



Persepsi Mahasiswa Magang terhadap Sistem Pelayanan Pajak di KPP Pratama Mojokerto

Rafaelani Putri Kristanti^{1*}, Amrina Yulfajar²

¹⁻²Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Indonesia

Email: ellarafaelani2004@gmail.com^{1*}, amrinayu@stiemahardhika.ac.id²

*Penulis Korespondensi: ellarafaelani2004@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine how student interns perceive the performance of tax services at the Mojokerto Tax Office (KPP). This study employs a qualitative approach using descriptive methods. Data were collected through interviews with interns assigned to the service division, specifically at the Integrated Service Center (TPT). The interview results indicate that the tax service framework at the Mojokerto Primary Tax Office is viewed positively, is well-organized, and is beginning to evolve toward a modern and digital service approach through CORETAX technology. The shift toward digital services is believed to improve efficiency, streamline the process of obtaining a Taxpayer Identification Number (NPWP), simplify annual tax reporting, and enhance access to additional tax services. Additionally, the quality of service provided by staff was rated as friendly, professional, interactive, and supportive in helping taxpayers understand the service process. Nevertheless, several challenges were noted, including a lack of general awareness among taxpayers regarding digital platforms particularly among older taxpayers increased wait times during the annual tax filing season, and occasional system disruptions that affected service delivery. Based on interview findings, the tax service framework at the Mojokerto Pratama Tax Office is considered fairly efficient, although there is still room for improvement in promoting the adoption of digital services, enhancing service facilities, and creating a more user-friendly system.*

Keywords: CORETAX; Mojokerto Main Tax Office; Student Interns; Student Perceptions; Tax Service System.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana mahasiswa magang memandang kinerja pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan mahasiswa magang yang ditempatkan di divisi pelayanan, khususnya di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Hasil wawancara menunjukkan bahwa kerangka kerja pelayanan perpajakan di Kantor Pajak Pratama Mojokerto dipandang secara positif, terorganisir dengan baik, dan mulai berkembang menuju pendekatan pelayanan yang modern dan digital melalui teknologi CORETAX. Pergeseran ke arah layanan digital diyakini dapat meningkatkan efisiensi, memudahkan pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menyederhanakan pelaporan pajak tahunan, serta meningkatkan akses ke layanan pajak tambahan. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh staf dinilai ramah, profesional, interaktif, dan mendukung dalam membantu wajib pajak memahami proses layanan. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dicatat, termasuk kurangnya kesadaran umum di kalangan wajib pajak mengenai platform digital, terutama di kalangan wajib pajak yang lebih tua, waktu tunggu yang meningkat selama musim pelaporan pajak tahunan, serta gangguan sistem sesekali yang memengaruhi penyampaian layanan. Berdasarkan temuan wawancara, kerangka kerja layanan pajak di Kantor Pajak Pratama Mojokerto dinilai cukup efisien, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam mendorong adopsi layanan digital, meningkatkan fasilitas layanan, dan menciptakan sistem yang lebih ramah pengguna.

Kata kunci: CORETAX; KPP Pratama Mojokerto; Mahasiswa Magang; Persepsi Mahasiswa; Sistem Pelayanan Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah dan sangat penting untuk mendorong kemajuan nasional. Uang yang dikumpulkan dari pajak dialokasikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasional, termasuk peningkatan infrastruktur, program pendidikan, layanan kesehatan, dan fasilitas umum lainnya. Maka dari itu, pemerintah, melalui Direktorat Jenderal Pajak, selalu mengusahakan berbagai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan guna meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib

pajak. Wajib pajak sendiri adalah individu yang memiliki kewajiban perpajakan. Dalam skenario ini, baik standar objektif maupun subjektif untuk menentukan status wajib pajak telah terpenuhi (Sari et al., 2020 dalam Anggi Kania Putri et al., 2023:198). Istilah “kriteria objektif” itu sendiri mengacu pada aturan yang ditetapkan untuk diterapkan dalam kerangka perpajakan (objek pajak). Misalnya, jika seseorang yang tinggal di Indonesia memperoleh penghasilan dan mencukupi kriteria perpajakan, individu ini diakui udah masuk kriteria objektif, sehingga statusnya berganti menjadi wajib pajak dan diwajibkan agar menyetorkan pajak (Bahroni, 2028 dalam Anggi Kania Putri et al.,2023:198). Salah satu inisiatif utama yang sedang dijalankan adalah pengembangan sistem pengelolaan perpajakan yang berpusat pada teknologi digital. Peran pajak dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia tidak dapat disangkal sangatlah besar. Pajak memiliki fungsi krusial dalam menjaga keseimbangan perekonomian nasional serta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Dana yang dikumpulkan dari entitas dan individu yang dikenai pajak dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun infrastruktur publik bagi masyarakat luas. Pajak memiliki dua tujuan utama dalam perekonomian nasional yaitu memberikan dukungan keuangan bagi inisiatif pembangunan pemerintah, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, dan bertindak sebagai mekanisme untuk mengarahkan kebijakan pemerintah di bidang sosial-ekonomi (Siti Resmi, 2013 dalam Cindy & Chelsya, 2024:2).

