

Asistensi Pendaftaran NPWP Baru dan Pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di KP2KP Bondowoso

Desi Ratna Ningrum^{1*}, Ari Fahimatussyam Putra Nusantara²

^{1,2} Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

^{1*}desirtn2504@gmail.com, ²aridimjathi@uinkhas.ac.id

Abstrak

Implementasi *Coretax Administration System* merupakan bagian dari transformasi administrasi perpajakan yang diarahkan untuk mengintegrasikan proses administrasi perpajakan secara digital. Perubahan sistem tersebut dalam praktiknya masih dihadapkan pada kendala yang berkaitan dengan kesiapan data, kemampuan digital, dan pemahaman Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan asistensi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru serta mengidentifikasi kendala dan bentuk penyelesaian dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Coretax di KP2KP Bondowoso. Kegiatan dilaksanakan menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa asistensi pendaftaran NPWP meliputi pembuatan akun, pengisian identitas, verifikasi data, dan penerbitan NPWP secara elektronik. Pada pelaporan SPT Tahunan ditemukan kendala berupa akses akun, aktivasi, ketidaksesuaian data kontak, penerimaan kode OTP, ketersediaan bukti potong, penerimaan Bukti Penerimaan Elektronik, serta gangguan sistem dan jaringan internet. Asistensi secara langsung berperan dalam membantu penyelesaian kendala tersebut sekaligus meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terhadap prosedur penggunaan Coretax. Dengan demikian, asistensi menjadi salah satu instrumen pendukung dalam memperlancar pelaksanaan kewajiban perpajakan pada masa transisi digitalisasi administrasi perpajakan.

Kata Kunci: *Coretax Administration System*; Asistensi Perpajakan; NPWP; SPT Tahunan; Wajib Pajak Orang Pribadi.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self-assessment system*, yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menentukan besaran pajak yang terutang secara mandiri. Implikasi dari sistem ini adalah kepatuhan wajib pajak yang sangat bergantung pada kemampuan dan pemahaman mereka sendiri terhadap kewajiban administratif, mulai dari pendaftaran diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) hingga penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Wajib pajak tidak menerima imbalan langsung atas kontribusi yang dibayarkan, sehingga kesadaran untuk patuh sering kali rendah, dan hal ini mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi tersebut adalah implementasi *Coretax Administration System* (CTAS), sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan proses pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak ke dalam satu platform digital. Sistem ini mulai diimplementasikan secara nasional pada tahun 2025 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024, sebagai kelanjutan dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018.

Meski dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi, tahap awal penerapan Coretax pada praktiknya masih diwarnai berbagai kendala operasional, seperti gangguan teknis pada infrastruktur sistem, kesulitan pemadanan NIK dengan NPWP, serta keterbatasan pemahaman wajib pajak dalam mengoperasikan aplikasi. Respons atas kesenjangan pemahaman ini, DJP mengembangkan program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) sebagai strategi kolaboratif antara DJP dan perguruan tinggi, yang memungkinkan mahasiswa terlatih memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak selama masa pelaporan SPT Tahunan. Di sisi lain, pada aspek pendaftaran NPWP, ketidaktautan Masyarakat tentang urgensi dan tata cara pendaftaran NPWP juga tetap menjadi persoalan tersendiri.

Pengabdian yang dilakukan oleh Novitasari dan Putri (2026) tentang implementasi sistem coretax dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi berpenghasilan tunggal di KPP Pratama Denpasar Timur tahun pajak 2025, menemukan bahwa pendampingan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, meskipun masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman awal terhadap sistem serta tingginya volume wajib pajak yang datang ke kantor pelayanan. Tidak hanya itu, pengabdian yang dilakukan oleh Hidayatullah, dkk (2024) berfokus pada optimalisasi kepatuhan perpajakan di tingkat desa melalui sharing session dan pendampingan pendaftaran NPWP bagi perangkat Desa Karangbolong dan anggota Lembaga Kemasyarakatan Desa. Dari 129 calon wajib pajak yang belum memiliki NPWP, 76 orang berhasil didampingi hingga mendaftar disertai peningkatan pemahaman mengenai kewajiban dan tata cara perpajakan.

