

PERSEPSI PETUGAS KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS TERHADAP TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK ATAS PEMADANAN NIK-NPWP DAN IMPLIKASI TERHADAP AKSES LOGIN KE SISTEM CORETAX

Hafifah Shaniah^{1)*}

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia¹⁾

Email: mbashaniah2003@gmail.com*

Riwayat Artikel

Diterima: 18 November 2024

Disetujui: 18 Desember 2024

Diterbitkan: 4 Januari 2025

Abstract

The Indonesian government, through the Directorate General of Taxes (DJP), is intensively pursuing digital transformation, notably through the implementation of the Coretax Administration System and the policy of matching the National Identity Number (NIK) with the Taxpayer Identification Number (NPWP). This study aims to examine the perception of tax officers regarding taxpayers' understanding of the NIK-NPWP matching policy and its implications for login access to the Coretax system. A descriptive qualitative method was employed, using semi-structured interviews with two service officers at KPP Pratama Bandung Cicadas. Findings reveal that approximately 98% of taxpayers understand that NIK replaces NPWP, supported by extensive socialization and the launch of the Coretax system. However, challenges remain, including data discrepancies between DJP and Dukcapil, limited digital literacy, and technical issues during the login process. These findings highlight the critical role of tax officers in public education and inter-agency coordination. This study contributes to tax policy literature by emphasizing the perception of frontline officers as key actors in digital transformation implementation.

Keywords: Coretax, Digital taxation, NIK-NPWP, Tax officer perception, Tax services

Abstrak

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tengah gencar melakukan transformasi digital, salah satunya dengan penerapan Coretax Administration System dan kebijakan pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi petugas pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak atas kebijakan pemadanan NIK-NPWP dan dampaknya terhadap akses login ke sistem Coretax. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan wawancara semi-terstruktur terhadap dua petugas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekitar 98% wajib pajak telah memahami bahwa NIK menggantikan fungsi NPWP, seiring meningkatnya sosialisasi dan penerapan sistem Coretax. Namun, tantangan tetap ada, seperti ketidaksesuaian data antara DJP dan Dukcapil, keterbatasan literasi digital, serta kendala teknis dalam proses login. Temuan ini memperlihatkan pentingnya peran aktif petugas dalam edukasi serta koordinasi lintas instansi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur kebijakan perpajakan dengan menyoroti dimensi persepsi petugas sebagai pelaksana langsung transformasi digital.

Kata kunci: Coretax, Digitalisasi perpajakan, NIK-NPWP, Pelayanan pajak, Persepsi petugas

A. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tengah gencar melakukan transformasi digital dalam administrasi perpajakan, salah satunya melalui penerapan Coretax Administration System dan kebijakan pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai pengganti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Langkah ini merupakan bagian dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), yang bertujuan untuk menyederhanakan sistem administrasi perpajakan, meningkatkan kepatuhan secara sukarela, serta mengintegrasikan data kependudukan dengan sistem perpajakan secara komprehensif. Sejak 1 Juli 2024, NIK secara resmi mulai difungsikan sebagai identitas tunggal bagi wajib pajak orang pribadi. Dalam sistem baru ini, wajib pajak diwajibkan melakukan pemadanan data antara NIK dan NPWP secara valid agar dapat mengakses berbagai layanan digital DJP, termasuk pelaporan, pembayaran, serta konsultasi perpajakan melalui sistem Coretax.

Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, berbagai kendala mulai muncul dan cukup memengaruhi kualitas layanan perpajakan. Banyak wajib pajak mengalami hambatan saat login ke sistem pajak digital, yang umumnya disebabkan oleh belum selesainya proses pemadanan, kurangnya informasi, hingga keterbatasan pemahaman teknis. Situasi ini membuat peran petugas pajak, khususnya di unit pelayanan seperti KPP Pratama Bandung Cicadas, menjadi sangat penting dalam memberikan asistensi dan edukasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana persepsi para petugas pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak dalam melakukan pemadanan NIK-NPWP, serta sejauh mana hal tersebut berdampak terhadap kelancaran akses login ke sistem Coretax.

