/10.30630/jam.v17i2.202>.
- Putra, A. A. G. E. S., Mahyuni, L. P., & Putra, A. A. M. S. (2021). Menakar penerimaan wajib pajak atas e-Bupot dengan pendekatan Technology Acceptance Model. (2021). *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*, 8(2), 150–164. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.12>.

- Naida, N. (2024). Optimalisasi SIPD dan SPIP dalam meningkatkan kualitas laporan keuangan: Pentingnya kompetensi SDM. *Solusi*, 22(4), 465–479. <https://doi.org/10.26623/slsi.v22i4.10554>.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis implementasi aplikasi pajak CoreTax dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences*, 3(2), 114–118. <https://doi.org/10.63200/jebmass.v3i2.181>.
- Purbananda, B. P., Falah, S., & Simanjuntak, A. (2022). Analisis model penerimaan sistem teknologi akuntansi di sektor UMKM Jayapura dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *APSSAI Accounting Review*, 2(1), 35–52. <https://doi.org/10.26418/apssai.v1i2.10>.
- Rahmatul Azkiya, S., & Labibah. (2023). Analisis penerimaan aplikasi iKalsel menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 14(1), 21–31. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3>.
- Rosalyn, G. (2023). Analisis penggunaan aktual sistem informasi manajemen barang milik daerah dengan pendekatan Technology Acceptance Model di Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen. *Journal of Social and Economics Research*, 5(1), 78–90. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i1.72>.
- Setyaningrat, D., Mushlihin, I. A., & Zunaidi, A. (2023). Strategi digitalisasi untuk mendorong inklusi keuangan nasabah bank syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1), 53–76. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/101>.