Perpajakan di Indonesia sedang memasuki era baru kemajuan digital yang diperkenalkan dengan adaptasi Wajib Pajak terhadap Sistem CORETAX, Sejak 2018 Indonesia telah mengalokasikan dana yang cukup besar untuk pengembangan sistem ini, dengan anggaran sebesar Rp 2,1 triliun. Meskipun demikian, hingga tahun 2025, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif yang mengakibatkan penundaan. Untuk memahami bagaimana sistem ini dapat berkembang dengan baik, sangatlah penting untuk menganalisis prospek dan hambatan yang dihadapi oleh negara-negara yang telah menerapkannya (Utama & Yuliana, 2025). CTAS atau CORETAX merupakan sistem manajemen perpajakan dasar, yaitu sistem manajemen perpajakan yang bentuk sepenuhnya digital milik Direktorat Jenderal Pajak, yang diperkenalkan sebagai bagian dari reformasi perpajakan. Salah satu reformasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah penerapan Sistem Penilaian Mandiri atau *Self Assessment* . Dalam Sistem Penilaian Mandiri ini, wajib pajak bertanggung jawab untuk menentukan, melunasi, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri (Fajrin, 2018). Sistem manajemen perpajakan yang esensial ini mengubah layanan perpajakan seperti audit, pengawasan regulasi, pengelolaan data, dan penegakan hukum perpajakan menjadi format yang sepenuhnya terintegrasi dan digital (Bouchra et al.,

2025 dalam Utama & Yuliana, 2025:46). Oleh karena itu, peningkatan pada sistem manajemen perpajakan inti ini menandakan langkah menuju modernisasi perpajakan, dengan tujuan menciptakan lembaga perpajakan yang tangguh, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab yang menerapkan proses operasional yang efektif dan efisien bagi DJP (Tiwari et al., 2025 dalam Utama & Yuliana, 2025). Semakin meluas seiring dengan diluncurkannya sistem CORETAX (Putera dalam Haryati, 2025:611). Telah diungkapkan bahwa implementasi CORETAX direncanakan pada awal 2025 dengan inisiatif ini bertujuan untuk mengembangkan kerangka pelaporan pajak yang lebih efisien, jelas, tepat, dan terpusat. Dengan diluncurkannya CORETAX, wajib pajak akan mendapatkan manfaat berupa peningkatan layanan bantuan, potensi terjadinya sengketa perpajakan dapat berkurang, biaya yang terkait dengan kepatuhan perpajakan akan menurun, dan tingkat kepatuhan perpajakan diperkirakan akan meningkat (Notika et al., 2023 dalam Arifin et al., 2025:164). Kerangka CORETAX dimaksudkan untuk berfungsi sebagai ekosistem terpadu yang mengintegrasikan seluruh aspek administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran dan pembayaran sampai pelaporan (Revanza almas, 2024 dalam Haryati, 2025:611). Tujuannya adalah untuk menjamin keseragaman data, menyederhanakan prosedur bagi wajib pajak (WP), serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan praktik penghindaran pajak (Ilyas et al., 2025). Secara teori, kerangka kerja ini menawarkan peningkatan yang signifikan dalam hal efisiensi, ketepatan, dan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan sistem-sistem terpisah sebelumnya. Namun demikian, peluncuran CORETAX menghadapi hambatan, baik dari perspektif sistem, yang masih dalam tahap pengembangan, maupun dari perspektif pengguna, yang sedang dalam tahap penyesuaian (Utama & Yuliana, 2025).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berfungsi sebagai unit operasional khusus di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Tugas dan kewajibannya meliputi penyediaan layanan, penyuluhan, pengawasan, serta penegakan hukum bagi wajib pajak terkait pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan barang mewah, berbagai pajak tidak langsung, serta pajak tanah dan bangunan. Selain itu, KPP juga mengelola informasi mengenai wajib pajak dan objek pajak di wilayah tugasnya, dengan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku (wikipedia, n.d.). Kantor Pajak Mojokerto, yang berfungsi sebagai lembaga pelayanan perpajakan di bawah Direktorat Jenderal Pajak, telah meluncurkan sistem layanan digital yaitu CORETAX atau Core Tax Administration System (CTAS) *represents a key initiative in tax reform through business processing that utilizes a commercially available information system, along with a restructured Tax Database. The aim is to create a system that is user-friendly, strong, unified, precise, and dependable for Tax Administration purposes.* (Direktur Jenderal

