Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)
Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

Digitalisasi Administrasi Perpajakan melalui Coretax: Perspektif *Decision-Usefulness* Wajib Pajak Orang Pribadi

Penulis:
Muliani Mangngalla'[1]
Mahputera [2]
Asri Usman [3]
Agus Bandang[4]

Afiliasi:
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Paulus[1], Fakultas Ekonomi dan Bisnis Digital, Universitas Megarezky[2], Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin[3,4]

Korespondensi:
muliani@ukipaulus.ac.id

Histori Naskah:
Submit: 21-10-2026
Accepted: 02-11-2026
Published: 07-11-2026

Abstrak: Digitalisasi administrasi perpajakan melalui *Coretax Administration System* mengubah cara Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) memperoleh informasi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bagaimana WPOP mengalami dan memaknai kegunaan informasi Coretax dalam pengambilan keputusan perpajakan melalui perspektif *decision-usefulness* dan fenomenologi deskriptif Husserl. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap enam WPOP yang terdiri atas karyawan, non-karyawan/profesional, dan pelaku usaha. Analisis fenomenologis dilakukan dengan menelaah deskripsi pengalaman informan, merefleksikan asumsi awal peneliti *(epoché/bracketing)*, mengidentifikasi tindakan kesadaran atau Noesis serta objek sebagaimana dialami atau Noema, kemudian menyusun sintesis makna pengalaman. Hasil analisis menunjukkan tiga pokok pemaknaan yaitu Coretax sebagai sumber informasi untuk keputusan perpajakan; kegunaan yang bergantung pada keandalan sistem, ketepatan informasi, kompleksitas kewajiban, dan dukungan pihak lain; serta transparansi yang dapat membentuk kepercayaan dan kepatuhan secara berbeda pada setiap pengguna. Coretax dipersepsikan berguna ketika informasi seperti bukti potong, penghasilan, kode billing, dan data transaksi membantu pengguna memeriksa kondisi perpajakan dan menentukan tindakan. Namun, manfaat tersebut dibatasi oleh gangguan akses, ketidaksesuaian data, dan kebutuhan pendampingan. Penelitian ini memperluas penerapan perspektif *decision-usefulness* dengan menunjukkan bahwa kegunaan informasi perpajakan digital perlu dipahami melalui pengalaman konkret pengguna.

Kata kunci: Coretax; *decision-usefulness*; digitalisasi perpajakan; fenomenologi Husserl

Pendahuluan

Digitalisasi administrasi perpajakan menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan perpajakan. Pemanfaatan teknologi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kualitas informasi, dan kemudahan interaksi antara wajib pajak dan otoritas pajak. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana pengguna memahami dan memanfaatkan informasi yang disediakan sistem. Penelitian mengenai layanan *e-taxation* menunjukkan bahwa kualitas sistem dan faktor layanan berperan dalam keberlanjutan penggunaan layanan perpajakan digital (Haruna et al., 2023) . Karena itu, pengalaman pengguna perlu dipahami bukan hanya dari penggunaan sistem, tetapi juga dari makna informasi yang mereka peroleh ketika menjalankan kewajiban perpajakan.

Di Indonesia, transformasi tersebut diwujudkan melalui *Coretax Administration System* yang mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan. Implementasinya telah menjangkau jutaan wajib pajak hingga 5 Maret 2026 tercatat 15.268.493 wajib pajak telah mengaktifkan akun Coretax (Direktorat Jenderal Pajak, 2026) dan hingga 30 April 2026 sistem

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

telah memproses 13.056.881 SPT Tahunan, termasuk lebih dari 12 juta SPT Wajib Pajak Orang Pribadi (IDX Channel, 2026). Besarnya penggunaan tersebut menunjukkan posisi Coretax yang semakin penting dalam aktivitas perpajakan WPOP. Meski demikian, penggunaan yang luas belum tentu berarti informasi dan fitur yang tersedia dipersepsikan berguna oleh seluruh pengguna.

Persoalan tersebut relevan karena WPOP bukan kelompok pengguna yang homogen. WPOP dengan status karyawan, non-karyawan atau profesi, maupun pelaku usaha memiliki karakteristik penghasilan dan kebutuhan perpajakan yang berbeda. Data pelaporan menunjukkan keragaman itu: dari SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2025 untuk tahun buku Januari–Desember, tercatat 10.743.907 SPT dari orang pribadi karyawan dan 1.438.498 SPT dari orang pribadi non-karyawan (IDX Channel, 2026). Informasi mengenai bukti potong, data prapengisian, kewajiban pajak, dan pelaporan SPT dapat memiliki tingkat kegunaan yang berbeda bagi setiap pengguna. Dengan demikian, pengalaman menggunakan Coretax berkaitan dengan kemampuan sistem menyediakan fitur sekaligus kemampuan pengguna memahami informasi dan menggunakannya dalam situasi perpajakan yang dihadapi. Perbedaan pengalaman tersebut perlu dipahami secara lebih mendalam.

