



Peran New Service Development Dalam Inovasi Layanan Perpajakan Melalui Pengembangan Aplikasi Coretax Oleh KPP Pratama Bandung Cicadas

Amalia Fauziah Rahmah

Administrasi Publik, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Indonesia

Alamat: Jl. AH. Nasution No.105, Cipadung Wetan, Kec. Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40614

Email: amalfauziah23@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the role of New Service Development (NSD) in tax service innovation through a case study of the development of the Coretax application at KPP Pratama Bandung Cicadas. The research method used is a descriptive qualitative approach with an in-depth interview approach to stakeholders at KPP Pratama Bandung Cicadas. The results of the study indicate that the development of the Coretax application plays a significant role in increasing the efficiency and transparency of public services in the taxation sector. This application not only simplifies the core business processes of tax administration, from taxpayer registration, SPT reporting, tax payments, to tax audits and collection. But also, it allows for better supervision of tax activities. In the context of NSD, this innovation illustrates how technology-based service updates can drive modernization and meet the increasingly complex needs of society. The positive impact of this innovation is seen in the ease and efficiency for taxpayers. Through one integrated system, taxpayers can access and manage all tax administration services practically.*

Keywords: *New Service Development, Coretax, Innovation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *New Service Development* (NSD) dalam inovasi layanan perpajakan melalui studi kasus pengembangan aplikasi *Coretax* di KPP Pratama Bandung Cicadas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan wawancara mendalam kepada para pemangku kepentingan di KPP Pratama Bandung Cicadas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi *Coretax* berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik di sektor perpajakan. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Tetapi juga, memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap aktivitas perpajakan. Dalam konteks NSD, inovasi ini menggambarkan bagaimana pembaruan layanan berbasis teknologi dapat mendorong modernisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dampak positif dari inovasi ini terlihat pada kemudahan dan efisiensi bagi wajib pajak. Melalui satu sistem terpadu, wajib pajak dapat mengakses dan mengurus seluruh layanan administrasi perpajakan secara praktis.

Kata kunci: *New Service Development, Coretax, Inovasi.*

1. LATAR BELAKANG

Inovasi pelayanan publik di Indonesia, termasuk dalam layanan perpajakan, diatur oleh sejumlah kebijakan dan peraturan pemerintah yang mendorong peningkatan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi dan pengembangan sistem yang lebih responsif. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk terus beradaptasi dengan perubahan zaman. Salah satu langkah strategis yang dapat diambil adalah melalui pengembangan layanan baru (*New Service Development*) yang inovatif. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendorong modernisasi pelayanan publik, diantaranya melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan perlunya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95

Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mewajibkan integrasi teknologi digital dalam pelayanan publik agar lebih cepat dan mudah diakses. Kedua kebijakan ini menjadi pedoman utama dalam mendorong penerapan teknologi digital dalam layanan perpajakan, seperti *Coretax* guna mendukung efisiensi, transparan, dan responsif dalam layanan.

Dalam teori inovasi pelayanan publik, konsep *New Service Development* (NSD) sangat relevan untuk memahami strategi pengembangan layanan perpajakan. Terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan layanan baru menurut pendapat (Kotler et al., 2018) yaitu *Idea Generation, Idea screening, Concept Development and testing, Marketing strategy development, Business analysis, Product development, Test marketing, dan Commercialization*. NSD berfokus pada upaya menciptakan layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada melalui pendekatan inovatif dan berbasis teknologi. KPP Pratama Bandung Cicadas, sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak, berupaya menerapkan NSD dalam layanan publik mereka dengan mengembangkan aplikasi *Coretax*. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses publik terhadap layanan perpajakan seperti penanganan permintaan konfirmasi dan pelaporan perpajakan, serta mendukung transparansi dalam proses administrasi pajak. Aplikasi ini diharapkan mampu menjawab tantangan yang selama ini dihadapi, seperti keterlambatan respon, tumpang tindih data, serta rendahnya kepuasan wajib pajak terhadap layanan administrasi. Inovasi ini diharapkan dapat mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan kepuasan pengguna, dan membangun citra positif institusi (Kurniawan, 2017).

