

# Update Penyelesaian Permasalahan Pasca Implementasi Coretax DJP

Update: 12 Januari 2025, 21:00 WIB

No	Pesan Komunikasi
(1)	(6)
1	<p><b>Isu: Kode Otorisasi/Sertifikat Elektronik</b></p> <p>DJP mengidentifikasi beberapa isu yang mengakibatkan kendala dalam penerbitan sertifikat elektronik, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kegagalan proses validasi wajah</li><li>2. Sertifikat elektronik berhasil dibuat tetapi ketika dicetak tercantum atas nama orang lain</li><li>3. Tidak dapat dibuat karena menu tidak muncul</li></ol> <p>Saat ini hal tersebut telah berhasil diselesaikan sehingga wajib pajak dapat membuat kode otorisasi/sertifikat elektronik melalui Coretax DJP.</p> <p>Bila Wajib Pajak mengalami kendala pada saat melakukan validasi wajah, agar dicek kembali kesesuaian tampilan wajah saat ini dengan foto pada E-KTP.</p> <p>Contoh: bila pada E-KTP foto tampilan wajah tidak berkacamata maka pada saat proses validasi wajah, wajib pajak diminta untuk tidak berkacamata.</p>
2	<p><b>Isu: Kendala pendaftaran NPWP WNA</b></p> <p>Pada pendaftaran NPWP untuk Warga Negara Asing (WNA) di sistem Coretax DJP, DJP telah mengidentifikasi 2 kendala yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendaftaran NPWP untuk WNA terkendala, yaitu WNA pemegang paspor China.</li><li>2. Penunjukan WNA sebagai PIC dan pengurus tidak berhasil.</li></ol> <p><b>Untuk kendala pendaftaran NPWP WNA pemegang paspor China, DJP telah melakukan perbaikan sistem sehingga saat ini WNA China sudah dapat mendaftar NPWP.</b></p> <p><b>DJP juga telah melakukan penyelesaian terkait penunjukan WNA sebagai Penanggung Jawab (PIC).</b></p> <p>Untuk informasi lebih lanjut, silakan menghubungi Kring Pajak di 1500200 atau mengunjungi helpdesk di unit kerja DJP terdekat.</p>
3	<p><b>Isu: Status Pengusaha Kena Pajak (PKP) di sistem lama (SIDJP) berbeda di Coretax DJP</b></p> <p>Telah dilakukan perbaikan pada Coretax DJP terkait keluhan wajib pajak.</p> <p>DJP memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk memastikan data mereka valid, lengkap, dan benar. Apabila terdapat ketidaksesuaian data pada Coretax DJP, seperti beberapa Wajib Pajak berstatus Pengusaha Kena Pajak (PKP) namun status tersebut tidak tercantum pada Coretax DJP, wajib pajak diminta untuk segera melaporkan melalui Kring Pajak di 1500200 atau menghubungi helpdesk di unit kerja DJP terdekat.</p> <p>DJP berkomitmen untuk menyelesaikan kasus serupa dalam waktu 1 hari kerja.</p>

No	Pesan Komunikasi
(1)	(6)
4	<p><b>Isu: OTP Tidak Diterima</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Wajib Pajak tidak dapat menerima OTP saat melakukan update nomor HP melalui Portal Coretax DJP.</b></li> <li><b>2. Pendaftaran Wajib Pajak secara langsung di KPP dan KP2KP terkendala karena OTP lambat/tidak terkirim, terutama provider Telkomsel.</b></li> <li><b>3. Terdapat beberapa kasus email/kode OTP tidak terkirim saat Wajib Pajak melakukan reset password.</b></li> </ol> <p>DJP telah memastikan beberapa isu yang menyebabkan kendala pengiriman one-time-password (OTP) provider Telkomsel tidak terkirim kepada Wajib Pajak untuk segera diselesaikan.</p> <p>DJP juga telah menyelesaikan kendala yang terjadi saat pengiriman one-time-password (OTP) kepada email Wajib Pajak.</p> <p>Saat ini kendala-kendala tersebut telah berhasil diselesaikan dan layanan pengiriman OTP sudah berjalan dengan baik.</p>