Penelitian mengenai Coretax mulai berkembang, tetapi masih banyak berfokus pada penerimaan teknologi, kualitas sistem, dan kepatuhan. (Rahmah et al., 2025) , misalnya, menyoroti dukungan teknis dan pelatihan dalam pengalaman penggunaan Coretax pada wajib pajak badan, sedangkan (Gunawan et al., 2026) membahas keterkaitan implementasi Coretax dengan efisiensi pelaporan dan kepatuhan WPOP. Studi kualitatif juga mulai muncul (Wibowo & Mariani, 2026) menelaah persepsi wajib pajak melalui pendekatan fenomenologis dengan TAM dan *Information Systems Success Model* (ISSM), terutama pada persepsi manfaat, kemudahan, dan kualitas sistem. (Erwandy et al., 2026) menelusuri pengalaman adaptasi wajib pajak di Kabupaten Bangka dan mengidentifikasi hambatan teknis serta literasi digital sebagai bagian dari pengalaman penggunaan. Sementara itu, (Telaumbanua dan Ulupui, 2026) membahas Coretax dalam konteks kepatuhan perpajakan melalui TAM dan *Slippery Slope Framework.* Kajian tersebut memberi dasar untuk memahami penerimaan, adaptasi, dan kepatuhan, tetapi masih terbuka ruang untuk menelaah bagaimana WPOP mengalami dan memaknai kegunaan informasi Coretax ketika informasi itu digunakan dalam keputusan perpajakan yang konkret.

Perspektif *decision-usefulness* memberikan kerangka untuk memahami persoalan tersebut. Perspektif ini menilai kegunaan informasi berdasarkan kemampuannya membantu pengambil keputusan (Belkaoui, 1993) ; (Hendriksen & Van Breda, 2000). Dalam konteks Coretax, WPOP dapat dipahami sebagai pengambil keputusan individual yang menggunakan informasi seperti data prapengisian, bukti potong, dan informasi kewajiban perpajakan untuk memahami kondisi perpajakannya serta menentukan tindakan yang diperlukan. Dengan demikian, kegunaan Coretax tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fitur, tetapi oleh sejauh mana informasi tersebut relevan, dapat dipahami, dan dapat digunakan dalam keputusan perpajakan.

Berdasarkan kondisi tersebut, persoalan penelitian bukan hanya apakah Coretax diterima atau digunakan oleh wajib pajak, melainkan bagaimana informasi yang terintegrasi dimaknai dan digunakan ketika wajib pajak menghadapi keputusan perpajakan yang konkret. Dalam perspektif *decision-usefulness*, kegunaan informasi berkaitan dengan kemampuannya membantu pengguna memahami kondisi perpajakan dan menentukan tindakan yang diperlukan (Belkaoui, 1993) ; (Hendriksen & Van Breda, 2000), ketersediaan informasi dalam sistem tidak dengan sendirinya menjelaskan bagaimana wajib pajak memeriksa, menilai, dan menggunakan informasi tersebut dalam situasi yang mereka hadapi. Persoalan ini menjadi penting karena karakteristik penghasilan dan kompleksitas kewajiban perpajakan dapat membentuk pengalaman penggunaan informasi

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan memahami bagaimana Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami dan memaknai kegunaan informasi Coretax dalam pengambilan keputusan perpajakan melalui fenomenologi Husserl. Pendekatan ini digunakan untuk menelaah Coretax sebagaimana hadir dalam pengalaman wajib pajak serta cara mereka mengalami dan memaknai sistem tersebut. Penelitian ini diharapkan memperluas pemahaman mengenai kegunaan informasi dalam administrasi perpajakan digital dan memberikan masukan bagi pengembangan sistem serta layanan pendampingan bagi WPOP.

Studi Literatur

Teori *Decision-Usefulness*

Perspektif *decision-usefulness* memandang kegunaan informasi berdasarkan kemampuannya membantu pengguna mengambil keputusan (Belkaoui, 1993) ; (Hendriksen & Van Breda, 2000). Dalam konteks administrasi perpajakan digital, perspektif ini digunakan untuk memahami bagaimana Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) memanfaatkan informasi Coretax untuk memeriksa data penghasilan, memahami kewajiban, mengidentifikasi ketidaksesuaian, serta menentukan tindakan perpajakan. Kegunaan informasi dengan demikian tidak hanya terletak pada ketersediaan data yang terintegrasi, tetapi juga pada kemampuan pengguna memahami dan menggunakan informasi tersebut dalam situasi konkret. Fokus ini menempatkan pengalaman dan kebutuhan keputusan pengguna sebagai bagian penting dalam menilai arti kegunaan informasi.

Dalam penelitian ini, perspektif *decision-usefulness* selanjutnya dioperasionalkan sebagai kerangka analitis untuk memahami bagaimana informasi Coretax memperoleh kegunaan dalam pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi. Operasionalisasi tersebut tidak digunakan sebagai indikator pengukuran, melainkan sebagai dimensi analitis dalam menafsirkan temuan penelitian. Pertama, relevansi informasi, yaitu sejauh mana informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam situasi perpajakan tertentu. Kedua, kemampuan informasi mendukung keputusan, yaitu sejauh mana informasi membantu pengguna memeriksa kondisi perpajakan dan menentukan tindakan perpajakan. Ketiga, keterpahaman dan kemudahan pemanfaatan informasi, yaitu sejauh mana pengguna mampu memahami dan menggunakan informasi yang tersedia dalam situasi konkret. Keempat, keandalan informasi dan sistem, yaitu sejauh mana informasi dan sistem dapat dipercaya sebagai dasar dalam mengambil keputusan perpajakan. Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai lensa untuk menafsirkan hasil analisis fenomenologis. Dengan demikian, *decision-usefulness* tidak diperlakukan sebagai seperangkat variabel yang diuji secara kuantitatif, melainkan sebagai kerangka substantif untuk memahami bagaimana informasi Coretax menjadi berguna dalam mendukung keputusan perpajakan (Belkaoui, 1993) ; (Hendriksen & Van Breda, 2000).

Digitalisasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax

Coretax Administration System merupakan bentuk digitalisasi administrasi perpajakan yang mengintegrasikan berbagai proses dan informasi dalam satu sistem. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), sistem ini dapat membantu menampilkan data penghasilan dan bukti potong, mendukung pengisian SPT, serta memfasilitasi pembayaran pajak melalui kode billing. Informasi yang terintegrasi tersebut berpotensi memudahkan wajib pajak memeriksa kondisi perpajakannya dan menentukan tindakan yang diperlukan. Namun, manfaatnya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, melainkan juga oleh kemudahan akses, ketepatan data, dan kestabilan sistem.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

Pengalaman penggunaan Coretax juga dapat dibaca dengan bantuan konsep penerimaan dan keberhasilan sistem informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi (Davis, 1989) sedangkan model (DeLone & McLean, 2003) menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai aspek penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian ini, kedua perspektif tersebut tidak digunakan sebagai model untuk menguji hubungan antarvariabel, tetapi sebagai konsep pendukung untuk memahami kondisi yang dapat memengaruhi pengalaman wajib pajak dalam memanfaatkan informasi Coretax.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fenomenologi deskriptif yang berlandaskan pemikiran Edmund Husserl. Fenomenologi berupaya memahami bagaimana suatu fenomena dialami dan diberi makna oleh individu, sehingga perhatian penelitian diarahkan pada pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) ketika menggunakan Coretax, bukan pada pengujian hubungan antarvariabel (Husserl, 2012; Neubauer et al., 2019). Perspektif *decision*-usefulness menjadi lensa substantif untuk menelaah bagaimana informasi Coretax digunakan dalam memahami kondisi perpajakan dan menentukan tindakan. Konsep *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kualitas sistem, dan kualitas informasi ditempatkan sebagai konsep pemantik *(sensitizing concepts)*, bukan sebagai variabel yang diuji secara statistik (Bowen, 2006).

Informan dipilih menggunakan *purposive sampling* dengan mempertimbangkan variasi karakteristik pekerjaan dan aktivitas ekonomi. Penelitian melibatkan enam WPOP yang terdiri atas dua karyawan, dua non-karyawan atau profesional, dan dua pelaku usaha. Informan dipilih karena memiliki pengalaman menggunakan Coretax untuk pelaporan SPT atau aktivitas perpajakan lainnya. Pemilihan informan secara purposif memungkinkan peneliti menjangkau individu yang memiliki pengalaman relevan dengan fenomena yang diteliti (Palinkas et al., 2015). Karakteristik informan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode	Kategori	Profil Umum	Karakteristik Perpajakan
I1	Karyawan	Staf administrasi swasta	SPT Tahunan dengan bukti potong PPh Pasal 21
I2	Karyawan	Manajer	SPT Tahunan dan penghasilan sewa
I3	Non-karyawan	Pekerja lepas bidang kreatif	Penghasilan dari beberapa klien dan kredit pajak
I4	Profesional	Praktik profesi mandiri	Penghasilan dari beberapa tempat praktik dan angsuran pajak
I5	Pelaku usaha	Pemilik usaha kuliner mikro	PPh Final berdasarkan omzet
I6	Pelaku usaha	Pemilik toko daring berstatus PKP	Faktur dan pelaporan PPN

Sumber: Diolah penulis (2026)

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur. Seluruh hasil wawancara kemudian ditranskripsikan secara verbatim dan dibaca secara berulang untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai pengalaman informan dalam menggunakan Coretax. Analisis

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

dilakukan secara fenomenologis melalui beberapa tahap. Pertama, peneliti merefleksikan dan menangguhkan sementara asumsi awal yang berpotensi mendominasi penafsiran (*epoché* atau *bracketing*) sebagai upaya untuk mendekati pengalaman informan dengan kesadaran kritis terhadap prasangka peneliti (Husserl, 2012; Neubauer et al., 2019). Kedua, peneliti menelaah transkrip untuk mengidentifikasi pernyataan-pernyataan yang relevan dengan pengalaman informan dalam menggunakan Coretax dan informasi perpajakan. Pernyataan tersebut mencakup pengalaman ketika informan memperoleh informasi, memeriksa data, membandingkan informasi dengan dokumen atau sumber lain, menemukan ketidaksesuaian, menilai informasi, mengalami kendala, mencari bantuan, serta menentukan tindakan perpajakan.

