ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PAJAK DIGITAL *(CORETAX)* PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BKAD) KOTA MALANG

Anggelina R.Bella Taslulu[1)], Yayuk Sulistyowati, [2)], Risnaningsih[3)]
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang 2026
E-mail : enjeltaslulu@gmail.com

ABSTRAK

Unit Keuangan dan Pengelolaan Aset Kota Malang, yang melaksanakan tanggung jawab pajak bendahara, merupakan salah satu organisasi pemerintah daerah yang terdampak oleh langkah modernisasi implementasi sistem administrasi pajak berbasis digital (*Coretax*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metodologi studi kasus untuk mengkaji bagaimana sistem tersebut digunakan untuk membantu administrasi pajak berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna. Empat informan yang terlibat langsung diwawancarai secara mendalam untuk mengumpulkan data, yang kemudian dianalisis secara tematik menggunakan triangulasi sumber. Menurut temuan, sistem ini telah meningkatkan efisiensi, ketepatan waktu pelaporan, dan akurasi data sejak diterapkan pada Januari 2025. Namun, tantangan seperti gangguan sistem, rendahnya literasi digital karyawan, dan layanan dukungan teknis yang kurang responsif masih ada. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan stabilitas sistem, memberikan pelatihan berkala bagi staf, dan membuat manual pengguna yang lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi pemerintah daerah.

Kata Kunci: *Coretax*, Administrasi Perpajakan Digital, BKAD Kota Malang, Penelitian Kualitatif.

ANALYSIS OF THE USE OF DIGITAL TAX SYSTEM (CORETAX) AT THE REGIONAL FINANCIAL AND ASSET AGENCY (BKAD) OF MALANG CITY

Anggelina R Bella Taslulu[1)], Yayuk Sulistyowati[2)], Risnaningsih[3)]

Accounting Study Program, Faculty of Economics, Tribhuwana Tunggadewi *University Malang 2026*

E-mail : enjeltaslulu@gmail.com

ABSTRACT

The Regional Financial and Asset Management Unit of Malang City, which carries out treasurer tax obligations, is one of the local government organizations affected by the modernization of the digital tax administration system implementation (Coretax). This study employs a qualitative approach and case study methodology to examine how the system is used to support tax administration based on the experiences and perceptions of its users. Four directly involved informants were interviewed in depth to collect data, which were then analyzed thematically using source triangulation. According to the findings, the system has improved efficiency, timeliness of reporting, and data accuracy since its implementation in January 2025. However, challenges such as system disruptions, low digital literacy among employees, and insufficiently responsive technical support services remain. It is therefore important to enhance system stability, provide regular staff training, and develop user manuals that are better suited to the needs of local government organizations.

Keywords: Coretax, Digital Tax Administration, BKAD Malang City, Qualitative Research