5	<p><b>Isu: Kendala Menampilkan Profil Wajib Pajak</b></p> <p>Saat ini kendala telah berhasil diatasi sehingga menu Profil Wajib Pajak di Coretax DJP telah menampilkan data wajib pajak yang bersangkutan sesuai dengan informasi yang terdaftar.</p>
6	<p><b>Isu: Gagal Melakukan Penambahan Role Pihak Terkait</b></p> <p>DJP telah mengidentifikasi isu yang menyebabkan kendala penambahan pegawai sebagai pihak terkait untuk menjalankan peran (role) sebagai penanggung jawab wajib pajak, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wajib pajak belum melakukan pembaruan data pengurus</li> <li>2. wajib pajak belum memadankan NIK dan NPWP sehingga tidak dapat diberikan penambahan akses untuk membantu penanggung jawab melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan.</li> </ol> <p>Kendala tersebut diatasi dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wajib pajak melakukan pembaruan data pengurus</li> <li>2. wajib pajak melakukan pemadanan NIK dan NPWP</li> </ol> <p>Sehingga penambahan <i>role</i> pegawai sebagai penanggung jawab sudah dapat dilakukan.</p>
7	<p><b>Isu: Kendala Update Data Profile</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Gagal update data penanggung jawab</b></li> <li><b>2. Gagal update data rekening</b></li> </ol> <p>DJP telah menyelesaikan kendala gagal update data penanggung jawab dan data rekening.</p> <p>Saat ini kendala tersebut sudah ditangani sehingga Wajib Pajak sudah dapat melakukan update data penanggung jawab, dan update data rekening.</p>
8	<p><b>Isu: Gagal Daftar NPWP</b></p> <p>DJP sudah mengatasi kendala terkait pendaftaran NPWP.</p> <p>Saat ini wajib pajak sudah dapat melakukan pendaftaran NPWP smelalui Coretax DJP.</p>
9	<p><b>Isu: Kendala Perubahan/Pembaruan (<i>update</i>) Data</b></p> <p>DJP telah memitigasi kendala dalam perubahan/pembaruan data oleh Wajib Pajak. Saat ini kendala tersebut sudah DJP selesaikan sehingga perubahan data sudah dapat dilakukan oleh Wajib Pajak melalui Coretax DJP.</p>

No	Pesan Komunikasi
(1)	(6)
10	<p><b>Isu: <i>Impersonate</i></b></p> <p>Orang pribadi pengurus yang ditunjuk sebagai penanggung jawab wajib pajak badan tidak dapat melakukan <i>impersonate</i> pada Coretax DJP atas akun wajib pajak badan terkait. Hal tersebut disebabkan wajib pajak badan belum melakukan pembaruan data pada <i>database</i> Ditjen AHU, sehingga nama penanggung jawab yang ditunjuk tersebut tidak sesuai dengan nama pengurus yang ada pada Ditjen AHU.</p> <p>Wajib Pajak diminta untuk melakukan pembaruan data perusahaan di Ditjen AHU agar proses <i>impersonate</i> dapat dilakukan. DJP telah menyelesaikan kendala penunjukan role akses (<i>impersonate</i>) sehingga Wajib Pajak sudah dapat menambahkan role akses kepada pegawai lain.</p>
11	<p><b>Isu: Gagal Login</b></p> <p><b>1. Gagal login setelah reset password</b>  <b>2. Gagal login dengan password yang benar</b></p> <p>DJP telah menyelesaikan kendala Login dan proses atur ulang kata sandi, sehingga wajib pajak yang sudah reset password atau menggunakan password yang benar sudah dapat melakukan login tanpa kendala.</p>