Ketiga, pernyataan-pernyataan yang telah diidentifikasi dibaca melalui hubungan antara Noesis dan Noema. Noesis merujuk pada tindakan atau cara kesadaran informan mengalami Coretax, misalnya memeriksa, membandingkan, menilai, memahami, mencari bantuan, dan memutuskan tindakan. Sementara itu, Noema merujuk pada Coretax atau informasi perpajakan sebagaimana hadir dan dialami dalam kesadaran informan. Noesis dan Noema dipahami sebagai aspek-aspek yang saling berhubungan dalam pengalaman, bukan sebagai dua kategori data yang sepenuhnya terpisah. Keempat, hubungan antara Noesis dan Noema dibandingkan antar-informan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan pengalaman. Pernyataan-pernyataan yang menunjukkan makna pengalaman yang serupa kemudian dikelompokkan untuk membentuk pola-pola makna. Pola tersebut selanjutnya disusun menjadi sintesis pengalaman yang menggambarkan bagaimana Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami dan memaknai informasi Coretax dalam konteks pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pada tahap akhir, sintesis pengalaman diinterpretasikan menggunakan perspektif *decision-usefulness* untuk memahami arti dan kegunaan informasi Coretax dalam mendukung keputusan perpajakan. Dengan demikian, proses analisis bergerak dari deskripsi pengalaman individual dalam transkrip, pembacaan hubungan Noesis dan Noema, identifikasi pola makna antar-informan, hingga penyusunan sintesis pengalaman dan interpretasi makna informasi bagi keputusan perpajakan (Husserl, 2012; Neubauer et al., 2019).

Kredibilitas penelitian dijaga melalui pemeriksaan transkrip kepada dua informan (*member checking*) dan dokumentasi proses analisis. *Member checking* digunakan untuk memeriksa ketepatan transkrip dan pemahaman atas keterangan informan (Birt et al., 2016). Identitas informan disamarkan menggunakan kode I1–I6.

Hasil

Noema: Coretax dalam Pengalaman Wajib Pajak

Menurut fenomenologi Husserl, Noema tidak dipahami sekadar sebagai objek yang berdiri di luar pengalaman, melainkan sebagai Coretax dan informasi perpajakan sebagaimana hadir atau diberikan kepada kesadaran informan. Objek pengalaman yang sama dapat hadir dengan cara berbeda bergantung pada situasi perpajakan dan pengalaman pengguna. Bagi sebagian informan, Coretax hadir sebagai sumber data yang memudahkan pemeriksaan SPT; bagi yang lain, sistem yang sama juga dapat tampil sebagai sumber ketidakpastian ketika data tidak cocok atau akses terganggu. Perbedaan ini tampak dalam cara informan menghubungkan informasi yang tersedia dengan keputusan yang harus mereka ambil.

Bagi karyawan, kegunaan Coretax terutama dirasakan melalui data prapengisian dan bukti potong yang membantu pemeriksaan SPT. Informan I1 menjelaskan:

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

"Yang paling membantu itu data bukti potong PPh 21 yang sudah terisi di draf SPT. Saya jadi tidak perlu mengetik ulang angka dari 1721-A1. Saya tinggal cek kecocokan dengan slip gaji. Dari situ saya bisa memutuskan apakah ada yang perlu dibetulkan atau SPT-nya sudah bisa langsung dikirim." (I1)

Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa informasi prapengisian tidak hanya mengurangi pekerjaan administratif, tetapi juga menjadi dasar bagi informan untuk memeriksa kesesuaian data sebelum mengambil keputusan untuk melanjutkan pelaporan atau melakukan pembetulan. Nilai informasi terletak pada kemampuannya membantu pengguna menentukan tindakan yang relevan dengan situasi yang dihadapi, sebagaimana ditekankan dalam perspektif *decision-usefulness* (Belkaoui, 1993) ; (Hendriksen & Van Breda, 2000).

Kebutuhan informasi berbeda pada WPOP yang memperoleh penghasilan dari beberapa sumber. Informan I3 menggunakan daftar bukti potong untuk mengidentifikasi penghasilan yang pajaknya telah dipotong dan dapat dikreditkan dalam SPT.

"Daftar bukti potong yang masuk dari klien. Dari situ saya tahu penghasilan mana yang sudah dipotong PPh 23 atau PPh 21, jadi bisa dikreditkan di SPT. Fitur kode billing juga membantu ketika saya harus menyetor kekurangan pajak." (I3)

Bagi informan I4, informasi penghasilan dan bukti potong diperlukan untuk memahami keseluruhan penghasilan dari beberapa tempat praktik. Ia menyampaikan:

"Rekap penghasilan dan bukti potong dari rumah sakit tempat saya berpraktik. Saya jadi bisa melihat semua penghasilan dalam satu tampilan, lalu memutuskan bagaimana melaporkan penghasilan praktik mandiri. Fitur pembayaran lewat kode billing juga mempercepat penyetoran angsuran pajak." (I4)

Kedua pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kegunaan informasi tidak berhenti pada kemudahan mengakses data. Informasi tersebut dipakai untuk mempertimbangkan perlakuan pajak, mengidentifikasi kredit pajak, dan menentukan pembayaran yang perlu dilakukan. Sementara itu, kebutuhan pelaku usaha berbeda dari karyawan maupun profesional. Informan I5 menggunakan kode billing untuk membayar PPh Final berdasarkan omzet, sedangkan I6 memanfaatkan informasi faktur pajak masukan dan keluaran dalam pelaporan PPN. Dengan demikian, kegunaan Coretax muncul melalui hubungan antara informasi yang tersedia dan keputusan perpajakan yang dihadapi pengguna.

Meskipun informasi terintegrasi membantu proses administrasi, pengalaman informan juga memperlihatkan bahwa manfaat tersebut tidak selalu dapat dirasakan tanpa hambatan. Informan I2 mengalami kendala dalam aktivasi, login, dan penerimaan OTP.

"Kendalanya ada di aktivasi dan login, lalu notifikasi atau OTP yang telat masuk. Saya atasi dengan mengecek ulang email dan nomor HP yang terdaftar. Karena sempat tidak sinkron, saya juga memperbarui data kontak. Kalau buntu, saya buka panduan di situs DJP." (I2)

Kendala berbeda dialami I6 ketika melakukan validasi data pembeli dan mengunggah faktur dalam jumlah besar.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

"Kendalanya ada di validasi data pembeli dan error saat unggah faktur dalam jumlah banyak. Saya atasi dengan merapikan database pelanggan dan mengunggah bertahap. Untuk masalah teknis, saya pakai layanan bantuan resmi dan sesekali tanya komunitas pengusaha online." (I6)

Informan I4 juga menghadapi ketidaksesuaian data pemotongan dari beberapa rumah sakit.

"Kendalanya ada di pembagian penghasilan dari beberapa rumah sakit, karena pemotongan pajaknya berbeda-beda. Beberapa data juga tidak langsung cocok. Saya minta staf merekonsiliasi dengan bukti potong asli dan menghubungi bagian keuangan rumah sakit untuk koreksi." (I4)

Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa ketersediaan informasi belum tentu menghasilkan manfaat apabila informasi tidak dapat diakses dengan baik atau belum sesuai dengan dokumen pendukung. Dalam model keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dimensi penting dalam memahami manfaat yang dihasilkan suatu sistem. Pada pengalaman informan, persoalan tersebut terlihat secara konkret ketika akses terganggu, data belum lengkap, atau informasi harus direkonsiliasi sebelum digunakan dalam pelaporan.

Noesis: Cara Wajib Pajak Memaknai Penggunaan Coretax

Jika Noema menunjuk pada Coretax sebagaimana hadir dalam pengalaman informan, Noesis mengarahkan perhatian pada tindakan kesadaran yang membuat pengalaman itu bermakna: bagaimana informan memeriksa, membandingkan, menilai risiko, mencari bantuan, dan memutuskan tindakan perpajakan. Dengan demikian, analisis tidak hanya mendata fitur atau kendala sistem, tetapi menelaah cara informan berhubungan dengan informasi tersebut dalam situasi konkret. Tindakan kesadaran ini terlihat, misalnya, dalam perubahan cara I5 mencatat omzet dan keputusan I4 untuk tetap menggunakan konsultan pajak.

"Berubah banyak. Sekarang setiap malam saya total omzet hari itu, lalu rekap bulanan. Dulu saya tidak pernah menghitung pajak sama sekali, jadi baru sadar pentingnya pencatatan." (I5)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan Coretax berkaitan dengan perubahan cara informan memandang pencatatan omzet. Pencatatan yang sebelumnya tidak dilakukan secara teratur mulai dipahami sebagai bagian penting dari pengelolaan kewajiban perpajakan. Informasi tidak hanya digunakan pada saat pelaporan, tetapi juga mendorong informan menyiapkan data yang diperlukan untuk memahami kondisi usahanya.

Meski demikian, pengalaman I5 tidak dapat digeneralisasi sebagai pengalaman seluruh informan. Pada wajib pajak dengan penghasilan yang lebih kompleks, penggunaan sistem digital tetap disertai kebutuhan terhadap bantuan profesional. Informan I4 menyatakan:

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

"Tentu masih. Saya tetap memakai konsultan pajak, karena struktur penghasilan saya kompleks dan risiko salah hitung lebih besar. Saya tidak mau ambil risiko hanya untuk menghemat biaya konsultan." (I4)

Pengalaman I4 memperlihatkan bahwa tersedianya informasi dalam satu sistem tidak serta-merta membuat seluruh keputusan perpajakan dapat dilakukan secara mandiri. Informasi tetap harus dipahami dan dipertimbangkan berdasarkan karakteristik penghasilan serta risiko kesalahan yang dihadapi. (Davis, 1989) membahas persepsi manfaat dan kemudahan sebagai konsep penting dalam penerimaan teknologi. Namun, pengalaman informan memperlihatkan bahwa penilaian atas manfaat sistem juga perlu ditempatkan dalam konteks kemampuan pengguna memahami kewajiban dan kompleksitas situasi perpajakannya.

Kebutuhan akan bantuan juga terlihat pada informan lain. I1 meminta bantuan bagian keuangan kantor untuk memeriksa pengisian harta, I2 berkonsultasi dengan KPP mengenai perlakuan pajak atas penghasilan sewa, sedangkan I6 menggunakan jasa akuntan paruh waktu untuk membantu rekonsiliasi dan pelaporan PPN. Pengalaman ini menunjukkan bahwa bantuan manusia tetap menjadi bagian dari proses pemanfaatan Coretax, khususnya ketika pengguna menghadapi informasi atau prosedur yang belum dapat diselesaikan secara mandiri. Karena itu, pendampingan dan kualitas layanan perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan perpajakan digital (Haruna et al., 2023); (Anjani et al., 2026).

Pemaknaan terhadap Coretax juga terlihat dalam cara informan memahami transparansi, kepercayaan, dan kepatuhan. Bagi I1, penggunaan Coretax meningkatkan kepercayaan, tetapi tidak mengubah tingkat kepatuhan yang sejak awal dipandang sebagai kewajiban.

"Kepatuhan saya tetap sama, karena SPT memang wajib. Tapi kepercayaan saya naik, karena data otomatis dari pemberi kerja membuat prosesnya terasa lebih transparan dan kecil kemungkinan saya salah lapor. Saya hanya berharap sistemnya lebih stabil." (I1)

Berbeda dengan I1, informan I6 merasakan bahwa penggunaan Coretax mendorong peningkatan kepatuhan karena sistem dapat mendeteksi ketidaksesuaian data.

"Kepatuhan saya meningkat karena sistemnya mendeteksi ketidaksesuaian dengan cepat, jadi saya tidak bisa asal. Kepercayaan saya ada, selama sistemnya stabil dan layanan bantuannya responsif. Kalau sering error, kepercayaan bisa turun karena saya takut terlambat lapor bukan karena kelalaian sendiri." (I6)

Perbedaan pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa transparansi, kepercayaan, dan kepatuhan tidak dimaknai secara seragam. I1 memandang Coretax sebagai sarana yang meningkatkan transparansi dan mengurangi kemungkinan kesalahan, sementara I6 merasakan adanya dorongan untuk lebih tertib karena ketidaksesuaian dapat terdeteksi. Bagi keduanya, kepercayaan tetap berkaitan dengan keandalan sistem, tetapi hubungan antara penggunaan sistem dan kepatuhan dipahami secara berbeda.

Kepercayaan dalam layanan perpajakan digital berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap keandalan sistem dan informasi yang diterimanya (Al-Okaily, 2024). Dalam pengalaman I1 dan I6, penilaian tersebut tidak berhenti pada keberadaan fitur, tetapi juga mencakup kestabilan akses dan respons layanan ketika masalah terjadi. Digitalisasi dengan demikian tidak otomatis

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

menghasilkan kepercayaan; pengalaman pengguna selama mengakses dan memanfaatkan informasi turut membentuk pemaknaan terhadap sistem.

Tabel 2. Pemetaan Temuan dalam Dimensi *Decision-Usefulness*

Dimensi *decision-usefulness*	Temuan dari pengalaman informan	Informan
Relevansi informasi	Informasi bukti potong, data penghasilan, omzet, dan faktur digunakan sesuai kebutuhan perpajakan masing-masing pengguna	I1–I6
Kemampuan mendukung keputusan	Informasi digunakan untuk memeriksa SPT, melakukan pembetulan, menentukan kredit pajak, melakukan pembayaran, dan pelaporan	I1, I3, I4, I5, I6
Keterpahaman dan kemudahan pemanfaatan	Pengguna melakukan pemeriksaan dan perbandingan informasi; pada situasi tertentu membutuhkan panduan atau bantuan pihak lain	I1, I2, I4, I6
Keandalan informasi dan sistem	Gangguan login, keterlambatan OTP, ketidaksesuaian data, dan error unggah membatasi pemanfaatan informasi	I2, I4, I6

Sumber: Diolah penulis (2026)

Pembahasan

Melalui hubungan Noesis dan Noema, pengalaman keenam informan memperlihatkan bahwa Coretax sebagai objek pengalaman tidak hadir dengan makna yang seragam. Informasi yang sama-sama terintegrasi dialami melalui tindakan kesadaran yang berbeda, sesuai karakteristik penghasilan, jenis kewajiban, pengetahuan, dan risiko yang dirasakan pengguna. Bagi karyawan, informasi prapengisian terutama menjadi dasar untuk memeriksa SPT; bagi pekerja lepas dan profesional, informasi membantu menelusuri penghasilan dari beberapa sumber, kredit pajak, serta pembayaran; sedangkan bagi pelaku usaha, informasi berkaitan dengan pencatatan omzet, faktur, dan kewajiban PPN.

Dalam perspektif *decision-usefulness*, perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa nilai informasi perlu dipahami dari sudut pandang pengguna dan konteks keputusannya. Informasi yang berguna bagi seorang karyawan belum tentu mencukupi kebutuhan profesional dengan beberapa sumber penghasilan atau pelaku usaha dengan volume transaksi yang besar. Oleh sebab itu, kegunaan Coretax tidak cukup dinilai berdasarkan jumlah fitur atau integrasi data, tetapi juga berdasarkan kemampuan informasi membantu pengguna menentukan tindakan yang relevan.

Kegunaan tersebut tetap memiliki batas. Gangguan akses, keterlambatan OTP, data yang belum lengkap, dan ketidaksesuaian informasi membuat pengguna harus melakukan pemeriksaan tambahan. Ketika informasi tidak dapat diakses atau belum dapat dipercaya, pengguna perlu mencari dokumen pembanding maupun meminta bantuan pihak lain. Hal ini memperlihatkan bahwa manfaat sistem informasi bergantung pada kualitas sistem dan informasi yang diterima pengguna (DeLone & McLean, 2003), sekaligus pada kemampuan pengguna memahami konsekuensi perpajakan dari informasi tersebut.

Pengalaman informan juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mengubah praktik pengelolaan informasi, seperti pencatatan omzet secara teratur oleh I5 dan pemeriksaan bukti potong oleh I1. Namun, perubahan tersebut tidak selalu berarti bahwa seluruh wajib pajak dapat

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9865

memenuhi kewajibannya secara mandiri. Kompleksitas penghasilan dan transaksi tetap memengaruhi kebutuhan terhadap konsultan, staf administrasi, atau layanan bantuan. Kegunaan teknologi karenanya perlu dipahami bersama dengan kondisi pengguna dan dukungan yang tersedia.

Pada aspek kepercayaan dan kepatuhan, pengalaman I1 dan I6 menunjukkan bahwa penggunaan Coretax dapat dimaknai secara berbeda. Transparansi informasi meningkatkan kepercayaan I1 tanpa mengubah kepatuhannya, sedangkan kemampuan mendeteksi ketidaksesuaian menjadi salah satu alasan I6 merasa lebih patuh. Perbedaan ini penting karena kepatuhan tidak selalu merupakan akibat langsung dari penggunaan sistem digital. Bagi sebagian pengguna, kepatuhan telah dipahami sebagai kewajiban; bagi pengguna lain, informasi dan mekanisme pemeriksaan sistem dapat memengaruhi cara mereka merespons kewajiban tersebut. Kajian mengenai kepercayaan dan kepatuhan pajak juga menempatkan kepercayaan sebagai salah satu aspek yang berkaitan dengan perilaku wajib pajak (Batrancea et al., 2022).

Secara fenomenologis, sintesis pengalaman menunjukkan tiga makna utama penggunaan Coretax. Pertama, Coretax hadir sebagai sumber informasi yang dapat menjadi dasar tindakan perpajakan ketika pengguna mampu memeriksa dan memahami informasi tersebut. Kedua, kegunaan itu bersifat kondisional: stabilitas akses, kelengkapan dan kecocokan data, kompleksitas kewajiban, serta dukungan pihak lain ikut membentuk pengalaman pengguna. Ketiga, transparansi, kepercayaan, dan kepatuhan tidak muncul secara seragam; pengalaman masing-masing informan membentuk cara yang berbeda dalam memahami hubungan antara sistem dan kewajiban perpajakan.

Dengan demikian, perspektif *decision-usefulness* dalam konteks administrasi perpajakan digital dapat dibaca melalui pengalaman konkret wajib pajak ketika memperoleh, memeriksa, memahami, dan menggunakan informasi. Implikasi praktisnya adalah pentingnya menjaga akurasi data, kestabilan akses, dan kejelasan informasi, sekaligus menyediakan pendampingan yang sesuai dengan keragaman karakteristik WPOP. Sistem yang berguna bukan hanya sistem yang mampu mengintegrasikan informasi, melainkan sistem yang memungkinkan informasi tersebut benar-benar dipahami dan digunakan oleh wajib pajak dalam mengambil keputusan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa WPOP mengalami Coretax sebagai sistem yang dapat membantu pengambilan keputusan perpajakan melalui informasi terintegrasi, seperti bukti potong, penghasilan, kode billing, dan data transaksi. Melalui pembacaan fenomenologi Husserl, Coretax dipahami bukan hanya berdasarkan fitur yang tersedia, tetapi berdasarkan bagaimana informasi tersebut hadir dalam pengalaman dan bagaimana pengguna memeriksa, menilai, serta menggunakannya untuk menentukan tindakan. Kegunaan tersebut lebih dirasakan ketika informasi akurat, mudah dipahami, dan dapat digunakan untuk melengkapi, membetulkan, melaporkan, atau membayar kewajiban perpajakan. Pengalaman berbeda menurut karakteristik dan kompleksitas kewajiban informan. Gangguan teknis, ketidaksesuaian data, dan kebutuhan bantuan pihak lain menunjukkan bahwa manfaat sistem tetap memiliki batas. Integrasi informasi dapat meningkatkan transparansi dan mendukung kepercayaan atau kepatuhan, tetapi pengalaman tersebut tidak seragam pada seluruh pengguna. Secara teoretis, penelitian ini memperluas perspektif *decision-usefulness* ke dalam administrasi perpajakan digital dengan menunjukkan bahwa kegunaan informasi perlu dipahami melalui pengalaman konkret pengguna. Analisis Noesis–Noema memperlihatkan bahwa Coretax sebagai objek pengalaman yang sama dapat dihayati secara

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

berbeda, karena pengguna melakukan tindakan kesadaran dan menghadapi situasi perpajakan yang berbeda. Secara praktis, pengembang sistem perlu menjaga keakuratan dan ketersediaan informasi yang dipakai dalam keputusan WPOP, meningkatkan stabilitas akses dan penanganan kegagalan unggah, serta menyediakan panduan dan pendampingan sesuai kompleksitas kewajiban pengguna.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Informan hanya enam orang dan seluruhnya WPOP, sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik. *Member checking* hanya dilakukan pada transkrip dua dari enam informan, dan peneliti telah mengenal informan sebelumnya, sehingga jawaban informan dan penafsiran peneliti dapat dipengaruhi kedekatan tersebut. Wawancara dilakukan pada satu waktu, sehingga pengalaman informan mungkin dipengaruhi masa awal implementasi Coretax dan dapat berubah seiring penyempurnaan sistem. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan WPOP dengan karakteristik yang lebih beragam, menelusuri pengalaman yang sama dari waktu ke waktu, atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai penggunaan Coretax dan kepatuhan perpajakan.

Referensi

Al-Okaily, M. (2024). Advancements and forecasts of digital taxation information systems usage and its impact on tax compliance: Does trust and awareness make difference? *Journal of Financial Reporting and Accounting*. https://doi.org/10.1108/JFRA-09-2023-0567

Anjani, A., Said, S., & Winarsih, E. (2026). Persepsi kegunaan dan kemudahan dalam implementasi sistem Coretax pada wajib pajak orang pribadi. *Economic and Education Journal (Ecoducation), 8*(2), 874–887. https://doi.org/10.33503/ecoducation.v8i2.3378

Batrancea, L. M., Nichita, A., De Agostini, R., Batista Narcizo, F., Forte, D., Mamede, S. de P. N., Roux-Cesar, A. M., Nedev, B., Vitek, L., Pántya, J., Salamzadeh, A., Nduka, E. K., Kudła, J., Kopyt, M., Pacheco, L., Maldonado, I., Isaga, N., Benk, S., & Budak, T. (2022). A self-employed taxpayer experimental study on trust, power, and tax compliance in eleven countries. *Financial Innovation, 8*(1), 96. https://doi.org/10.1186/s40854-022-00404-y

Belkaoui, A. R. (1993). *Accounting theory* (3rd ed.). The Dryden Press.

Birt, L., Scott, S., Cavers, D., Campbell, C., & Walter, F. (2016). Member checking: A tool to enhance trustworthiness or merely a nod to validation? *Qualitative Health Research, 26*(13), 1802–1811. https://doi.org/10.1177/1049732316654870

Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International Journal of Qualitative Methods, 5*(3), 12–23. https://doi.org/10.1177/160940690600500304

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Direktorat Jenderal Pajak. (2026, 5 Maret). *Pelaporan SPT Tahunan terus meningkat, DJP luncurkan Coretax Form dan Coretax Mobile* [Siaran pers]. Direktorat Jenderal Pajak. https://pajak.go.id/id/siaran-pers/pelaporan-spt-tahunan-terus-meningkat-djp-luncurkan-coretax-form-dan-coretax-mobile

Erwandy, Bani, B., & Buulolo, M. (2026). Pengalaman wajib pajak dalam menggunakan Coretax untuk pelaporan pajak: Studi fenomenologis di Kabupaten Bangka. *Dimensi, 15*(2), 403–413. https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/9028/pdf

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Gunawan, Y., Natalia, M., & Soen, L. T. (2026). Digital tax systems and compliance: The implementation of Coretax. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi, 28*(1), 51–68. https://doi.org/10.34208/0j1pr362

Haruna, I. U., Nadzir, M. M., & Awang, H. (2023). The impact of quality factors on continuous usage of e-taxation filing reporting system. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology, 30*(2), 141–153. https://doi.org/10.37934/araset.30.2.141153

Hendriksen, E. S., & Van Breda, M. F. (2000). *Teori akuntansi* (Edisi 5, Buku 1; H. Wibowo, Penerj.). Interaksara. (Karya asli diterbitkan 1992)

Husserl, E. (2012). Ideas: General introduction to pure phenomenology (W. R. B. Gibson, Trans.). Routledge.

IDX Channel. (2026, 1 Mei). *DJP: 13 juta SPT Tahunan masuk hingga 30 April 2026, aktivitas Coretax capai 18,9 juta*. IDX Channel. https://www.idxchannel.com/economics/djp-13-juta-spt-tahunan-masuk-hingga-30-april-2026-aktivitas-coretax-capai-189-juta/all

Neubauer, B. E., Witkop, C. T., & Varpio, L. (2019). How phenomenology can help us learn from the experiences of others. Perspectives on Medical Education, 8, 90–97. https://doi.org/10.1007/s40037-019-0509-2

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 42*(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y

Rahmah, K., Yansyah, D., & Prabowo, A. (2025). Evaluation of user acceptance and experience of the Coretax system among corporate taxpayers in Indonesia. *Sebatik, 29*(2), 361–367. https://doi.org/10.46984/sebatik.v29i2.2686

Telaumbanua, A., & Ulupui, I. G. K. A. (2026). Analisis penerapan Coretax dan implikasinya pada tingkat kepatuhan wajib pajak berbasis tax compliance: Slippery Slope Framework. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing, 7*(1), 195–201. https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/japa/article/view/68679

Wibowo, H. T., & Mariani, D. (2026). Taxpayer perceptions of the Coretax system: A TAM–ISSM approach. *Journal of Contemporary Accounting, 8*(1), 102–125. https://doi.org/10.20885/jca.vol8.iss1.art8

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License