Persepsi ini dapat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas implementasi kebijakan, kualitas penyuluhan yang diberikan, dan kesiapan sistem pelayanan pajak berbasis digital secara menyeluruh. Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk mengkaji kebijakan pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta dampaknya terhadap pelaksanaan administrasi perpajakan. (Utami, N. W., & Saputra, 2023) menunjukkan bahwa rendahnya tingkat literasi digital di kalangan wajib pajak merupakan salah satu kendala utama dalam proses pemadanan, yang kemudian berdampak pada kesulitan akses sistem dan keterlambatan pelaporan SPT Tahunan secara daring.

Temuan ini sejalan dengan pendapat (Prasetya, H., & Wulandari, 2017), yang menyatakan bahwa pemahaman teknologi yang rendah dapat menghambat partisipasi wajib pajak dalam pelaporan elektronik. Selain itu, (Surya, D. P., & Putri, 2020) menambahkan bahwa integrasi teknologi dalam sistem perpajakan membutuhkan dukungan kapasitas literasi digital yang memadai agar dapat digunakan secara optimal. Bahkan menurut (Nugroho, 2017), kurangnya edukasi digital menjadi salah satu penyebab ketimpangan akses terhadap layanan e-government, termasuk layanan perpajakan. Oleh karena itu, untuk mendorong keberhasilan kebijakan digitalisasi perpajakan, peningkatan literasi digital wajib pajak menjadi aspek penting yang harus diperhatikan pemerintah.

Hal ini diperkuat oleh temuan (Rahman, A. M., Suryani, N., & Lestari, 2023) yang mencatat bahwa 64% wajib pajak di Jakarta Selatan mengalami kebingungan dalam mengakses DJP Online pasca implementasi kebijakan pemadanan, sehingga mendorong perlunya penyuluhan dan pelatihan digital berbasis komunitas. Temuan ini selaras dengan studi (Wicaksono, 2023), yang menyatakan bahwa edukasi berbasis komunitas memiliki efektivitas tinggi dalam menyebarkan informasi kebijakan baru, terutama di bidang perpajakan. Selain itu, menurut (Handayani, 2017), pendekatan partisipatif dalam pelatihan digital mampu membangun kepercayaan serta meningkatkan adaptasi teknologi di kalangan masyarakat pengguna layanan publik.

Di sisi lain, studi oleh (Budiarto, A., & Kartika, 2016) menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan pengguna, baik dari aspek teknis maupun pemahaman kebijakan. Oleh karena itu, pendekatan penyuluhan komunitas menjadi strategi penting dalam mendukung efektivitas transformasi digital di sektor perpajakan. Sementara itu, (Hasanah, R. M., & Pradipta, 2022) menekankan pentingnya kesiapan infrastruktur serta kompetensi sumber daya manusia pada level unit pelayanan, karena kedua aspek tersebut menjadi kunci keberhasilan dalam implementasi transformasi digital DJP. Transformasi digital yang digagas melalui sistem seperti Coretax dan DJP Online menuntut adanya sistem pendukung yang andal, serta pegawai yang memiliki literasi digital dan adaptabilitas tinggi. Pandangan ini sejalan dengan pendapat (Hidayat, R., & Susanto, 2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan adopsi teknologi informasi dalam sektor publik sangat tergantung pada kesiapan organisasi, terutama dari segi infrastruktur teknis dan pengembangan SDM.

Selain itu, menurut (Siregar, A. P., & Nasution, 2020), kompetensi digital aparatur negara harus ditingkatkan secara berkala melalui pelatihan dan pendampingan agar mampu menjawab tantangan era digital. Adapun (Kurniawan, A., & Lestari, 2017) menekankan bahwa kurangnya kesiapan infrastruktur sering menjadi penyebab utama kegagalan proyek e-government di Indonesia. Oleh karena itu, aspek kesiapan internal—baik dari sisi perangkat keras maupun kapasitas pegawai—menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan kebijakan digitalisasi perpajakan. Meskipun demikian, sebagian besar kajian masih terbatas pada perspektif wajib pajak dan belum banyak yang menyoroti persepsi petugas pajak sebagai pelaksana langsung kebijakan. Oleh karena itu, pendekatan teori persepsi digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana petugas pajak membentuk makna terhadap kebijakan tersebut.