Inovasi aplikasi *Coretax* mencerminkan penerapan nyata prinsip NSD di lingkungan KPP Pratama Cicadas. Tidak hanya berfokus pada digitalisasi proses, aplikasi ini juga menekankan pentingnya efektivitas informasi, dan efisiensi waktu pelayanan. Hal ini menjadi nilai tambah dibandingkan inovasi serupa di instansi lain, karena *Coretax* mengintegrasikan fitur pelacakan, pengarsipan otomatis untuk keperluan monitoring dan evaluasi kinerja layanan.

Meskipun sejumlah instansi di Indonesia telah menerapkan inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik, tantangan yang dihadapi KPP Pratama Bandung Cicadas bersifat lebih spesifik, yaitu pada efektivitas pengawasan dan keakuratan data wajib pajak. Dalam pengembangan aplikasi *Coretax*, terdapat perbedaan mendasar dibandingkan inovasi serupa, khususnya dalam hal fokus terhadap pemantauan kepatuhan dan transparansi pelaporan. Keunggulan ini menunjukkan bahwa *Coretax* bukan hanya dirancang untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memberikan dampak nyata dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pengawasan perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan konsep *New Service Development* (NSD) dalam pengembangan aplikasi *Coretax* oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas dan mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak. Urgensi dari penelitian ini terletak pada kebutuhan akan layanan perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan responsif, untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Dengan analisis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman tentang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi serta menawarkan solusi konkret bagi peningkatan layanan perpajakan.

2. KAJIAN TEORITIS

A. *New Service Development*

New Service Development atau Pengembangan layanan baru adalah konsep dan proses penting dalam sebuah manajemen pelayanan publik. *New Service Development* berfokus pada pembuatan, pengembangan, dan peluncuran layanan publik baru atau yang telah ditingkatkan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Lovelock, C.H. (1984) dalam (Johne & Storey, 1998) (Alrubaiee, 2013) menyatakan bahwa pengembangan layanan baru merupakan bagian khusus dari pengembangan produk baru. Produk baru perlu dievaluasi apabila terdapat ketergantungan antara layanan produk eksisting (produk yang sudah ada) dengan layanan produk baru pada proses pemberian layanan. Kesalahan produk baru dapat berdampak buruk terhadap layanan produk yang sudah ada. Sehingga layanan produk baru harus "*compatible*" dengan layanan produk eksisting dan staf layanan terkait.

Sedangkan (Alrubaiee, 2013) mengemukakan bahwa pengembangan layanan baru dikenal sebagai sumber keunggulan organisasi seiring dengan orientasi pasar merupakan salah satu cara terbaik untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Alrubaiee, 2013) pengembangan layanan baru mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran. Sedangkan Menurut Jaworski dan Kohli (1996), Dawes (2002) dalam (Matear, 2004), kualitas pengembangan layanan baru disertai orientasi pasar dan branding yang tepat bisa meningkatkan keunggulan kompetitif suatu perusahaan.

(Alrubaiee, 2013) menemukan dalam penelitiannya disampaikan bahwa Pengembangan Layanan Baru (*New Service Development*) adalah sumber keunggulan untuk layanan organisasi atau perusahaan. Dalam studinya, (Johne & Storey, 1998) mendefinisikan bahwa pengembangan layanan baru lebih mudah dilakukan dari pada pengembangan produk

baru. Suatu layanan dapat disebut sebagai layanan baru jika layanan tersebut bersifat inovatif, diciptakan oleh suatu perusahaan, serta ditawarkan pertama kalinya oleh perusahaan kepada dunia. Beberapa layanan baru merupakan pengganti yang adaptif. Layanan tersebut merupakan penyempurnaan yang lebih baik terhadap produk layanan yang sudah ada, baik dari segi teknologi, gaya, status, maupun kinerja.

Pengembangan layanan baru (NSD) adalah topik yang sangat relevan bagi para pengambil keputusan di perusahaan jasa ataupun perusahaan manufaktur, proses pengembangan layanan baru yang berorientasi pada pelanggan didasarkan pada perspektif penerapan ICT atau secara tidak langsung berkaitan dengan adanya perkembangan teknologi. Generasi ide, dan screening gagasan ide merupakan bagian terpenting yang harus dijalankan dalam kegiatan pengembangan desain ide.

Terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan layanan baru menurut pendapat (Kotler et al., 2018) diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. *Idea Generation*

Pengembangan produk baru diawali dengan pembuatan ide, sumber utama ide produk baru meliputi sumber internal dan sumber eksternal seperti pelanggan, pesaing, distributor, supplier dan lain lain.

2. *Idea screening*

Tahap ini bertujuan supaya mengurangi jumlah ide yang telah dikumpulkan dengan cara mengurangi ide ide yang tidak diperlukan. Ide yang akan digunakan akan dikembangkan ke tahapan selanjutnya.

3. *Concept Development and testing*

Ide yang akan digunakan akan dikembangkan menjadi konsep suatu produk baru, konsep produk tersebut akan menjadi produk yang dapat ditawarkan kepada konsumen.

4. *Marketing strategy development*

Pada tahap ini merancang bagaimana produk yang telah dibuat akan diperkenalkan pada pasar dengan melalui 3 bagian, yaitu :

- a) Tahap pertama menjelaskan target pasar, menentukan nilai yang direncanakan, pangsa pasar dan keuntungan selama tahun pertama.
- b) Tahap kedua menjelaskan rencana harga produk, distribusi, dan anggaran pemasaran selama tahun pertama.
- c) Tahap ketiga menjelaskan rencana penjualan jangka panjang, target keuntungan serta strategi bauran pemasaran.

5. *Business analysis*

Melakukan peninjauan terhadap penjualan, biaya dan keuntungan produk baru untuk mengetahui apakah akan mencapai target perusahaan.

6. *Product development*

Fase ini mengubah konsep produk menjadi produk fisik yang siap dipasarkan.

7. *Test marketing*

Bagian ini membahas tentang pengembangan produk baru yang dibuat dan dirilis dalam program uji pemasaran di pasar yang nyata.

8. *Commercialization*

Bagian ini merupakan tahap akhir dari tahap pengembangan produk baru yaitu memperkenalkan produk ke pasar.

B. *Coretax*

Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Pembangunan *Coretax* merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan proyek rancang ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis COTS (*Commercial Off-the-Shelf*) disertai dengan pembenahan basis data perpajakan.

Tujuan utama dari pembangunan *Coretax* adalah untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini. *Coretax* mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan pajak. Salah satu bentuk inovasi dalam *New Service Development* pada *coretax* adalah digitalisasi layanan. Melalui digitalisasi, layanan perpajakan menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu lama, kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat melalui sistem otomatis. Digitalisasi juga meminimalkan potensi kesalahan administratif, memperkuat akuntabilitas petugas, serta memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak untuk mendapatkan layanan kapan saja dan di mana saja.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode analisis deskriptif (Creswell, 2015), yang berfokus pada peran *New Service Development* dalam inovasi layanan perpajakan melalui pengembangan aplikasi *Coretax* di KPP Pratama Bandung Cicadas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (Sugiyono, 2015), yaitu melalui wawancara, observasi, dan studi literatur yang dilakukan di KPP Pratama Bandung Cicadas. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pegawai KPP yang terlibat langsung dalam pengembangan dan penggunaan aplikasi *Coretax* pada tanggal 12 Juni 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses inovasi layanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas melalui pengembangan aplikasi *Coretax*. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi tahapan-tahapan pengembangan inovasi digital tersebut, strategi implementasinya di lingkungan kerja KPP, serta mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, baik dari sisi efisiensi operasional maupun kepuasan wajib pajak. Melalui metode ini, diharapkan dapat dihasilkan gambaran yang komprehensif mengenai dinamika inovasi layanan berbasis teknologi informasi di instansi perpajakan, serta bagaimana inovasi tersebut memberikan kontribusi terhadap transformasi pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskusi pada penelitian ini mengacu pada teori *New Service Development* Menurut (Kotler et al., 2018) yang menyarankan bahwa dalam melakukan Pengembangan Layanan Baru ada tahapan-tahapan yang harus dipenuhi diantaranya (1) *Idea Generation*, (2) *Idea Screening*, (3) *Concept Development and testing*, (4) *Marketing strategy development*, (5) *Business analysis*, (6) *Product development*, (7) *Test Marketing*, (8) *Commercialization*. Semua tahapan ini sangat krusial dalam menciptakan sebuah pengembangan layanan baru yang berinovasi, berfokus pada pelanggan yang dikemas dengan cara yang sistematis. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa setiap tahapan *New service Development* sudah dilakukan tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan. Peneliti menjelaskan setiap poin secara berurutan dalam paragraf berikut.