12	<p><b>Isu: Kendala Pendaftaran</b></p> <p>DJP telah menyelesaikan kendala tidak adanya menu pendaftaran pada Coretax DJP. Saat ini isu telah diselesaikan sehingga menu pendaftaran sudah dapat diakses.</p>
13	<p><b>Isu: Atur Ulang Kata Sandi (<i>Reset Password</i>)</b></p> <p>DJP telah mengidentifikasi dua kemungkinan penyebab isu ini, yaitu (a) Wajib Pajak belum melakukan pembaruan data email yang akan digunakan dalam pemenuhan hak dan kewajiban pajaknya di DJP Online, atau (b) Wajib Pajak baru melakukan pembaruan data email yang akan digunakan dalam pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban pajaknya di DJP Online setelah implementasi Coretax DJP.</p> <p>Saat ini data email di Coretax DJP sudah diperbarui sehingga bagi Wajib Pajak yang sudah melakukan pembaruan email di DJP Online sebelum implementasi Coretax DJP sudah dapat melakukan atur ulang kata sandi (<i>reset password</i>) ke alamat email yang terdaftar di DJP Online. Namun, bagi Wajib Pajak yang melakukan atur ulang kata sandi di DJP Online setelah implementasi Coretax DJP harus menunggu beberapa waktu sampai proses rekonsiliasi selesai.</p>
14	<p><b>Isu: Wajib pajak belum melakukan pepadanan NIK-NPWP</b></p> <p>Wajib pajak harus melakukan pepadanan NIK dan NPWP melalui kantor pajak terdekat sebelum mengakses Coretax DJP.</p> <p>Setelah melakukan pepadanan NIK-NPWP, Wajib Pajak dapat melakukan Atur Ulang Kata Sandi (<i>reset password</i>) untuk mengakses Coretax DJP.</p> <p>Langkah yang dilakukan petugas di Coretax DJP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas masuk menu Registrasi</li> <li>2. Pilih Submenu Pencarian Wajib Pajak, masukkan NIK atau Nama WP</li> <li>3. Pada Profil WP dimaksud pilih tombol Ubah NPWP menjadi NIK</li> <li>4. Isi formulir dan klik Simpan</li> </ol>

No	Pesan Komunikasi
(1)	(6)
15	<p><b>Isu: Kode Otorisasi/Sertifikat Elektronik</b></p> <p>DJP mengidentifikasi beberapa isu yang mengakibatkan kendala dalam penerbitan sertifikat elektronik, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegagalan proses validasi wajah</li> <li>2. Sertifikat elektronik berhasil dibuat tetapi ketika dicetak tercantum atas nama orang lain</li> <li>3. Tidak dapat dibuat karena menu tidak muncul</li> </ol> <p>Saat ini hal tersebut telah berhasil diselesaikan sehingga wajib pajak dapat membuat kode otorisasi/sertifikat elektronik melalui Coretax DJP.</p> <p>Bila Wajib Pajak mengalami kendala pada saat melakukan validasi wajah, agar dicek kembali kesesuaian tampilan wajah saat ini dengan foto pada E-KTP.</p> <p>Contoh: bila pada E-KTP foto tampilan wajah tidak berkacamata maka pada saat proses validasi wajah, wajib pajak diminta untuk tidak berkacamata.</p>
16	<p><b>Isu:</b> Wajib pajak tidak dapat melakukan pembayaran utang pajak atas SKP dan STP</p> <p>Beberapa Wajib Pajak saat ini mengalami kendala dalam melakukan pembayaran utang pajak atas Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan sebelum implementasi Coretax DJP. Kendala ini terjadi karena data SKP dan STP wajib pajak tersebut belum tersedia pada sistem Coretax DJP.</p> <p>Saat ini, DJP telah melakukan perbaikan pada <i>database</i> terkait utang pajak. Sehingga wajib pajak yang menyampaikan keluhan terkait utang pajak dan wajib pajak yang memiliki utang pajak dengan jatuh temponya pada bulan Januari sudah dapat melakukan pembayaran atas utang pajak terkait.</p> <p>Untuk wajib pajak lainnya terus dilakukan pemutakhiran.</p>