Sebagai unit pelayanan DJP yang berperan memberikan pelayanan, penyuluhan, sekaligus konsultasi perpajakan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, KP2KP menjalankan fungsi serupa program-program di atas namun pada skala dan konteks yang berbeda melayani wajib pajak yang umumnya lebih beragam dari sisi literasi digital dan belum tentu berstatus pegawai tetap. Atas dasar kondisi tersebut, KP2KP Bondowoso turut menjalankan fungsi pendampingan serupa kepada wajib pajak orang pribadi di wilayah kerjanya, khususnya pada pendaftaran NPWP baru dan pelaporan SPT tahunan.

METODE

A. Pendekatan dan Jenis Pengabdian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Menurut Rahmadi, penelitian lapangan adalah penelitian yang menggunakan informasi yang diperoleh dari sasaran penelitian yang selanjutnya disebut responden dan informan melalui instrument pengumpulan data seperti angket, observasi, wawancara dan sebagainya. Ada pula teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengabdian ini adalah berikut.

1. Observasi
Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.
2. Wawancara
Teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.
3. Dokumentasi
Teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan, serta dokumen-dokumen tertulis lainnya.

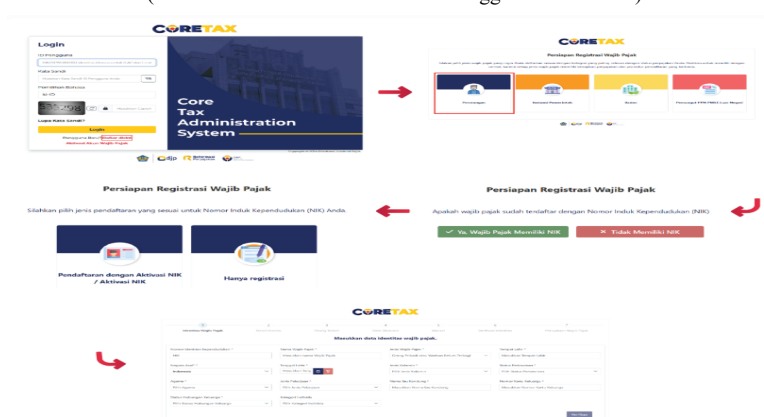
Data utama dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lapangan, sehingga informasi yang dikumpulkan mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lokasi penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan asistensi pendaftaran NPWP baru bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KP2KP Bondowoso

Registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melalui Coretax merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan menyederhanakan proses pendaftaran wajib pajak. Dengan sistem yang terintegrasi, proses registrasi dilakukan secara lebih cepat melalui pemanfaatan data kependudukan dan sistem verifikasi elektronik sehingga mengurangi proses administrasi secara manual. Meskipun demikian, pelaksanaan registrasi NPWP melalui Coretax masih menghadapi beberapa kendala, seperti proses validasi data, sinkronisasi dengan data kependudukan, serta kesiapan infrastruktur teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi registrasi NPWP melalui Coretax menjadi penting untuk mengetahui efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan perpajakan (Nurhaeni et al., 2025).

(Alur Pendaftaran NPWP WP OP Menggunakan Coretax)



Gambar 1.

Pelaksanaan registrasi NPWP melalui Coretax dimulai dari proses pembuatan akun, pengisian identitas wajib pajak, verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), pengunggahan dokumen persyaratan, hingga penerbitan NPWP secara elektronik. Seluruh tahapan dilakukan melalui sistem digital sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dibandingkan sistem sebelumnya yang masih memerlukan beberapa aplikasi berbeda. Selain mempermudah proses administrasi, sistem ini juga mendukung integrasi data dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sehingga proses validasi identitas dapat dilakukan secara otomatis. Meskipun demikian, implementasi di

lapangan masih menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak memerlukan pendampingan secara langsung karena belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan sistem baru tersebut.