Pajak, 2022 dalam Rahmi et al., 2023:182), untuk membantu masyarakat. Layanan yang ditawarkan meliputi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penyampaian SPT Tahunan, layanan konsultasi perpajakan, serta berbagai fungsi administrasi perpajakan lainnya. Pada dasarnya, kerangka layanan ini memanfaatkan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh wajib pajak. Dengan menerapkan sistem yang sederhana dan dapat diandalkan, diharapkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan akan meningkat. Selain itu, integrasi data yang akurat tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka, tetapi juga membantu petugas pajak di Mojokerto dalam menjalankan tugas pengawasan mereka secara lebih adil, transparan, dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan perpajakan dan memaksimalkan penerimaan negara.

Program magang sendiri merupakan salah satu bentuk pembelajaran praktis yang memungkinkan mahasiswa menerapkan pengetahuan teoretis dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Dengan mengikuti program magang, mahasiswa dapat memperoleh keterampilan praktis dan interpersonal, meningkatkan daya saing mereka, serta menumbuhkan pola pikir profesional (Frysa Irsadi, 2025). Mahasiswa magang di KPP Pratama Mojokerto yang ditempatkan di bagian pelayanan berkesempatan untuk menyaksikan secara langsung bagaimana kerangka kerja layanan perpajakan yang diterapkan dalam lingkungan kerja profesional. Selain membantu operasional layanan, Mahasiswa magang juga dapat mengamati tanggapan wajib pajak serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang ditawarkan. Analisis terhadap perspektif Mahasiswa magang sangat penting karena mereka dapat memberikan informasi berharga yang didasarkan pada pengalaman langsung mereka di bidang layanan perpajakan. Selain itu, Mahasiswa magang juga mampu mengevaluasi seberapa efektif teknologi digital dalam memfasilitasi layanan perpajakan. Para Mahasiswa yang membantu dalam urusan perpajakan turut berperan dalam memberi pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya mematuhi peraturan perpajakan serta keuntungan yang didapat dari pembayaran pajak. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai peran pajak untuk kemajuan bangsa serta mendorong peningkatan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Violetta & Widjaja, 2024 dalam Syahrani & Merina, 2025:2).

Berdasarkan wawancara dengan para mahasiswa magang di Kantor Pajak Mojokerto, terungkap bahwa sistem pelayanan perpajakan dinilai cukup memuaskan, terorganisir dengan baik, dan profesional. Penerapan teknologi CORETAX dianggap efektif dalam mempercepat dan meningkatkan proses pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya pemahaman di kalangan wajib pajak mengenai penggunaan sistem digital,

terutama terlihat pada wajib pajak yang lebih tua, waktu tunggu yang lama selama periode pelaporan pajak, dan kegagalan sistem yang sesekali terjadi. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan perpajakan memiliki dampak positif, masih diperlukan evaluasi dan pengembangan sistem layanan untuk meningkatkan efektivitasnya.

2. KAJIAN TEORITIS

Presepsi Mahasiswa

Menurut KBBI, persepsi adalah mekanisme di mana individu memperoleh pengetahuan tentang berbagai pengalaman yang dimiliki bersama oleh semua orang, memungkinkan mereka untuk memahami informasi dari lingkungan sekitar melalui lima indra: penglihatan, pendengaran, penciuman, sentuhan, dan perabaan. Persepsi melibatkan pembacaan objek, penerimaan, penataan, dan pemahaman masukan yang telah diatur, yang dapat memengaruhi sikap atau perilaku (Lioni & Baihaqi 2016 dalam Icha, 2021). Seperti yang dicatat oleh (Anggraeni et al. 2020 dalam Icha, 2021), dalam konteks perpajakan, persepsi karier adalah proses di mana mahasiswa menavigasi dan menafsirkan pengalaman sensorik mereka, memberikan makna pada karier di bidang perpajakan. Persepsi dapat dilihat sebagai penilaian yang menguntungkan atau tidak menguntungkan yang muncul dari sikap individu terhadap suatu subjek tertentu (Khairunnisa & Kurniawan 2020 dalam Icha, 2021).