1. *Idea Generation*

Tahap awal implementasi layanan *Coretax* di KPP Pratama Bandung Cicadas bermula dari kebutuhan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pusat untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan ke dalam satu sistem digital. Selama ini,

proses administrasi perpajakan dilakukan melalui banyak sistem terpisah yang cenderung membuat pelayanan menjadi lambat, tidak efisien, dan membingungkan bagi wajib pajak.

Coretax dirancang sebagai solusi untuk menjawab permasalahan tersebut, dengan menyatukan berbagai layanan, seperti pendaftaran NPWP, validasi data, hingga layanan administrasi lainnya dalam satu platform digital yang terintegrasi. Dengan sistem ini, wajib pajak tidak lagi harus menggunakan berbagai aplikasi atau datang langsung ke kantor pajak untuk menyelesaikan urusan administrasi. KPP Pratama Bandung Cicadas sendiri tidak merancang ide ini secara mandiri, karena *Coretax* adalah inisiatif dari DJP pusat. Namun, sebagai kantor percontohan, KPP memiliki peran penting dalam menyesuaikan penerapan sistem ini agar sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan wajib pajak di wilayahnya.

“Kalau ide besar Coretax ini memang datangnya dari pusat ya, dari Direktorat Jenderal Pajak. Tujuannya itu menyatukan semua layanan ke dalam satu sistem. Dulu kan banyak sistem, sekarang cukup satu, semua proses bisa lebih cepat dan jelas. Wajib pajak juga lebih mudah aksesnya, dan dari sisi pegawai, jadi lebih rapi dan efisien.”
(Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, 12 Juni 2025, dilakukan secara langsung di ruang pelayanan)

2. Idea screening

Meskipun KPP Pratama Bandung Cicadas tidak secara langsung merancang sistem *Coretax*, mereka tetap berperan dalam mengembangkan pemahaman konsep layanan dan memastikan sistem ini sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Konsep layanan *Coretax* dibangun oleh DJP pusat dengan prinsip efisiensi, integrasi, dan kemudahan akses, baik bagi wajib pajak maupun pegawai. Konsep ini menekankan bahwa semua layanan perpajakan yang sebelumnya tersebar di berbagai sistem terpisah, kini disatukan dalam satu *platform* terpadu. Sistem ini tidak hanya memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan, tapi juga membantu pegawai pajak dalam mengefisienkan proses kerja internal. Sebelum *Coretax* diterapkan, sistem ini melewati proses seleksi dan pengujian ketat di tingkat pusat. Tahapan ini mencakup validasi teknis, keamanan data, dan kesiapan operasional sistem agar benar-benar siap digunakan di KPP percontohan, salah satunya KPP Bandung Cicadas.

“Konsepnya dari pusat itu jelas, yaitu semua layanan dalam satu sistem biar nggak terpisah-pisah lagi. Jadi lebih efisien dan bisa dipantau real-time. Tapi sebelum diterapkan ke kami, Coretax itu diuji dulu di pusat. Kami sebagai pilot project juga dikasih

pelatihan dulu, jadi waktu mulai dipakai, sudah cukup siap dari sisi pegawai maupun sistemnya.” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025, dilakukan langsung di ruang pelayanan)

3. *Concept Development and testing*

Setelah melalui tahap seleksi dan kesiapan sistem, KPP Pratama Bandung Cicadas melanjutkan ke tahapan pengujian layanan *Coretax*. Meskipun sistem ini dikembangkan oleh DJP pusat, KPP Cicadas sebagai salah satu kantor *pilot project* memainkan peran penting dalam menguji kelayakan sistem saat digunakan secara nyata oleh pengguna layanan.

Pada tahap ini, dilakukan uji coba penggunaan sistem *Coretax* secara terbatas, baik oleh pegawai maupun wajib pajak terpilih. Uji coba ini dilakukan dalam bentuk akses mandiri oleh wajib pajak secara trial, di mana mereka diarahkan untuk mencoba langsung fitur-fitur dalam sistem *Coretax*.

