BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi sistem perpajakan digital, khususnya *Core Tax Administration System (Coretax)*, baik pada instansi pajak pusat maupun pemerintah daerah. Hasil penelitian-penelitian tersebut secara umum menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi, akurasi data, dan kualitas pelayanan, meskipun masih menghadapi sejumlah kendala dalam implementasinya.

Penelitian yang dilakukan oleh Alfirdaus dan Anas (2024) menganalisis penerapan *Coretax* pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Coretax* mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan akurasi pengelolaan pajak daerah serta mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan. Namun demikian, implementasi sistem masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pelatihan sumber daya manusia dan gangguan teknis sistem, sehingga optimalisasi pemanfaatan *Coretax* belum sepenuhnya tercapai.

Selanjutnya, Diah Artika Sari et al. (2025) meneliti implementasi *Coretax* terhadap kinerja pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak I Jawa Timur dengan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi pustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Coretax* berdampak positif terhadap peningkatan ketepatan waktu pengolahan data dan kualitas pelayanan pajak.

Meskipun demikian, penelitian ini menyoroti adanya kendala berupa keterbatasan literasi digital pegawai dan kesiapan infrastruktur teknologi yang memengaruhi penggunaan sistem secara menyeluruh.

Penelitian lain oleh Isnaini et al. (2025) mengkaji implementasi *Coretax* dalam konteks digitalisasi perpajakan di Kantor Wilayah DJP Kalimantan Barat menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa *Coretax* berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi perpajakan, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya tantangan teknis, seperti stabilitas server dan keterbatasan kapasitas sistem, yang berpotensi menghambat keberlanjutan implementasi.

Sementara itu, Reviana et al. (2025) menelaah digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak UMKM melalui pendekatan tinjauan pustaka. Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem perpajakan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mempermudah pelaporan pajak. Akan tetapi, rendahnya literasi digital dan ketimpangan infrastruktur masih menjadi faktor penghambat utama dalam penerapan sistem perpajakan digital secara merata.

Penelitian oleh Utama dan Yuliana (2025) berfokus pada implementasi *Coretax* terhadap efisiensi kinerja pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menemukan bahwa Coretax mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, serta memperkuat koordinasi internal. Meski demikian, penelitian ini

juga mencatat adanya kendala adaptasi pegawai dan gangguan teknis sistem pada tahap awal implementasi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Coretax* secara umum memberikan kontribusi positif terhadap administrasi perpajakan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada instansi pajak pusat atau badan pendapatan daerah. Penelitian mengenai penggunaan *Coretax* pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) sebagai bendahara pemerintah daerah masih relatif terbatas, sehingga celah penelitian inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Sistem Pajak Digital

A. Definisi Pajak dan Digitalisasi Sistem Perpajakan

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa memperoleh imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007; Mardiasmo, 2019). Dalam konteks administrasi perpajakan modern, digitalisasi sistem perpajakan menjadi keniscayaan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan pajak.

Digitalisasi sistem perpajakan merupakan transformasi proses administrasi pajak dari mekanisme manual menuju sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Zahro & Machdar (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi perpajakan bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui

penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan efisien. Darmono et al. (2024) menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan merupakan langkah strategis menuju sistem yang lebih terbuka dengan memudahkan akses informasi sekaligus memperbaiki kelemahan sistem konvensional. Dengan demikian, digitalisasi sistem perpajakan tidak hanya mempercepat pelayanan tetapi juga memperkuat sistem pengawasan dan mengoptimalkan penerimaan negara (Rizal et al., 2024; Sugiyono et al., 2024).

2.2.2 Konsep *Core Tax Administration System (Coretax)*

A. Definisi Core Tax Administration System (CTAS)

Core Tax Administration System (Coretax) adalah sistem administrasi perpajakan digital terintegrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari Reformasi Perpajakan Jilid II sejak tahun 2016. Sistem ini dirancang untuk menggantikan berbagai aplikasi perpajakan lama yang terpisah-pisah dengan satu platform terpadu yang mengelola seluruh siklus perpajakan secara elektronik, mulai dari pendaftaran, pemotongan, pembayaran, pelaporan, pemeriksaan, validasi, hingga rekonsiliasi data (DJP, 2023).

Coretax berfungsi sebagai sistem inti yang mengelola data perpajakan, memproses transaksi, dan mendukung otomatisasi seluruh tahapan administrasi melalui basis data terpusat yang mendukung integritas, keamanan, dan konsistensi data (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Meskipun dikembangkan untuk administrasi perpajakan nasional,

Coretax juga digunakan oleh instansi pemerintah daerah, termasuk BKAD, dalam menjalankan kewajiban perpajakan sebagai bendahara pemerintah.