Teori Layanan Publik

Layanan publik mencakup berbagai tugas atau kumpulan tugas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan mendasar, yang diatur oleh hukum dan peraturan, bagi semua warga negara dan penduduk, yang melibatkan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh entitas yang memberikan layanan publik. Layanan publik bukanlah tugas tunggal, tetapi dapat mencakup berbagai langkah atau proses selanjutnya untuk memenuhi tuntutan layanan penting. Tujuan layanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat, termasuk pendidikan, perawatan kesehatan, dan keamanan. Sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, layanan publik harus diberikan sesuai dengan kerangka hukum yang relevan untuk membangun landasan hukum yang kuat. Layanan publik harus tetap netral dan tersedia bagi setiap warga negara, terlepas dari keadaan pribadi mereka. Dalam hal barang, jasa, dan/atau fungsi administrasi, layanan publik dapat berupa penyediaan barang, seperti dokumen identitas, penawaran layanan, seperti perawatan kesehatan, dan/atau penanganan tugas administrasi, seperti penerbitan izin usaha. Penyedia layanan publik adalah entitas yang diizinkan untuk memberikan layanan publik, yang meliputi organisasi pemerintah, perusahaan milik negara, dan perusahaan milik pemerintah daerah (Natika, 2024).

Teori Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan publik berkaitan dengan metode untuk menilai dan meningkatkan standar layanan yang ditawarkan kepada masyarakat oleh lembaga pemerintah (Erlianti, 2019 dalam Fikri & Tjenreng, 2025). Model yang umum digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah SERVQUAL, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kerangka kerja ini menguraikan lima aspek penting dari kualitas layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat memandang efektivitas lembaga publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi penyedia layanan untuk secara konsisten mencari inovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar selaras dengan harapan publik, yang dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia serta adopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi (Fikri & Tjenreng, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Manfaat penelitian deskriptif ini adalah agar memberi gambaran akan kondisi, situasi, dan fenomena yang di temukan di lapangan terkait struktur pelayanan perpajakan yang diterapkan di Kantor Pajak Mojokerto. Analisis ini berfokus pada pandangan mahasiswa magang mengenai kualitas pelayanan, efisiensi sistem digital, permasalahan yang berkaitan dengan penyampaian pelayanan, serta perspektif pegawai dalam membantu wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Mojokerto, dengan fokus pada sektor layanan yang dikenal sebagai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Penelitian ini dilakukan selama masa magang, yang berlangsung selama kurang lebih sekitar lima bulan. Peserta dalam penelitian ini adalah mahasiswa magang yang ditempatkan di bagian pelayanan perpajakan di Kantor Pajak Mojokerto. Mereka dipilih untuk penelitian ini karena keterlibatan langsung mereka dalam memberikan layanan perpajakan serta interaksi mereka dengan wajib pajak selama masa magang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap mahasiswa magang yang ditempatkan di sektor layanan kantor KPP Pratama Mojokerto, para mahasiswa tersebut menyampaikan berbagai pandangan mengenai sistem pelayanan pajak di KPP Pratama Mojokerto.