Melalui uji coba ini, KPP Cicadas dapat mengidentifikasi sejumlah hal penting, seperti kemudahan navigasi sistem, alur kerja layanan, serta potensi kendala yang mungkin dihadapi wajib pajak. Tujuannya adalah memastikan sistem benar-benar siap secara teknis dan operasional sebelum diterapkan secara menyeluruh.

“Waktu awal itu dilakukan uji coba mandiri oleh wajib pajak terpilih, semacam trial, supaya kami bisa lihat langsung bagian mana yang masih butuh perbaikan sebelum digunakan penuh.” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025, dilakukan secara langsung di ruang pelayanan)

4. *Marketing strategy development*

Setelah uji coba layanan *Coretax* dilakukan secara terbatas, langkah selanjutnya adalah menyusun strategi pemasaran dan memperkenalkan layanan ini secara luas kepada masyarakat. Sebagai salah satu KPP percontohan, KPP Pratama Bandung Cicadas menjalankan peran penting dalam mengomunikasikan perubahan sistem layanan kepada wajib pajak, khususnya pengguna layanan administrasi yang sering datang langsung ke kantor.

Strategi sosialisasi dilakukan secara langsung di lingkungan kantor pelayanan, terutama dengan pendekatan edukatif. Pegawai memberikan penjelasan mengenai manfaat dan kemudahan layanan *Coretax*, yang kini memungkinkan wajib pajak mengurus berbagai administrasi pajak hanya dari satu sistem terpadu. Tak hanya itu, KPP juga menginformasikan bahwa dokumen seperti surat keterangan atau validasi yang

sebelumnya harus diambil secara fisik, kini dikirimkan langsung secara digital melalui platform *Coretax*, sehingga lebih cepat dan efisien.

Salah satu keunggulan yang disampaikan dalam sosialisasi adalah kecepatan layanan. Ketika seluruh dokumen wajib pajak dinyatakan lengkap, proses validasi atau persetujuan dalam sistem dapat dilakukan dalam hitungan menit, tanpa perlu antre panjang atau bolak-balik ke kantor pajak.

“Kami lakukan sosialisasi langsung ke wajib pajak yang datang, dijelaskan tentang sistem Coretax, bagaimana cara mengakses dan apa saja manfaatnya. Yang paling mereka suka itu karena nggak harus bolak-balik kantor, surat atau keterangan bisa langsung dikirim lewat sistem, nggak perlu fisik lagi. Proses juga jadi lebih cepat karena semua terintegrasi.” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025, dilakukan langsung di ruang pelayanan)

5. *Business analysis*

Pada tahap ini, KPP Pratama Bandung Cicadas mengevaluasi dampak implementasi *Coretax* terhadap efektivitas pelayanan dan efisiensi operasional. Meskipun tidak melakukan analisis bisnis formal seperti di tingkat pusat, KPP tetap mencatat sejumlah indikator kunci dari pelaksanaan layanan.

Coretax terbukti meningkatkan kepuasan wajib pajak karena proses layanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses. Selain itu, sistem digital ini juga membantu mengurangi biaya operasional, khususnya dalam hal penggunaan kertas, tinta, dan dokumen fisik lainnya. Semua proses kini dapat dilakukan dan dikirim secara elektronik.

“Coretax sangat membantu dari sisi efisiensi. Pelayanan jadi lebih cepat, dan biaya administrasi jauh berkurang karena semua lewat sistem. Jadi nggak perlu lagi cetak dokumen atau pakai kertas.” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025)

Analisis ini menunjukkan bahwa *Coretax* berhasil mendukung tujuan utama DJP dalam menyederhanakan layanan, menekan biaya, dan meningkatkan kepuasan pengguna, sejalan dengan prinsip dalam fase *Business Analysis* pada teori *New Service Development* (NSD).

6. *Product development*

Pada tahap pengembangan produk, KPP Pratama Bandung Cicadas turut berperan dalam memastikan kesiapan layanan *Coretax* agar dapat digunakan secara optimal oleh publik. Meskipun pengembangan sistem dilakukan oleh DJP pusat, KPP Cicadas menjadi

ujung tombak dalam menguji kelayakan sistem di lapangan dan menyesuaikan operasionalnya dengan kondisi pelayanan di daerah.