2. Kendala spesifik yang dihadapi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KP2KP Bondowoso, serta solusi dalam mengatasinya.

Selama kegiatan pendampingan wajib pajak, ditemukan kendala bagi beberapa wajib pajak dalam penggunaan Coretax seperti gagal login sistem Coretax, lupa kata sandi, ketidaksesuaian email dan nomor telepon, serta kurangnya pemahaman dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi berbasis Coretax. Selain itu, beberapa wajib pajak juga mengalami kesulitan dalam mengakses dokumen pendukung seperti bukti potong yang diperlukan saat melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan hasil pendampingan yang dilakukan selama kegiatan berlangsung, ditemukan beberapa kendala utama yang dialami wajib pajak dalam penggunaan Coretax

Tabel 1. Contoh Tabel

Kendala Wajib Pajak	Bentuk Pendampingan
Lupa Kata Sandi	Membuat sandi baru melalui “Lupa Kata Sandi” menggunakan email atau nomor telepon untuk menerima tautan link reset, lalu buat kata sandi yang baru menggunakan link reset yang telah dikirim
Belum Melakukan Aktivasi Akun	Melakukan aktivasi melalui “Aktivasi Akun” setelah submit dan berhasil, login dengan menggunakan sandi yang terkirim di email lalu buat sandi baru untuk login Coretax berikutnya
Ketidaksesuaian Email dan Nomor Telepon	Melakukan Perubahan Data Email dan Nomor Telepon terbaru sesuai dengan yang ada di hp wajib pajak
Kode OTP Tidak Masuk Email	Pastikan terhubung dengan koneksi internet dan email yang digunakan dapat menerima pesan
Kode OTP Tidak Masuk SMS	Pastikan nomor telepon aktif, sudah terisi pulsa dan dapat menerima pesan
Tidak Membawa Bukti Potong Dari Pemberi Kerja	Melakukan pengecekan apakah di Coretaxnya sudah ter upload bukti potong jika belum ada mengisi data pada SPT Tahunan sesuai dengan pengakuan wajib pajak atau meminta wajib pajak kembali lagi setelah bukti potong dari pemberi kerja keluar
Bukti Penerimaan Elektronik Tidak Terkirim	Pastikan email yang terdaftar sudah sesuai dengan email di hp, apabila terjadi delay meminta wajib pajak untuk menunggu beberapa menit lagi sampai BPE terkirim ke email
Sistem Error atau Koneksi Internet Terganggu	Memberi pemahaman kepada wajib pajak bahwa sistem masih terkendala error atau koneksi internet masih gangguan sehingga Coretax masih belum bisa

	di akses
--	----------

Berdasarkan hasil pelaksanaan asistensi, dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax tidak hanya berkaitan dengan kendala teknis sistem, tetapi juga dengan keterbatasan pemahaman dan kemampuan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem digital perpajakan. Kendala seperti lupa kata sandi, belum melakukan aktivasi akun, ketidaksesuaian data kontak, OTP yang tidak diterima, belum tersedianya bukti potong, keterlambatan penerimaan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE), serta gangguan sistem dan koneksi internet memerlukan penanganan yang berbeda sesuai dengan kondisi masing-masing Wajib Pajak. Oleh karena itu, asistensi secara langsung menjadi salah satu bentuk pelayanan yang penting dalam membantu Wajib Pajak menyelesaikan kendala yang dihadapi selama proses pelaporan. Melalui pendampingan tersebut, Wajib Pajak dapat memperoleh arahan secara langsung sehingga proses pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan dengan lebih mudah, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, kegiatan asistensi di KP2KP Bondowoso tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan teknis dalam penggunaan Coretax, tetapi juga mendukung peningkatan pemahaman dan kemandirian Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan dan pembahasan mengenai asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Coretax di KP2KP Bondowoso, dapat disimpulkan bahwa kegiatan asistensi merupakan bagian penting dalam membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Asistensi dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari aktivasi akun, pemulihan akses akun, pengisian data SPT, pengunggahan dokumen pendukung, hingga proses penyampaian SPT Tahunan melalui Coretax.