17	<p><b>Isu: Kode Billing</b></p> <p>DJP sudah memperbaiki kendala yang dihadapi Wajib Pajak dalam pembuatan kode billing akibat tombol pembuatan kode billing tidak muncul.</p> <p>Kendala ini sudah diselesaikan sehingga saat ini sudah tidak ada kendala untuk menu tombol pembuatan kode billing.</p>
18	<p><b>Isu: Dokumen output tidak memuat elemen data tidak lengkap</b></p> <p>Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengidentifikasi penyebab kendala pada saat mencetak dokumen faktur dan telah dilakukan perbaikan pada dokumen faktur pajak (<i>output</i> PDF).</p> <p>Pada sistem Coretax DJP sudah tidak ada kendala mengenai <i>output</i> dokumen faktur pajak. Silakan Wajib Pajak melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya di Coretax DJP.</p> <p>Faktur Pajak yang diunggah ke modul eFaktur Coretax dan telah memperoleh persetujuan dari DJP merupakan Faktur Pajak lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) dan ayat (9) UU PPN.</p> <p>Apabila Pengusaha Kena Pajak (PKP) menemukan pencetakan faktur pajak yang tidak terdapat nama dan alamat Penjual ataupun pembeli, PKP Pembeli tetap dapat melakukan validasi faktur pajak tersebut dengan data Pajak Masukan pada akun PKP Pembeli karena di dalam sistem data Pajak Masukan tersebut telah lengkap.</p> <p>Tidak akan dikenakan sanksi administrasi perpajakan bagi PKP atas faktur pajak dimaksud.</p> <p>Dalam hal terdapat kebutuhan, PKP dapat melakukan penggantian faktur pajak atau melakukan pembatalan dan kemudian membuat faktur pajak yang baru.</p>

No	Pesan Komunikasi
(1)	(6)
19	<p><b>Isu: Upload XML</b></p> <p>Sebagai informasi, sistem Coretax DJP dapat melayani pembuatan faktur pajak dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak menginput per transaksi (secara biasa) di dalam Coretax DJP;</li> <li>2. Wajib Pajak upload Faktur Pajak bentuk elektronik format *.xml <ol style="list-style-type: none"> <li>a. secara mandiri;</li> <li>b. melalui pihak Penyedia Aplikasi Jasa Perpajakan (PJAP).</li> </ol> </li> </ol> <p>Sistem Coretax DJP telah dapat melayani kebutuhan wajib pajak untuk membuat faktur per transaksi secara biasa.</p> <p>DJP telah menyelesaikan masalah penyampaian faktur pajak dengan format *.xml pada tanggal 11 Januari 2025. DJP dapat menerima faktur pajak yang diunggah secara mandiri oleh Wajib Pajak dengan kapasitas 1.000 faktur pajak per sekali unggah dan juga dapat upload melalui PJAP sampai dengan 1.000 faktur pajak per pengiriman. Penandatanganan faktur pajak (<i>signing</i>) telah diperbaiki dan disarankan untuk proses penandatanganan dilakukan secara bertahap, 500 lembar faktur pajak per <i>upload</i>.</p> <p><b>Coretax DJP sudah mengakomodasi 2 digit desimal, sehingga tidak terdapat kendala kesesuaian dengan PMK-131/2024.</b></p> <p>Sampai dengan tanggal 9 Januari 2025 pukul 18.55:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah WP yang sudah memiliki kode otorisasi sejumlah 126.590</li> <li>2. PKP yang telah berhasil menerbitkan faktur di Coretax DJP sejumlah 34.401</li> <li>3. Jumlah faktur yang sudah berhasil dibuat oleh PKP di Coretax DJP sejumlah 845.514. Dari jumlah tersebut, yang sudah berhasil diterbitkan sejumlah 236.221.