Gambaran Umum Sistem Pelayanan Pajak di KPP Pratama Mojokerto

Melalui hasil wawancara dengan para mahasiswa magang dari Kantor Pajak Mojokerto, disimpulkan bahwa kerangka kerja layanan perpajakan tersebut efisien dan terorganisir dengan baik. Sistem ini mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan telah memulai penerapan layanan digital menggunakan Sistem Administrasi Pajak CORETAX. Peralihan layanan perpajakan ke format digital akan membantu menghemat waktu, menekan biaya, serta meningkatkan kejelasan dan keterbukaan informasi bagi para wajib pajak. Hal-hal tersebut diperkirakan akan mendorong kepatuhan terhadap peraturan perpajakan (Rohmah & Umardiyah, 2022). Para Mahasiswa magang menilai bahwa peralihan ke layanan digital memudahkan akses wajib pajak ke berbagai layanan perpajakan, termasuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menyampaikan SPT Tahunan, dan mengaktifkan akun pajak melalui internet. Selain itu, penerapan platform digital dianggap sebagai cara untuk meningkatkan efektivitas layanan, karena sebagian besar urusan administratif kini dapat diselesaikan secara daring, agar tidak wajib untuk pergi ke kantor pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan dalam administrasi perpajakan telah membawa perbaikan yang bermanfaat dalam kualitas layanan publik yang berkaitan dengan perpajakan. Meskipun demikian, dalam situasi nyata, beberapa prosedur masih dilakukan secara manual. Hal ini terjadi saat pemeliharaan sistem atau ketika muncul kendala teknis, yang mengakibatkan kualitas layanan yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, meskipun kerangka kerja layanan perpajakan terus berkembang menuju penyediaan layanan modern yang didukung teknologi, masih diperlukan peningkatan dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem (Ningsih, 2024).

Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para mahasiswa magang memandang standar layanan perpajakan di Kantor Pajak Mojokerto secara positif. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa layanan tersebut dianggap baik, profesional, dan efektif dalam memudahkan pengalaman perpajakan bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik memiliki korelasi positif dengan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan (Yetina, 2018 dalam Siregar & Sari, 2022:174). Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari ketepatan dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Ketika individu yang memenuhi kewajiban pajaknya merasa puas dengan bantuan dan kemudahan yang ditawarkan oleh

otoritas pajak, hal itu memotivasi mereka untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka (Dahlia, 2017 dalam Siregar & Sari, 2022:174). Hal ini, pada gilirannya, akan menghasilkan hasil yang menguntungkan bagi penerimaan pajak, yang akan terus meningkat secara konsisten (Rianty, 2020 dalam Siregar & Sari, 2022:174). Petugas yang memberikan layanan dianggap ramah, responsif, dan mendukung dalam membimbing wajib pajak melalui proses perpajakan. Selain itu, para mahasiswa magang menyoroti bahwa layanan perpajakan cukup cepat dan efektif, terutama berkat penerapan sistem manajemen antrean dan digitalisasi layanan. Pemanfaatan teknologi meningkatkan alur kerja administratif, memastikan bahwa wajib pajak mengalami penundaan minimal saat menerima bantuan. Namun, masih terdapat berbagai masalah, terutama selama periode pengajuan SPT tahunan. Pada masa ini, terjadi kenaikan wajib pajak yang datang ke kantor, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama dan ruang tunggu yang terkadang tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa arus pengunjung yang padat pada waktu-waktu tertentu tetap menjadi kendala dalam memastikan standar pelayanan yang tinggi. Fasilitas yang disediakan, termasuk ruang tunggu, sistem antrean, dan loket layanan, dianggap cukup memadai dan nyaman. Meskipun demikian, para mahasiswa magang merekomendasikan peningkatan pada fasilitas pendukung, sehingga memungkinkan penyampaian layanan yang lebih baik ketika terjadi peningkatan jumlah wajib pajak.

Pengalaman Mahasiswa Magang Dalam Pelayanan Pajak

Selama masa magang, para mahasiswa turut serta dalam memberikan dukungan untuk layanan perpajakan, yang meliputi membantu penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), mengajukan SPT Pajak melalui platform CORETAX, memberikan konsultasi kepada wajib pajak, serta menjelaskan proses layanan. Kesempatan ini memberikan wawasan berharga kepada para mahasiswa mengenai kerangka kerja administrasi perpajakan dan layanan sektor publik. Mahasiswa magang mengembangkan keterampilan lebih lanjut dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak. Interaksi ini dipandang sebagai kesempatan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka, menumbuhkan kesabaran, dan meningkatkan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Secara praktis, para mahasiswa diharapkan dapat menjelaskan prosedur perpajakan dengan istilah-istilah yang mudah dipahami oleh wajib pajak. Meskipun demikian, para mahasiswa magang menghadapi berbagai kendala saat memberikan dukungan dalam pelayanan. Salah satu masalah yang umum terjadi adalah masih adanya wajib pajak yang belum memahami cara menggunakan teknologi digital, terutama di kalangan lansia. Sebagian wajib pajak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem daring dan karenanya membutuhkan bantuan secara langsung. Untuk mengatasi masalah ini, petugas di Kantor Pajak Mojokerto umumnya memberikan bimbingan dan

dukungan langsung kepada wajib pajak hingga proses pelayanan selesai. Selain itu, wajib pajak yang menghadapi kendala juga dapat memperoleh bantuan melalui layanan helpdesk.

Efektifitas Sistem Pelayanan Pajak Berbasis Digital

Berdasarkan hasil dari wawancara, para mahasiswa magang menyimpulkan bahwa sistem pelayanan perpajakan di Kantor Pajak Mojokerto cukup efisien. Mereka mengatakan bahwa penerapan teknologi CORETAX berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan karena layanan tersebut tersedia secara daring dan mempermudah prosedur administrasi perpajakan. Transisi ke layanan digital menguntungkan bagi wajib pajak, karena memungkinkan mereka mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja. Selain itu, penerapan sistem online membantu mempercepat prosedur layanan dan mengurangi ketergantungan pada layanan manual tradisional. Namun, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya teknologi, hal ini juga bergantung pada kesiapan infrastruktur, kualitas tenaga kerja, literasi digital wajib pajak, serta dukungan berkelanjutan dari kebijakan pemerintah. Hambatan seperti kesenjangan akses digital, risiko keamanan siber, dan keengganan untuk menerima perubahan merupakan faktor-faktor penting yang perlu diatasi guna memastikan proses digitalisasi berjalan secara efektif. (Kurniawan & Edtiyarsih, 2025). Meskipun demikian, keberhasilan platform digital tetap dipengaruhi oleh kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Tidak semua wajib pajak mahir dalam menggunakan sistem daring, yang menunjukkan adanya kebutuhan yang terus-menerus akan upaya pendidikan dan sosialisasi yang ditingkatkan bagi masyarakat. Para mahasiswa magang juga mencatat bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan di kalangan wajib pajak terhadap layanan perpajakan relatif tinggi. Mayoritas wajib pajak percaya bahwa mereka mendapatkan dukungan dari sistem digital serta bantuan profesional dari petugas. Namun, masih ada sebagian wajib pajak yang mengungkapkan ketidakpuasan akibat waktu tunggu yang lama dan tantangan yang dihadapi saat menggunakan sistem online.

Evaluasi dan Saran Terhadap Sistem Pelayanan Pajak

Para Mahasiswa magang mengamati bahwa keunggulan utama sistem pelayanan perpajakan di Kantor Pajak Mojokerto meliputi layanan digital, proses pelayanan yang terstruktur dengan baik, pelayanan yang cepat, serta pegawai yang kompeten dan ramah. Hal ini mencerminkan upaya modernisasi pelayanan perpajakan yang relatif efektif. Di sisi lain, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan, antara lain kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap platform digital, keterbatasan sumber daya pada jam-jam sibuk seperti saat waktu pelaporan SPT tahunan, serta gangguan sistem yang terjadi secara berkala dan menghambat penyediaan layanan. Berdasarkan temuan dari wawancara, para Mahasiswa

magang mengajukan sejumlah rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan ke depannya. Di antara rekomendasi tersebut adalah perlunya memperluas jangkauan dan meningkatkan sosialisasi terkait penerapan platform digital, merekrut tenaga kerja tambahan selama periode pelaporan pajak, memperbarui fasilitas layanan, serta membangun sistem yang lebih ramah pengguna bagi masyarakat. Dengan penilaian dan peningkatan yang berkelanjutan, diharapkan sistem layanan perpajakan di KPP Pratama Mojokerto akan berkembang menjadi lebih efisien dan efektif, sehingga mampu memberikan layanan yang unggul kepada wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian Presepsi Mahasiswa Magang terhadap Sistem pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa kerangka kerja pelayanan perpajakan yang ada saat ini cukup efisien, terorganisir dengan baik, dan terus berkembang menuju layanan yang modern dan berorientasi digital. Penerapan teknologi CORETAX dipandang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan, serta memudahkan akses daring ke layanan perpajakan bagi wajib pajak. Para mahasiswa magang mengamati bahwa petugas di Kantor Pajak Mojokerto memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan mudah diakses, serta membantu wajib pajak dalam memahami prosedur yang berlaku. Selain itu, fasilitas seperti ruang tunggu, sistem antrean, dan loket pelayanan dinilai memadai untuk mendukung kelancaran operasional pelayanan perpajakan. Meskipun telah terjadi kemajuan, masih terdapat berbagai kendala dalam penyediaan layanan perpajakan, termasuk kurangnya pemahaman wajib pajak terutama kalangan lanjut usia terhadap sistem digital, waktu tunggu yang lama selama musim pelaporan pajak, serta gangguan sistem yang terjadi secara sporadis dan mengganggu penyediaan layanan. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa infrastruktur layanan digital memerlukan pengembangan dan peningkatan lebih lanjut agar dapat beroperasi dengan lebih efisien. Secara umum, kerangka kerja layanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Mojokerto dinilai relatif efisien dalam membantu wajib pajak. Pergeseran ke arah layanan digital telah memberikan pengaruh positif terhadap standar layanan perpajakan, meskipun peningkatan masih diperlukan dalam hal penjangkauan masyarakat, fasilitas layanan, dan pengembangan sistem teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diajukan saran-saran yaitu Kantor Pajak Mojokerto perlu meningkatkan upayanya dalam memberikan informasi dan edukasi kepada wajib pajak mengenai pemanfaatan platform layanan digital, sehingga masyarakat dapat memiliki pemahaman yang lebih jelas tentang cara mengakses layanan perpajakan secara daring. Penting untuk melakukan pembaruan dan pemeliharaan platform digital secara berkala guna meminimalkan gangguan pada sistem, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kantor Pajak Mojokerto disarankan untuk menambah jumlah staf yang berjaga selama periode pelaporan pajak atau musim sibuk guna mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses pelayanan. Peningkatan fasilitas layanan, termasuk luas ruang tunggu dan fasilitas pendukung tambahan, sangat penting untuk memastikan para wajib pajak merasakan kenyamanan yang lebih baik saat mengakses layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, M. A., Putra, P. S., Putra, A. E., & Saladin, H. (2025). Edukasi penggunaan Coretax Administration System. *JPMEBD*, 2(2), 163–170. <https://doi.org/10.70248/jpmebd.v2i2.2662>
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi mahasiswa terhadap penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>
- Fajrin, M. M. (2018). *Analisis motivasi mahasiswa program studi perpajakan untuk berkarir di bidang perpajakan (Studi pada mahasiswa Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)* [Skripsi]. Universitas Brawijaya.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen pelayanan publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Frysa Irsadi, A. (2025). Kontribusi mahasiswa magang terhadap proses pengelolaan data keuangan dan pajak di PT Shelter Nusantara. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(7).
- Haryati, A. F. J. (2025). Adaptasi wajib pajak dalam sistem Coretax. *Abdimas* 45, 4(2), 610–620. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v4i2.5265>
- Icha. (2021). Pengetahuan pajak, persepsi mahasiswa, minat mahasiswa berkarir di bidang perpajakan: Asas kemandirian sebagai variabel moderasi. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(1), 24–34. <https://doi.org/10.55587/jla.v2i1.19>
- Ilyas, H. T., Devano, S. D., & Herdianti, S. H. (2025). The effect of tax planning and the implementation of the Core Tax Administration System on taxpayer compliance. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 5(3), 3326–3338. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i3.44798>
- Kharisma Candra Utama, & Yuliana, L. (2025). Implementasi pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap efisiensi kinerja pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN: Master Manajemen*, 3(2), 43–56. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>

- Kurniawan, M. R. D., & Edtiyarsih, D. D. (2025). Analisis efektivitas digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia tahun 2025. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 570–574.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *WPAJ*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Ningsih, D. N. C. (2024). Analisis keberhasilan implementasi digitalisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia. *Edu Research Indonesian Institute for Corporate Learning and Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Putri Erika Syahrani, & Merina, C. I. (2025). Peranan relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan orang pribadi melalui e-filing di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. *Economic Reviews Journal*, 4(4), 1491–1498. <https://doi.org/10.56709/mrj.v4i4.873>
- Putri, A. K., & Taun, T. (2023). Peranan hukum pajak dalam pembangunan ekonomi nasional guna mencapai tujuan negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 198–209. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7519838>
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis manajemen strategi kebijakan pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam upaya penguatan reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3480>
- Rohmah, L. M., Umardiyah, F., & M. (2022). *Sistem pelayanan pajak modern*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=uat-EAAAQBAJ>
- Siregar, Y., & Sari, W. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kualitas sistem informasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal BENING*, 9(2), 564–573. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i3.2733>
- Wikipedia. (n.d.). *Kantor pelayanan pajak*. Wikipedia. Retrieved June 23, 2026, from https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pelayanan_Pajak