Dalam pelaksanaannya, ditemukan berbagai kendala yang dihadapi Wajib Pajak, baik yang berkaitan dengan penggunaan sistem maupun kesiapan data. Kendala tersebut antara lain lupa kata sandi, belum melakukan aktivasi akun, ketidaksesuaian data nomor telepon dan alamat email, kendala penerimaan kode OTP, belum tersedianya bukti potong, kesulitan dalam proses pengisian SPT, keterlambatan penerimaan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE), serta gangguan sistem dan jaringan internet. Kendala tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kemampuan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem perpajakan digital masih beragam.

Melalui kegiatan asistensi, petugas memberikan pendampingan dan arahan sesuai dengan kendala yang dihadapi oleh masing-masing Wajib Pajak. Dengan adanya pendampingan tersebut, proses pelaporan SPT Tahunan dapat berjalan lebih terarah dan membantu Wajib Pajak dalam memahami penggunaan Coretax. Oleh karena itu, asistensi tidak hanya berperan dalam membantu penyelesaian kendala teknis, tetapi juga mendukung peningkatan pemahaman Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui sistem digital. Bagian ini berisi kesimpulan yang menjawab hal segala permasalahan yang terdapat didalam penelitian. Isi kesimpulan tidak berupa point-point, namun berupa paragraf.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, Sofiatul, dkk. "Kontribusi Asistensi Pelaporan SPT Pajak oleh Renjani pada Tahun Pertama Implementasi Coretax Administration System." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 4, no. 3 (2026).
- Hidayatullah, Firda, et al. "Optimalisasi Kepatuhan Perpajakan Desa Karangbolong melalui Asistensi Perpajakan Desa dan Pendampingan Pendaftaran NPWP." *International Journal of Community Service Learning* 8, no. 4 (2024): 467–477.
- Herwanda, Riska Putri, dan Robiatul Auliyah. "Coretax untuk Kepatuhan: Menyederhanakan Pelaporan Pajak Orang Pribadi di Era Digital." *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6, no. 2 (2026): 1024–1025.
- Kusmawati, Eva, et al. "Implementasi Program Relawan Pajak dalam Mendukung Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Coretax." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 4, no. 2 (2026).
- Mardiasmo. *Perpajakan: Edisi Terbaru*. Disunting oleh Fransisca Yulia A. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2023.
- Novitasari, Ni Luh Gde, dan Dewa Ayu Sutri Sundari Putri. "Implementasi Coretax dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur." *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat* 5, no. 1 (2026).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2024.
- Prasetyo, Tio, Reni Hariyani, dan Fenti Sofiani. "Transformasi Digital Perpajakan: Pendampingan dan Sosialisasi Simulasi dalam Pelaporan SPT PPh Orang Pribadi Menggunakan Sistem Coretax." *Jurnal Abdimas Ekonomi dan Bisnis* 6, no. 1 (2026): 43.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahayu, Ita Setyo, dan Rochmad Bayu Utomo. "Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan ASN Berbasis Coretax hingga Penerbitan Bukti Penerimaan Elektronik di KPP Wates." *JPMEBD (Jurnal Pengabdian Masyarakat: Ekonomi dan Bisnis Digital)* 3, no. 1 (2026): 41–49.
- Resmi, Siti. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi ke-11. Jakarta: Salemba Empat, 2019.

Zahra, Syifa Nida, dkk. "Implementasi Coretax dalam Registrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang." Jurnal Ilmiah Akuntansi 7, no. 1 (2026): 1188.