B. Fungsi Coretax dalam Konteks BKAD Kota Malang

Dalam konteks Badan Keuangan dan Aset Daerah, *Coretax* berfungsi sebagai platform terintegrasi yang mengelola seluruh proses perpajakan instansi pemerintah. Sistem ini mengintegrasikan proses bisnis perpajakan mulai dari pendaftaran, pelaporan, penetapan, hingga pengawasan dalam satu platform digital yang terhubung secara sistemik. Pengelolaan basis data terpadu melalui *single tax database* mendukung validitas, keamanan, dan konsistensi data wajib pajak instansi pemerintah (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Secara spesifik, Coretax di BKAD Kota Malang berfungsi untuk:

(a) meningkatkan akurasi perhitungan pajak melalui validasi otomatis;

(b) mempercepat proses pembuatan kode billing secara digital dan terintegrasi;

(c) mendukung pelaporan pajak secara elektronik tanpa perlu membuat laporan manual;

(d) menyimpan riwayat transaksi secara digital untuk mendukung transparansi dan audit;

(e) mempermudah rekonsiliasi data perpajakan melalui fitur rekonsiliasi otomatis; serta

(f) mendukung pengawasan dan pengendalian internal dalam pengelolaan pajak instansi pemerintah daerah.

C. Manfaat Coretax pada BKAD

Implementasi *Coretax* memberikan manfaat signifikan bagi BKAD dalam menjalankan administrasi perpajakan instansi pemerintah. Pertama, sistem meningkatkan akurasi dan kecepatan proses melalui validasi otomatis yang meminimalkan risiko kesalahan manusia dan menghasilkan kode billing secara cepat serta terintegrasi. Kedua, *Coretax* mendukung pelaporan digital dan rekonsiliasi otomatis yang memungkinkan seluruh proses pelaporan pajak dilakukan langsung melalui sistem. Ketiga, sistem mendorong integrasi dan efisiensi kerja dengan terhubung langsung ke sistem perbankan sehingga pembayaran pajak lebih cepat dan aman. Keempat, Coretax memperkuat transparansi dan akuntabilitas dengan menyimpan seluruh riwayat transaksi secara digital sehingga audit dan pengawasan menjadi lebih mudah dan dapat ditelusuri. Kelima, sistem mendukung standardisasi dan monitoring melalui penerapan standar pelaporan yang seragam sesuai kebijakan nasional (Isnaini et al., 2025; Utama & Yuliana, 2025; Diah Artika Sari et al., 2025).

2.2.3 Implementasi Coretax di Pemerintah Daerah

A. **Tantangan Implementasi Sistem *Coretax***

Implementasi sistem *Coretax* pada instansi pemerintah daerah menghadapi berbagai tantangan yang bersifat multidimensional, mencakup aspek teknis, organisasional, dan sumber daya manusia.

1. Tantangan Teknis

   Dimensi teknis meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi seperti perangkat keras yang belum memadai, kapasitas *bandwidth* jaringan internet yang terbatas, serta disparitas kesiapan teknologi antarunit kerja. Permasalahan integrasi sistem muncul ketika *Coretax* harus diintegrasikan dengan berbagai aplikasi perpajakan daerah yang sebelumnya beroperasi secara terpisah, seperti sistem PBB-P2, BPHTB, dan sistem keuangan daerah (SIPD/SIMDA). Aspek keamanan informasi juga menjadi tantangan krusial mengingat peningkatan penggunaan teknologi informasi berbanding lurus dengan eskalasi risiko ancaman keamanan siber (Alfirdaus & Anas, 2024; Isnaini et al., 2025).

2. Tantangan Sumber Daya Manusia

   Kesiapan kompetensi aparatur sipil negara dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi informasi terintegrasi menjadi tantangan signifikan. Kesenjangan literasi digital aparatur yang telah terbiasa dengan prosedur kerja konvensional memerlukan upaya sistematis berupa program pelatihan terstruktur dan berkelanjutan. Resistensi terhadap perubahan organisasi juga berpotensi menghambat proses adopsi teknologi (Diah Artika Sari et al., 2025; Utama & Yuliana, 2025).