(Bruner, J. S., & Postman, 1949) Persepsi Transaksional menjadi landasan dalam menganalisis bagaimana persepsi petugas terbentuk melalui interaksi sosial, pengalaman organisasi, serta respons adaptif terhadap lingkungan kerja yang dinamis. Teori Persepsi Sosial yang dikemukakan oleh Bruner menyoroti bahwa persepsi individu terhadap suatu stimulus sosial terbentuk melalui proses selektif berdasarkan pengalaman sebelumnya, harapan, dan konteks sosial. Dalam konteks organisasi, (Daft, R. L., & Weick, 1957) memperluas konsep ini melalui teori Persepsi Organisasi, yang menekankan bahwa organisasi membentuk interpretasi realitas berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari lingkungan, yang kemudian diolah melalui budaya, struktur, dan pengalaman internal.

Sementara itu, pendekatan Persepsi Transaksional melihat persepsi sebagai hasil dari hubungan timbal balik antara individu dan lingkungannya, di mana individu terus menyesuaikan pemahamannya terhadap situasi baru (Lazarus, 1991). Ketiga teori ini menjadi landasan dalam menganalisis bagaimana persepsi petugas perpajakan terbentuk—yakni melalui interaksi sosial antar pegawai dan wajib pajak, pengalaman organisasi dalam menghadapi transformasi digital, serta adaptasi terhadap lingkungan kerja yang terus berubah. Penelitian kontemporer juga menguatkan pendekatan ini, seperti dijelaskan oleh (Nugroho, H., & Rahmawati, 2018) yang menemukan bahwa persepsi pegawai terhadap kebijakan digital sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan budaya organisasi.

Selain itu, studi oleh (Yuliana, D., & Sembiring, 2021) menekankan bahwa persepsi terhadap sistem baru terbentuk dari proses dialog sosial dan respons terhadap tekanan lingkungan eksternal. Dengan demikian, studi ini berupaya mengisi celah penelitian terdahulu dengan menggali persepsi petugas pajak terhadap tantangan kebijakan pemadanan NIK-NPWP, yang selama ini belum banyak dikaji secara mendalam. Meskipun studi terkait kebijakan pemadanan NIK dan NPWP telah banyak dilakukan, sebagian besar masih terfokus pada perspektif wajib pajak serta aspek teknis administratifnya.

Belum banyak kajian yang secara eksplisit menelaah persepsi dari sisi petugas pajak yang berada di garis depan pelayanan. Padahal, keberhasilan implementasi kebijakan transformasi digital perpajakan sangat dipengaruhi oleh peran dan pengalaman langsung petugas dalam menghadapi kendala teknis, edukatif, dan interaksi dengan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengangkat persepsi petugas KPP Pratama Bandung Cicadas terhadap tingkat pemahaman wajib pajak dalam pemadanan NIK-NPWP, serta menganalisis implikasinya terhadap akses login ke sistem Coretax, yang merupakan sistem inti baru dalam administrasi perpajakan Indonesia.

B. KAJIAN PUSTAKA

Pemadanan NIK-NPWP

Pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan langkah strategis dalam reformasi administrasi perpajakan yang tengah dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sejak diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK.03/2022 yang kemudian diperbarui dengan PMK Nomor 136/PMK.03/2023, pemerintah menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah memiliki NIK secara otomatis dapat diadministrasikan sebagai wajib pajak. Kebijakan ini bertujuan untuk menyederhanakan identitas perpajakan, meningkatkan validitas data, serta memperluas basis pajak melalui integrasi sistem antara DJP dan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). NIK akan digunakan sebagai identitas resmi dalam seluruh layanan perpajakan, menggantikan NPWP 15 digit, sehingga memudahkan proses registrasi, pelaporan, hingga pembayaran pajak. Penggunaan satu identitas tunggal ini mendukung prinsip "single identity number" yang juga diterapkan dalam sistem Coretax Administration System yang saat ini tengah diimplementasikan DJP secara bertahap di seluruh wilayah Indonesia (DJP, 2023).