Dalam proses ini, tantangan yang dihadapi bukan hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi adaptasi pegawai terhadap sistem baru. Perubahan alur kerja dari manual ke digital membutuhkan penyesuaian internal, baik dalam hal pemahaman sistem maupun kecepatan dalam menjalankan layanan baru.

Untuk mengatasi tantangan ini, dilakukan pelatihan internal dan simulasi layanan, sehingga pegawai siap menjalankan sistem saat diluncurkan ke masyarakat. Selain itu, KPP juga melakukan pengujian pada berbagai jenis layanan untuk memastikan semua fitur berjalan sesuai kebutuhan wajib pajak.

“Awalnya memang perlu penyesuaian, karena sistem ini kan baru, jadi petugas harus cepat belajar dan menyesuaikan dengan alur digital. Tapi dengan pelatihan dan uji coba, akhirnya bisa dijalankan dengan lancar.” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025)

Tahap ini mencerminkan fase *Product Development* dalam kerangka *New Service Development (NSD)*, di mana layanan dipersiapkan secara teknis dan operasional agar benar-benar siap diimplementasikan, termasuk mengatasi tantangan internal selama masa transisi.

7. *Test Marketing*

Setelah melalui proses pengembangan, KPP Pratama Bandung Cicadas melaksanakan tahapan uji coba sistem *Coretax* secara langsung di lingkungan pelayanan nyata. Uji coba ini melibatkan wajib pajak sebagai pengguna layanan, dengan tujuan mengamati bagaimana sistem berfungsi ketika digunakan dalam proses administratif sebenarnya.

Dalam proses ini, wajib pajak diminta untuk mengakses layanan *Coretax* secara mandiri (trial), dengan tetap didampingi oleh petugas pelayanan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pengguna benar-benar memahami alur layanan dan dapat memberikan umpan balik terkait pengalaman mereka menggunakan sistem.

“Uji coba Aplikasi Coretax dilakukan secara trial, jadi wajib pajak mencoba akses mandiri. Itu kami lakukan sebelum Coretax resmi diterapkan penuh” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025)

KPP mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis, serta mencatat masukan dari wajib pajak yang mencoba langsung sistemnya. Proses ini menjadi penting untuk

menyempurnakan sistem dan memastikan bahwa *Coretax* benar-benar siap digunakan secara luas.

8. *Commercialization*

Tahap ini adalah langkah terakhir dalam proses pengembangan layanan *Coretax*, di mana sistem resmi digunakan oleh KPP Pratama Bandung Cicadas untuk melayani wajib pajak secara lebih luas. Sebelum benar-benar diterapkan, KPP terlebih dahulu melakukan uji coba dan sosialisasi kepada wajib pajak agar mereka tidak bingung saat mulai menggunakan sistem ini.

Sosialisasi dilakukan langsung oleh petugas di kantor pelayanan. Wajib pajak diberi penjelasan tentang cara menggunakan *Coretax*, mulai dari cara login, mengisi data, sampai bagaimana mendapatkan hasil layanan tanpa harus datang lagi ke kantor. Petugas juga menjelaskan bahwa dengan *Coretax*, proses pengurusan jadi lebih cepat karena semuanya sudah bisa dilakukan secara *online* dan dokumen dikirim langsung lewat sistem.

“Aplikasi Coretax sebelum diterapkan kepada wajib pajak dilakukan uji coba terlebih dahulu, dan disosialisasikan dulu. Setelah itu mulai dipakai untuk layanan seperti pendaftaran NPWP dan validasi akun.” (Wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas, Juni 2025)

Setelah proses sosialisasi dan uji coba selesai, *Coretax* mulai digunakan secara resmi untuk layanan-layanan tertentu. Sistem ini sangat membantu karena mengurangi waktu tunggu, tidak perlu cetak dokumen fisik, dan semua bisa dipantau langsung secara digital.