B. Faktor Pendukung Implementasi Sistem *Coretax*

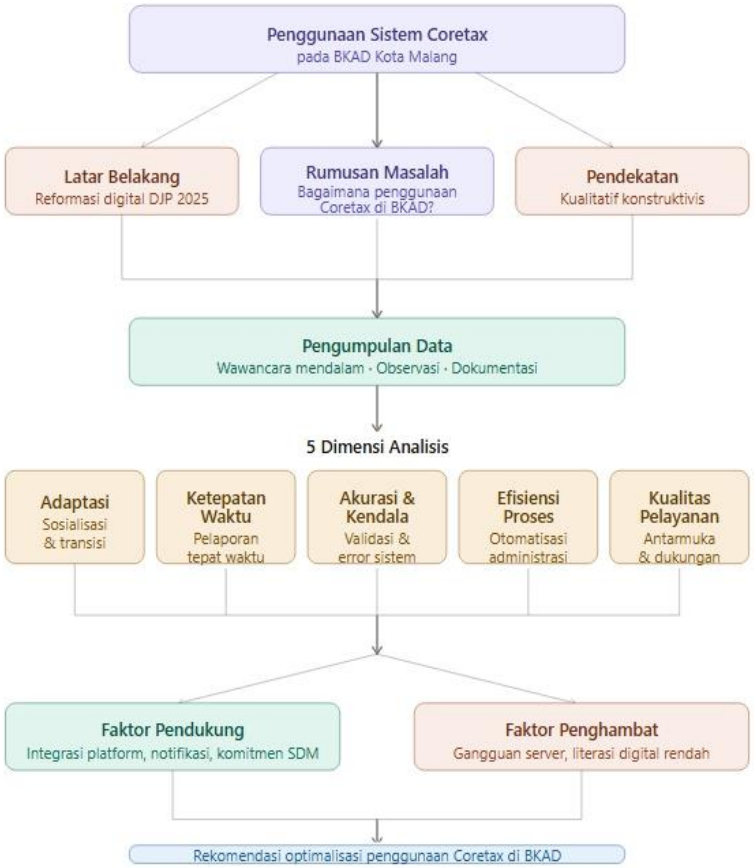
1. **Dukungan Internal Organisasi**

   Komitmen kelembagaan dari pemerintah daerah dalam menjalankan reformasi administrasi perpajakan berbasis teknologi menjadi faktor pendukung fundamental. Komitmen ini diwujudkan melalui perencanaan strategis, penguatan tata kelola internal, serta konsistensi dalam pelaksanaan agenda digitalisasi. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui program pelatihan teknis, workshop, dan kegiatan pengembangan literasi digital berpotensi berkontribusi terhadap kelancaran adopsi sistem (Diah Artika Sari et al., 2025; Utama & Yuliana, 2025).

2. **Dukungan Eksternal dan Infrastruktur**

   Dukungan kebijakan dari pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan menjadi faktor eksternal yang memperkuat posisi pemerintah daerah dalam mengadopsi sistem perpajakan berbasis teknologi modern. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, termasuk perangkat keras, jaringan internet stabil, dan sistem keamanan data yang handal, memungkinkan terjadinya integrasi data secara menyeluruh dan mendukung otomasi proses administrasi (Isnaini et al., 2025; Alfirdaus & Anas, 2024).

2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber diolah :2026

Kerangka pikir penelitian ini dimulai dari topik utama yaitu penggunaan sistem *Core Tax Administration System (Coretax)* pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Malang. Topik tersebut dibangun dari tiga pijakan awal secara bersamaan, yaitu latar belakang berupa peluncuran *Coretax* oleh DJP pada tahun 2025, rumusan masalah mengenai bagaimana penggunaan *Coretax* dalam mendukung administrasi perpajakan di BKAD, serta pendekatan penelitian yang menggunakan paradigma kualitatif konstruktivis.

Ketiga pijakan tersebut menyatu dan mengarahkan peneliti pada tahap pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap empat informan yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem di BKAD Kota Malang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan lima dimensi penggunaan sistem, yaitu adaptasi sistem, ketepatan waktu pelaporan, akurasi dan kendala teknis, efisiensi proses administrasi, serta kualitas pelayanan sistem.

Hasil analisis dari kelima dimensi tersebut menghasilkan dua sisi temuan, yaitu faktor pendukung yang meliputi integrasi platform, notifikasi otomatis, dan komitmen sumber daya manusia, serta faktor penghambat berupa gangguan server dan rendahnya literasi digital sebagian pengguna. Kedua sisi temuan ini kemudian menjadi dasar perumusan rekomendasi optimalisasi penggunaan *Coretax* di lingkungan BKAD Kota Malang.