Namun, keberhasilan kebijakan ini sangat bergantung pada kesiapan sistem serta pemahaman wajib pajak dalam melakukan pemadanan NIK dengan NPWP. Beberapa tantangan teknis yang muncul antara lain ketidaksesuaian data kependudukan, kurangnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya sosialisasi mengenai pentingnya proses pemadanan ini. Wajib pajak yang belum melakukan pemadanan berisiko tidak dapat mengakses layanan perpajakan berbasis digital, seperti pelaporan SPT melalui Coretax, yang kini mulai menggantikan sistem e-Filing sebelumnya. Oleh karena itu, pemadanan NIK-NPWP tidak hanya berdampak administratif, tetapi juga menjadi penentu terhadap keberlangsungan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak. Dalam konteks ini, persepsi petugas pajak sangat penting untuk dikaji, karena mereka berperan langsung dalam memberikan asistensi, menilai kesiapan wajib pajak, dan menjadi penghubung antara kebijakan pusat dengan pelaksanaan di lapangan (Kemenkeu, 2022; PKPN, 2022).

Persepsi

Persepsi dipandang sebagai proses aktif di mana individu menyeleksi, mengorganisasi, dan menafsirkan rangsang sehingga terbentuk makna pribadi terhadap lingkungannya. (Bruner, J. S., & Postman, 1949) menunjukkan bahwa skema kognitif yang telah tertanam—misalnya harapan dan nilai—dapat “menyaring” stimulus hingga fenomena yang tidak sesuai dianggap keliru atau bahkan tidak terlihat. Pendekatan transaksional Ittelson dan Cantril (1954) menegaskan bahwa persepsi bukan sekadar perekaman pasif, melainkan hasil transaksi terus-menerus antara pengamat dan objek; makna lahir melalui tindakan eksploratif (looking) dan umpan balik kontekstual. Misalnya, (Putra, R. A., & Hartono, 2016) menyatakan bahwa persepsi pegawai terhadap sistem baru sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif mereka dalam mengeksplorasi fitur dan fungsi sistem tersebut. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Suryaningrum, 2020), yang menyebut bahwa makna kebijakan digital terbentuk melalui interaksi antara pengalaman pengguna dan tuntutan adaptasi

terhadap sistem. Penelitian oleh (Yusuf, M., & Handayani, 2022) menegaskan bahwa persepsi efektif hanya dapat dibentuk ketika individu diberi ruang untuk berinteraksi langsung dengan objek persepsi dan menerima umpan balik kontekstual. Dengan demikian, pendekatan transaksional memberikan kerangka kuat dalam memahami bagaimana persepsi petugas terbentuk secara aktif, reflektif, dan situasional dalam lingkungan kerja yang dinamis. Gibson (1979) memperluas gagasan ini lewat “ecological approach”, menekankan affordances — sifat lingkungan yang “menawarkan” kemungkinan tindakan sehingga apa yang kita lihat sejak awal sudah terarah pada apa yang dapat kita lakukan. Dengan demikian, persepsi bersifat selektif, goal-oriented, dan sarat pengetahuan bawaan maupun pengalaman situasional.

Dalam ranah organisasi, persepsi dibahas sebagai proses interpretasi kolektif yang menentukan bagaimana informasi eksternal diterjemahkan menjadi tindakan strategis. Daft dan Weick (1984) memodelkan organisasi sebagai “interpretation systems” yang menjalankan tiga tahapan: scanning (memilih sinyal lingkungan), interpretation (membangun makna bersama), dan learning (merekam pengetahuan ke prosedur). Hasil interpretasi dipengaruhi struktur, budaya, dan pola komunikasi; karena itu, dua entitas dengan data sama dapat menafsirkan risiko dan peluang secara berbeda. Perspektif ini penting bagi studi kebijakan publik: bagaimana petugas pajak atau wajib pajak “membaca” regulasi baru akan membentuk kepatuhan serta efektivitas implementasi kebijakan.