</li> </ol> <p>Sampai dengan tanggal 10 Januari 2025 pukul 18.55:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah WP yang sudah memiliki kode otorisasi (untuk tanda tangan faktur) sejumlah 151.022</li> <li>2. PKP yang telah berhasil menerbitkan faktur di Coretax DJP sejumlah 46.615</li> <li>3. Jumlah faktur yang sudah berhasil dibuat oleh PKP di Coretax DJP sejumlah 1.266.065. Dari jumlah tersebut, yang sudah berhasil diterbitkan sejumlah 441.726.</li> </ol> <p><b>Sampai dengan tanggal 11 Januari 2025 pukul 10.30:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah WP yang sudah memiliki kode otorisasi (untuk tanda tangan faktur) sejumlah 154.732</li> <li>2. PKP yang telah berhasil menerbitkan faktur di Coretax DJP sejumlah 48.276</li> <li>3. Jumlah faktur yang sudah berhasil dibuat oleh PKP di Coretax DJP sejumlah 1.366.520. Dari jumlah tersebut, yang sudah berhasil diterbitkan sejumlah 507.172.</li> </ol> <p><b>Sampai dengan tanggal 12 Januari 2025 pukul 06.36:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah WP yang sudah memiliki kode otorisasi (untuk tanda tangan faktur) sejumlah 159.735</li> <li>2. PKP yang telah berhasil menerbitkan faktur di Coretax DJP sejumlah 49.988</li> <li>3. Jumlah faktur yang sudah berhasil dibuat oleh PKP di Coretax DJP sejumlah 1.510.145. Dari jumlah tersebut, yang sudah berhasil diterbitkan sejumlah 564.675.</li> </ol>
20	<p><b>Isu: Kendala permohonan KSWP</b></p> <p>DJP sedang mengatasi kendala data pada dokumen <i>output</i> KSWP (Surat Keterangan Status Wajib Pajak) yang berbeda dengan yang ditampilkan pada sistem. DJP berkomitmen untuk menyelesaikan kendala ini dalam 1 hari kerja agar Wajib Pajak dapat menikmati layanan KSWP yang akurat. Untuk informasi lebih lanjut, silakan menghubungi Kring Pajak di 1500200 atau mengunjungi helpdesk di unit kerja DJP terdekat.</p>
21	<p><b>Isu: Wajib pajak tidak dapat menerima SKB PPh/PPN</b></p> <p>Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan perbaikan dalam pengajuan Surat Keterangan Bebas (SKB) dan layanan KSWP, terutama bagi Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT pada akhir Desember 2024 atau Januari 2025.</p> <p>DJP memohon maaf atas ketidaknyamanan ini dan berterima kasih atas pengertian Anda. Untuk informasi lebih lanjut, silakan hubungi Kring Pajak di 1500200 atau kunjungi kantor pelayanan pajak</p>

No	Pesan Komunikasi
(1)	(6)
22	<p><b>Isu: Gagal Penandatanganan Faktur Pajak</b></p> <p>DJP telah mengidentifikasi kendala dalam kasus penandatanganan faktur pajak dikarenakan kegagalan dalam menggunakan Kode Otorisasi (KO) DJP tetapi kendala ini sudah dapat diatasi.</p> <p>DJP berkomitmen untuk menyelesaikan kendala ini sehingga per tanggal 11 Januari 2025 Wajib Pajak dapat segera menerbitkan faktur pajak menggunakan KO DJP. Bagi Wajib Pajak yang saat ini ingin menerbitkan faktur pajak disarankan untuk menggunakan Sertel.</p> <p>Untuk informasi lebih lanjut, silakan menghubungi Kring Pajak di 1500200 atau mengunjungi helpdesk di unit kerja DJP terdekat.</p>