Dengan adanya *Coretax*, KPP berharap pelayanan pajak bisa jadi lebih cepat, hemat biaya, dan memudahkan wajib pajak. Selain itu, sistem ini juga mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan layanan pajak berbasis digital yang lebih modern, transparan, dan mudah diakses oleh semua kalangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep *New Service Development* (NSD) dalam pengembangan aplikasi *Coretax* oleh KPP Pratama Bandung Cicadas berkontribusi secara signifikan terhadap modernisasi layanan pajak. Aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pajak melalui satu sistem digital yang terintegrasi. Semua langkah *New Service Development* (NSD), dari proses pengembangan ide sampai fase komersialisasi, telah dilaksanakan meskipun masih ada beberapa kendala teknis dan penyesuaian di tingkat pelaksanaan. Efek positif utama dirasakan oleh wajib pajak

melalui sistem administrasi yang lebih cepat dan praktis, serta oleh instansi melalui penghematan biaya operasional. Studi ini terbatas pada lingkup observasi yang hanya mencakup satu KPP yang dijadikan percontohan. Sehingga, disarankan agar penelitian selanjutnya melibatkan lebih banyak kantor pajak dan memperluas analisis mengenai efek jangka panjang dari penerapan digitalisasi layanan perpajakan yang berbasis *New Service Development* (NSD) dalam berbagai konteks kelembagaan dan geografis yang berbeda.

DAFTAR REFERENSI

- Alrubaiee, L. (2013). An investigation on the relationship between new service development, market orientation and marketing performance. *European Journal of Business and Management*.
- Alrubaiee, L. (2019). New service development and competitive advantage: The mediating role of innovation performance. *Journal of Service Science and Management*, 12(3), 236–247. <https://doi.org/10.4236/jssm.2019.123016>
- Ariani, D. W. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(1), 33–44.
- Azis, M., & Pradipta, R. (2020). Digitalisasi layanan pajak dan dampaknya terhadap efisiensi administrasi perpajakan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 345–359.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & desain riset*. Pustaka Pelajar.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Laporan tahunan DJP 2021*. Kementerian Keuangan RI. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-tahunan>
- Dwiatmoko, A., & Sari, M. (2023). Transformasi digital dan tantangan implementasi sistem informasi perpajakan. *Jurnal Transformasi Digital*, 7(1), 15–28.
- Fitriani, R., & Hasanah, U. (2020). Implementasi sistem pelayanan digital terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 55–65.
- Handayani, S. (2019). Pelayanan publik berbasis SPBE dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(2), 76–88.
- Huda, N. (2021). Strategi inovasi pelayanan pajak melalui digitalisasi sistem: Studi pada DJP. *Jurnal Administrasi Fiskal Indonesia*, 9(3), 213–229.

- Indrawan, R. Y. R. P. (2014). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan. PT Refika Aditama.
- Johne, A., & Storey, C. (1998). New service development: A review of the literature and annotated bibliography. *European Journal of Marketing*, 32(3/4), 184–251. <https://doi.org/10.1108/03090569810204526>
- Kementerian PANRB. (2021). Pedoman umum pelaksanaan SPBE nasional. Kementerian PANRB. <https://spbe.go.id>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Sindoro, A. (2018). Principles of marketing global edition (17th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum, 10(3), 569–586.
- Lestari, W., & Rahmadani, E. (2020). Sistem Coretax dan efektivitasnya dalam modernisasi pelayanan pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 5(1), 1–13.
- Marlina, T., & Zulkifli, M. (2022). Digital transformation in tax administration: Challenges and opportunities. *International Journal of E-Government & E-Business*, 8(2), 89–103.
- Matear, S. G. (2004). Market orientation, brand investment, new service development, market position and performance for service organizations. *International Journal of Service Industry Management*, 15(3), 284–301. <https://doi.org/10.1108/09564230410540944>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (2018). Sekretariat Negara RI.
- Permana, Y. A. (2023). Evaluasi sistem Coretax di KPP: Studi kasus di wilayah Jawa Barat. *Jurnal Pajak Digital*, 2(2), 44–60.
- Rachman, D. (2020). Analisis dampak digitalisasi terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi Publik Indonesia*, 4(2), 99–112.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Sekretariat Negara RI.
- Yulianto, M. (2022). Inovasi pelayanan publik dalam era digital: Studi kasus layanan pajak online. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 8(1), 42–55.