Coretax Administration System

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan inovasi untuk memperkuat sistem administrasi perpajakan melalui digitalisasi, salah satunya dengan membangun dan mengimplementasikan *Coretax Administration System*. Coretax merupakan sistem informasi berbasis teknologi yang dirancang untuk menggantikan sistem legacy sebelumnya yang bersifat terfragmentasi. Coretax mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan, mulai dari registrasi, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan dalam satu sistem yang terpusat dan berbasis data real-time. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis DJP, memperkuat transparansi layanan perpajakan, dan menyediakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak (DJP, 2023).

Keunggulan utama dari sistem Coretax terletak pada kemampuannya untuk memfasilitasi interoperabilitas data dengan instansi lain, seperti Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), sehingga memungkinkan validasi identitas wajib pajak secara otomatis menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Sistem ini secara resmi mengubah identitas wajib pajak orang pribadi dari yang semula menggunakan NPWP 15 digit menjadi NIK 16 digit, sejalan dengan kebijakan pemadanan NIK-NPWP yang telah diatur dalam PMK No. 112/PMK.03/2022 dan PMK No. 136/PMK.03/2023. Dengan demikian, integrasi data yang dilakukan oleh Coretax tidak hanya meningkatkan akurasi informasi wajib pajak, tetapi juga mendukung sistem perpajakan berbasis single identity number.

Meski demikian, keberhasilan implementasi sistem Coretax sangat bergantung pada kesiapan wajib pajak dalam menghadapi sistem baru ini. Wajib pajak yang belum melakukan pemadanan antara NIK dan NPWP akan mengalami kendala dalam mengakses sistem secara daring, termasuk kesulitan dalam login ke layanan seperti pelaporan SPT, pemutakhiran data, dan permohonan administrasi lainnya. Selain itu, perubahan sistem ini juga memerlukan penyesuaian dari sisi internal DJP, khususnya petugas pelayanan di KPP yang harus memberikan asistensi terhadap berbagai persoalan teknis maupun administratif yang dihadapi wajib pajak selama masa transisi (Kemenkeu, 2023).

Dalam konteks ini, persepsi petugas pajak terhadap tingkat kesiapan dan pemahaman wajib pajak menjadi sangat penting untuk dikaji. Petugas berperan langsung dalam proses edukasi, pemecahan masalah teknis, dan penguatan komunikasi dua arah dengan wajib pajak. Jika petugas memersepsikan bahwa wajib pajak belum siap atau masih bingung dengan

sistem baru ini, maka hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi DJP dalam merancang strategi sosialisasi dan pelatihan lebih lanjut. Sebaliknya, jika persepsi petugas menunjukkan adanya antusiasme dan pemahaman tinggi dari wajib pajak, maka Coretax dapat lebih cepat diadopsi secara luas sebagai sistem perpajakan digital nasional yang terintegrasi dan modern.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali persepsi petugas pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak dalam pemadanan NIK-NPWP serta dampaknya terhadap akses login ke sistem Coretax. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tanggal 13 Juni 2025, dengan subjek dua orang petugas pelayanan yang dipilih secara purposive karena keterlibatannya langsung dalam implementasi kebijakan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi lapangan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan merujuk pada teori persepsi sosial, organisasi, dan transaksional.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Wawancara dengan petugas KPP Pratama Bandung Cicadas mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kebijakan pemadanan NIK-NPWP tergolong sangat tinggi. Narasumber memperkirakan bahwa sekitar 98% wajib pajak telah memahami bahwa NIK kini menggantikan fungsi NPWP dalam sistem administrasi perpajakan, terutama sejak sistem Coretax resmi diterapkan. Persepsi ini terbentuk seiring meningkatnya keterpaparan wajib pajak terhadap penggunaan NIK sebagai kredensial utama dalam login sistem.

