

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran vital dalam mendukung pembangunan nasional serta penyelenggaraan pemerintahan. Dana yang berasal dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik, mulai dari pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan pendidikan dan kesehatan, hingga program-program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sangat menentukan keberhasilan pencapaian target penerimaan negara.

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya mencakup kewajiban pembayaran pajak, tetapi juga pelaporan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai ketentuan. Proses pelaporan pajak yang lambat, tidak akurat, atau kurang terintegrasi dapat menimbulkan risiko administratif maupun sanksi yang merugikan wajib pajak. Dalam era digital, efisiensi dan efektivitas dalam pelaporan pajak menjadi faktor penting yang dibutuhkan perusahaan untuk mendukung kepatuhan perpajakan sekaligus meningkatkan kualitas manajemen administrasi keuangan.

Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi melalui Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Salah satu produknya adalah *Coretax (Core Tax Administration System/CTAS)* yang dirancang untuk menggantikan aplikasi

sebelumnya seperti *e-SPT*, *e-Faktur*, *e-Bupot*, dan *e-Billing* menjadi satu platform terintegrasi. Menurut (Utama & Yuliana, 2025), *Coretax* bertujuan meningkatkan efisiensi pelaporan, integrasi data, serta pengawasan wajib pajak. Sementara itu, (Maliki, 2025) menambahkan bahwa sistem ini juga diharapkan menciptakan ekosistem perpajakan modern yang mendorong kepatuhan sukarela.

Efisiensi pada dasarnya merupakan kemampuan suatu sistem atau organisasi untuk menghasilkan output yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Menurut (Haki et al., 2025), efisiensi dapat diartikan sebagai perbandingan optimal antara input yang digunakan dengan hasil yang dicapai. Dalam konteks administrasi perpajakan, efisiensi berarti kemampuan sistem untuk memproses pelaporan pajak dengan cepat, akurat, dan hemat waktu, tanpa menambah beban kerja yang tidak perlu.

Namun, efektivitas juga merupakan aspek yang tidak kalah penting. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana sistem mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meminimalkan kesalahan dalam pelaporan. Dalam hal ini, sistem yang efektif tidak hanya harus cepat, tetapi juga harus mampu menghasilkan laporan yang akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan kata lain, efisiensi dan efektivitas harus berjalan beriringan untuk mencapai hasil yang optimal dalam administrasi perpajakan.

Secara teoretis, *Coretax* dipandang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan pajak karena sifatnya yang terintegrasi, sehingga proses

administrasi dapat dilakukan lebih cepat dan sederhana. Desain antarmuka yang user-friendly serta adanya fitur otomatisasi mendukung kemudahan penggunaan sekaligus mengurangi risiko kesalahan dalam penginputan data. Sistem validasi otomatis yang tersedia juga memperkuat akurasi laporan, sementara fasilitas pengelolaan arsip digital membuat dokumen perpajakan lebih terorganisir dan mudah diakses. Pada akhirnya, kondisi ini diharapkan dapat mengurangi beban kerja staf pajak dan meningkatkan efektivitas pelaporan.

Namun dalam praktiknya, implementasi *Coretax* masih menghadapi tantangan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kendala teknis kerap menghambat tercapainya efisiensi yang dijanjikan. (Aqilah et al., 2025) menemukan adanya masalah *down server* dan *error* yang sering dialami wajib pajak sehingga mengganggu kelancaran pelaporan. (Purnomo et al., 2025) mengungkapkan bahwa literasi digital yang rendah pada sebagian wajib pajak juga berkontribusi pada ketidakefisienan penggunaan sistem digital. Sementara itu, (Addini et al., 2023) menekankan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan dukungan teknis berkelanjutan dari DJP.

Fenomena ini juga dialami oleh PT. Branel Citra Abadi, sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa interior dan konstruksi. Dengan karakteristik usaha yang melibatkan kompleksitas transaksi serta volume pelaporan pajak yang cukup tinggi, perusahaan ini membutuhkan sistem administrasi perpajakan yang efisien agar kewajiban perpajakannya

dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Sejalan dengan kebijakan digitalisasi dari Direktorat Jenderal Pajak, PT. Branel Citra Abadi telah menerapkan aplikasi *Coretax* dalam aktivitas pelaporan perpajakannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, penerapan *Coretax* di PT. Branel Citra Abadi belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Staf pajak perusahaan masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti sistem yang lambat (*lag*), *error* ketika melakukan pengiriman laporan, serta logout otomatis yang mengakibatkan data hilang. