LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN

1. Dokumentasi wawancara dengan Ibu Yuanita selaku Bendahara



2. Wawancara dengan Pak Eko selaku Teknisi IT yang menangani bagian



operasional Coretax di Kantor BKAD Kota Malang



Wawancara dengan Pak Beny selaku Staf Pengelola Sistem



Wawancara dengan Ibu Ela selaku Staf Administrasi Perpajakan

Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana proses implementasi sistem *Coretax* di unit kerja Bapak/Ibu?
2. Apakah ada kegiatan sosialisasi atau pelatihan sebelum penggunaan *Coretax*? Seberapa efektif sosialisasi tersebut?
3. Bagaimana pengalaman awal Bapak/Ibu dalam mengoperasikan sistem *Coretax*?
4. Apakah sistem *Coretax* membantu Bapak/Ibu dalam menyelesaikan pelaporan pajak tepat waktu? Bagaimana caranya?
5. Fitur apa dalam *Coretax* yang menurut Bapak/Ibu paling bermanfaat dalam pekerjaan sehari-hari?
6. Bagaimana *Coretax* mengubah cara kerja Bapak/Ibu dalam administrasi perpajakan dibandingkan sistem sebelumnya?
7. Kendala teknis apa yang paling sering Bapak/Ibu hadapi dalam menggunakan sistem *Coretax*?
8. Bagaimana Bapak/Ibu mengatasi kendala tersebut? Apakah dukungan teknis yang tersedia sudah memadai?
9. Apakah kendala-kendala tersebut berdampak pada pekerjaan Bapak/Ibu? Seperti apa dampaknya?
10. Apa saran Bapak/Ibu untuk perbaikan sistem *Coretax* ke depan agar lebih optimal digunakan di instansi pemerintah daerah?
11. Aspek apa yang menurut Bapak/Ibu paling perlu mendapat perhatian dari DJP dalam pengembangan *Coretax* selanjutnya?

HASIL WAWANCARA DIKANTOR BKAD KOTA MALANG

Ibu Yuanita (Narasumber 1): Sistem *Coretax* ini mulai kami gunakan sejak awal Januari 2025 ya, bersamaan dengan peluncuran nasionalnya. Prosesnya bertahap, kami tidak langsung langsung bisa pakai begitu saja. Awalnya ada pemberitahuan dari DJP bahwa sistem lama seperti *e-Billing, e-Filing, e-SPT* itu akan digabung semua ke dalam satu platform namanya *Coretax*. Kami di bagian bendahara tentu langsung merasakan dampaknya karena semua transaksi perpajakan harian kami yang sebelumnya pakai aplikasi terpisah

sekarang harus lewat satu sistem ini. Pada awal menggunakan *system cortex* ini kami diberikan sosialisasi sekitar 3 sampai empat kali. awal-awal itu bingung sekali, terus terang. Tampilannya beda jauh dari yang biasa kami pakai. Saya sudah lama pakai e-Billing dan e-SPT, jadi waktu pindah ke *Coretax* itu seperti mulai dari nol lagi. Sempat ada beberapa kesalahan input di awal, tapi lama-lama mulai terbiasa. Sekitar dua sampai tiga bulan baru mulai lancar. Karena sekarang semuanya sudah dalam satu platform, saya tidak perlu lagi buka beberapa aplikasi berbeda untuk satu proses pelaporan. Dulu bisa memakan waktu seharian, sekarang bisa lebih cepat. Selain itu ada pengingat otomatis dari sistem, jadi saya tidak khawatir lupa tenggat waktu. Selama periode Januari sampai Juni 2025 ini kami selalu lapor tepat waktu. Fitur pembuatan kode billing otomatis itu yang paling muda dan disukai. Dulu bikin kode billing itu butuh beberapa langkah di aplikasi terpisah, sekarang langsung dari dalam *Coretax* dan lebih cepat. Terus fitur monitoring kewajiban pajak juga bagus, jadi saya bisa pantau semua kewajiban dalam satu tampilan.Perubahan ini sangat cukup signifikan. Yang paling terasa adalah kami tidak perlu lagi sering ke Kantor Pelayanan Pajak untuk urusan administrasi. Dulu bisa dua sampai tiga kali sebulan ke KPP, sekarang hampir semua bisa dikerjakan dari kantor lewat sistem. Selain itu dokumen perpajakan sekarang tersimpan digital, tidak perlu arsip fisik yang menumpuk. perbaikan sistem *Coretax* Yang paling utama itu stabilitas servernya harus ditingkatkan, terutama di hari-hari mendekati tenggat pelaporan. Kemudian layanan helpdesk DJP perlu lebih responsif, kalau ada masalah bisa cepat ditangani. Kalau dua hal itu beres, saya rasa penggunaan *Coretax* akan jauh lebih nyaman. Menurut saya DJP perlu lebih memperhatikan kebutuhan spesifik instansi pemerintah daerah. Kami ini berbeda dengan wajib pajak badan biasa, transaksi kami punya karakteristik tersendiri sebagai bendahara pemerintah. Panduan dan fitur yang ada sekarang masih terasa lebih dirancang untuk wajib pajak umum.

Bapak Eko (Narasumber 2): Dari sisi teknis, implementasi *Coretax* ini cukup menantang bagi kami. Kami harus memastikan infrastruktur jaringan di kantor

siap mendukung akses sistem yang berbasis web ini. Ada beberapa penyesuaian yang kami lakukan di awal, termasuk memastikan bandwidth jaringan cukup dan perangkat yang digunakan para staf kompatibel dengan system.pada awal penggunaan coretax Ada sosialisasi dari DJP, kami ikut beberapa sesi. Dari sisi teknis, sosialisasi itu membantu untuk memahami arsitektur umum sistemnya. Tapi untuk pengguna umum di luar IT, saya rasa masih kurang mendalam karena waktunya terbatas dan tidak ada sesi praktik langsung yang cukup Dari sisi teknis saya cukup bisa mengikuti karena sudah terbiasa dengan sistem berbasis web. Tantangannya lebih ke arah membantu rekan-rekan yang mengalami kesulitan teknis. Di awal banyak sekali yang bertanya dan minta bantuan, mulai dari tidak bisa login, error waktu submit, sampai data yang tidak tersimpan. Itu masa-masa sibuk sekali bagi saya. *Coretax* ini banyak membawa perubahan Dari sisi IT, beban pemeliharaan aplikasi berkurang karena kami tidak lagi harus mengelola beberapa aplikasi terpisah di komputer masing-masing. Dulu ada e-SPT yang harus diinstal dan diupdate di tiap komputer, sekarang semuanya berbasis web jadi lebih mudah dikelola dari sisi IT. Yang paling sering itu masalah server tidak stabil, terutama saat banyak pengguna mengakses bersamaan. Validasi otomatis juga kadang gagal berjalan saat server terganggu, sehingga proses submit data jadi terganggu. Ada juga beberapa kasus data yang sudah diinput tapi tidak tersimpan karena koneksi terputus saat server sibuk. Saran utama saya adalah DJP perlu meningkatkan kapasitas server agar bisa menangani lonjakan akses bersamaan. Selain itu perlu ada sistem monitoring status server yang bisa diakses oleh pengguna, sehingga kami tahu apakah gangguan berasal dari sisi server atau dari jaringan lokal kami sendiri.

Pak Beny (Narasumber 3): Proses implementasi sistem *Coretax* cukup Panjang. Kami harus melakukan migrasi data dari sistem lama ke *Coretax*, memastikan semua data historis perpajakan bisa diakses di sistem baru. Ada beberapa tahap verifikasi data yang kami lakukan bersama tim sebelum sistem benar-benar digunakan secara penuh. Proses ini memakan waktu dan tenaga

yang cukup besar di awal. Sosialisasi ada, kami ikut beberapa kali. Dalam implementasinya beberapa kali melakukan sosialisasi, sosialisasinya cukup membantu untuk memahami alur kerja baru. Tapi efektivitasnya terbatas karena tidak ada sesi praktik yang cukup. Banyak detail yang baru kami temukan sendiri saat mulai benar-benar menggunakannya.Menurut saya dengan adanya *coretax* sekarang ini sangat lumayan membantu pelaporan secara tepat waktu walau kadang masih sering terjadi hambatan system. Perubahan yang siignifikan terjadi pada penggunaan *coretax* ini Cara kerja berubah cukup fundamental. Yang dulu bersifat manual dan terpencar di berbagai dokumen, sekarang terpusat di satu sistem. Koordinasi antarbidang juga lebih mudah karena data yang sama bisa diakses oleh pihak yang berwenang tanpa harus saling kirim file. Transparansi internal meningkat Kendala yang paling sering itu ketidaksesuaian format data. Beberapa transaksi memerlukan format input yang sangat spesifik, dan kalau salah sedikit saja bisa menyebabkan error atau data tidak tersimpan dengan benar. Selain itu gangguan server pada jam sibuk juga sering mengganggu terutama saat sedang rekonsiliasi data. Gangguan *system coretax* Dampaknya terutama pada waktu. Beberapa kali pekerjaan rekonsiliasi yang seharusnya selesai dalam satu hari harus mundur karena gangguan sistem. Selain itu ada beberapa transaksi yang perlu dilakukan pembetulan karena error saat input, itu juga memakan waktu tambahan. Menurut saya integrasi data antara *Coretax* dengan sistem keuangan daerah seperti SIPD perlu mendapat perhatian. Saat ini kami masih harus melakukan input ulang data dari SIPD ke *Coretax* secara manual, padahal kalau kedua sistem bisa terintegrasi langsung tentu akan jauh lebih efisien dan mengurangi risiko kesalahan input.

Ibu Ela (Narasumber 3): Implementasi *Coretax* dimulai Januari 2025. Awalnya kami dikasih tahu bahwa semua aplikasi perpajakan yang selama ini kami pakai terpisah-pisah akan digabung ke satu sistem baru namanya *Coretax.* Prosesnya bertahap, tidak langsung semuanya pindah sekaligus. Ada masa transisi di mana kami masih sambil belajar sambil pakai sistemnya. Jujur awalnya bingung sekali. Tampilannya sangat berbeda dari e-SPT dan e-Filing

yang selama ini saya pakai. Sempat ada rasa frustrasi di awal karena sering error dan tidak tahu cara menyelesaikannya. Tapi setelah beberapa minggu mulai terbiasa, dan sekarang sudah lumayan lancar meskipun masih kadang menemui kendala. *Coretax* mengubah cara kerja Dimana Pekerjaan saya jadi jauh lebih terstruktur dan tercatat dengan rapi. Dulu saya masih pakai buku jurnal fisik untuk mencatat transaksi harian, sekarang semua otomatis tersimpan di sistem. Tidak ada lagi kertas-kertas yang bertumpuk di meja. Meskipun ada kendala teknis, secara keseluruhan pekerjaan saya terasa lebih terorganisir Yang paling sering itu sistem error atau sangat lambat waktu jam sibuk, terutama menjelang tanggal 20. Pernah beberapa kali saya sudah isi semua data, terus waktu mau submit tiba-tiba error dan data hilang, jadi harus isi ulang dari awal. Itu menyebalkan sekali dan membuang banyak waktu. Biasanya kalau error saya tunggu dulu beberapa saat lalu coba lagi. Kalau masih tidak bisa, lapor ke Pak Eko dulu baru kalau perlu lapor ke DJP. Untuk dukungan dari Pak Eko itu cepat dan sangat membantu. Tapi kalau sudah masalah dari server DJP, responnya memang lebih lama. Kadang harus nunggu berjam-jam. Sudah beberapa kali saya harus lembur sampai malam karena siang harinya sistemnya tidak bisa diakses, baru bisa akses malam hari saat pengguna lain sudah berkurang. Itu mengganggu keseimbangan kerja saya. Belum lagi kalau ada data yang harus diinput ulang karena error, itu menghabiskan energi. Saran saya yang pertama tentu stabilitas sistem harus diperbaiki. Yang kedua, panduan pengguna perlu dilengkapi dengan contoh-contoh kasus nyata yang spesifik untuk instansi pemerintah daerah, karena situasi kami berbeda dengan wajib pajak badan biasa. Kalau panduan itu ada, saya rasa banyak masalah yang bisa diselesaikan sendiri tanpa harus minta bantuan.

PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
Jalan Simpang Majapahit Nomor 1, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119,
Telepon (0341) 326025 – 343894,
Laman bkad.malangkota.go.id, Pos-el bkad@malangkota.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: 000.9/ 452 /35.73.503/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	ARIEF ZUBAIDY, SE, M.Si
NIP	:	19700116 199901 1 001
Pangkat / Gol. Ruang	:	Pembina Tingkat I (IV/b)
Jabatan	:	Sekretaris
Perangkat Daerah	:	Badan Keuangan dan Aset Daerah
Alamat	:	Jl. Simpang Majapahit No. 1 Malang

dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa bernama:

Nama	:	ANGGELINA R. B. TASLULU
NIM	:	2022110114
Jurusan	:	Akuntansi
Universitas	:	Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Malang dengan judul Penelitian **"Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Pajak Digital (*Coretax*) pada BKAD Kota Malang"** mulai tanggal 10 Desember 2025 s.d. 4 Februari 2026, selama melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Malang yang bersangkutan menunjukkan dedikasi dengan baik.

Demikian untuk menjadikan periksa dan dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 4 Februari 2026
a.n. KEPALA BADAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH
Sekretaris,

ARIEF ZUBAIDY, SE, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19700116 199901 1 001..

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, BSSN