Fenomena ini selaras dengan teori Persepsi Sosial yang dikemukakan oleh Bruner (1957), yang menjelaskan bahwa persepsi individu terbentuk melalui pengalaman dan interpretasi terhadap stimulus baru. Pada awalnya, banyak wajib pajak menunjukkan resistensi terhadap perubahan, menganggap pemadanan sebagai proses yang merepotkan. Namun, seiring waktu, persepsi tersebut bergeser menjadi lebih positif setelah mereka merasakan manfaat praktis, seperti kemudahan dalam menyebutkan identitas.

Meskipun mayoritas wajib pajak telah memahami kebijakan ini, beberapa kebingungan tetap muncul. Pertanyaan yang kerap diajukan meliputi: "Kenapa data saya belum valid?", "Apakah NPWP lama masih berlaku?", dan "Bagaimana cara mencetak kartu NPWP baru?" Menurut petugas, kebingungan ini umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian data antara basis data DJP dan Dukcapil, seperti perbedaan nama, ejaan, atau format identitas. Tantangan signifikan yang dihadapi petugas adalah ketika wajib pajak enggan melakukan koreksi ke Dukcapil setelah mengetahui bahwa datanya tidak valid. Banyak dari mereka bersikap defensif karena merasa kewajibannya telah selesai di kantor pajak. Situasi ini menekankan pentingnya pemahaman lintas instansi dan koordinasi antara DJP dan Dukcapil. Dalam konteks ini, teori Persepsi Organisasi dari Daft dan Weick (1984) menegaskan bahwa organisasi perlu menyesuaikan cara penyampaian informasi agar selaras dengan persepsi pengguna layanan.

KPP Pratama Bandung Cicadas telah melaksanakan strategi sosialisasi yang cukup masif, baik melalui media sosial seperti Instagram Live, siaran radio PRFM, maupun melalui penyisipan materi pemadanan dalam kegiatan edukasi lainnya seperti sosialisasi kepada bendahara dan institusi pendidikan. Upaya ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman wajib pajak terhadap manfaat serta prosedur pemadanan. Kendala teknis juga menjadi tantangan tersendiri, terutama ketika wajib pajak mencoba melakukan pemadanan secara mandiri di rumah. Petugas mencatat bahwa perbedaan kualitas koneksi internet—misalnya antara Wi-Fi rumah dan jaringan LAN di kantor—berpengaruh pada kelancaran akses ke sistem Coretax. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah berjalan, keberadaan layanan tatap muka masih sangat dibutuhkan.

Kelompok wajib pajak lanjut usia (lansia) merupakan segmen yang menghadapi tantangan lebih besar. Mereka cenderung membawa dokumen fisik dan belum terbiasa dengan sistem berbasis digital. Selain itu, kasus kesalahan minor seperti perbedaan huruf dalam penulisan nama—contohnya "Muhammad" dengan satu atau dua huruf "m"—dapat menyebabkan kegagalan dalam proses pemadanan. Hal ini menunjukkan pentingnya memperhatikan literasi digital pengguna dan kepekaan terhadap berbagai tingkat kemampuan adaptasi teknologi.

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pemadanan NIK-NPWP telah berjalan dengan baik. Petugas menyampaikan bahwa hampir seluruh wajib pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas telah berhasil melakukan pemadanan. Keberhasilan ini turut dipengaruhi oleh pemberitaan luas di media sejak sebelum implementasi Coretax. Ke depan, DJP dinilai tidak perlu melakukan intervensi tambahan secara besar-besaran karena proses pemadanan telah berlangsung otomatis melalui sistem. Meskipun demikian, edukasi dan pendampingan tetap perlu dilakukan agar tidak ada kelompok wajib pajak yang tertinggal.

E. SIMPULAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui kebijakan pemadanan NIK sebagai NPWP dan penerapan sistem Coretax telah menunjukkan hasil yang cukup positif, khususnya di wilayah KPP Pratama Bandung Cicadas. Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kebijakan ini tergolong tinggi, dengan sekitar 98% telah memahami fungsi NIK sebagai identitas perpajakan baru. Hal ini menunjukkan keberhasilan upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh petugas pajak, baik melalui media daring maupun tatap muka. Namun demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait validitas data yang belum sepenuhnya sinkron antara DJP dan Dukcapil, serta keterbatasan literasi digital pada kelompok tertentu, seperti lansia. Kendala teknis dalam akses mandiri ke sistem juga menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi telah berjalan, peran layanan langsung dari petugas masih sangat dibutuhkan. Persepsi petugas terhadap kondisi ini menunjukkan pentingnya koordinasi lintas instansi dan pendekatan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan wajib pajak. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem dan regulasi, tetapi juga pada persepsi, pengalaman, dan peran aktif petugas pajak dalam mengedukasi dan mendampingi wajib pajak. Studi ini menegaskan bahwa pemahaman petugas terhadap kondisi wajib pajak menjadi kunci dalam memastikan kelancaran integrasi data dan efektivitas transformasi digital DJP secara menyeluruh.

REFERENSI

- Bruner, J. S., & Postman, L. (1949). On the perception of incongruity. *Journal of Personality*, 18, 206–223.
- Budiarto, A., & Kartika, T. (2016). Tantangan implementasi e-government di Indonesia. Perspektif kesiapan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 67–75.
- Daft, R. L., & Weick, K. E. (1957). Toward a model of organizations as interpretation systems. *Academy of Management Review*, 64(2), 123–152.
- Handayani, P. W. (2017). Community-based digital training for e-government services adoption: A case of tax education. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(2), 89–98.
- Hasanah, R. M., & Pradipta, Y. A. (2022). Kesiapan infrastruktur dan SDM dalam mendukung transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 4(2), 95–105.

- Hidayat, R., & Susanto, D. (2019). Kesiapan organisasi publik dalam menghadapi transformasi digital: Studi pada instansi pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 7(1), 15–25.
- Kurniawan, A., & Lestari, E. (2017). Analisis kegagalan implementasi e-government di sektor publik Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 5(1), 41–50.
- Lazarus, R. S. (1991). Emotion and Adaptation. New York. *Oxford University Press*.
- Nugroho, H., & Rahmawati, I. (2018). Persepsi pegawai terhadap transformasi digital di sektor publik: Studi kasus Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 117–128.
- Nugroho, R. (2017). Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Politik Kebijakan Publik. *Jakarta: Elex Media Komputindo*, 1, 39.
- Prasetya, H., & Wulandari, D. (2017). Sistem interpretasi organisasi publik dalam menghadapi tantangan era digital. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(2), 101–110.
- Putra, R. A., & Hartono, Y. (2016). Persepsi pengguna terhadap penerapan sistem informasi berbasis transaksi: Studi pada organisasi publik. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 55–63.
- Rahman, A. M., Suryani, N., & Lestari, D. P. (2023). Analisis kendala wajib pajak dalam mengakses DJP Online pasca kebijakan pemadanan NIK-NPWP Studi kasus Jakarta Selatan. *Jurnal Transformasi Digital Perpajakan*, 1(1), 11–20.
- Siregar, A. P., & Nasution, M. H. (2020). Penguatan kapasitas digital SDM aparatur melalui pelatihan terpadu. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 2(3), 78–87.
- Surya, D. P., & Putri, A. S. (2020). iterasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 44–53.
- Suryaningrum, D. (2020). (2020). Dinamika persepsi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan publik: Pendekatan transaksional. *Jurnal Administrasi Negara Digital*, 5(2), 77–88.
- Utami, N. W., & Saputra, M. R. (2023). Literasi digital dan tantangan implementasi pemadanan NIK-NPWP di era digitalisasi perpajakan. *Jurnal Pajak Dan Teknologi Informasi*, 5(1), 1–10.
- Wicaksono, R. A. . & Y. D. (2023). (2023). Evaluasi Implementasi Coretax Administration System dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 115–130.
- Yuliana, D., & Sembiring, R. (2021). Pengaruh budaya organisasi dan tekanan eksternal terhadap persepsi pegawai dalam implementasi sistem informasi perpajakan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 33–42.
- Yusuf, M., & Handayani, F. (2022). Interaksi perseptual dalam implementasi sistem digital: Studi eksploratif pendekatan transaksional. *Jurnal Psikologi Sosial Dan Organisasi*, 11(1), 29–40.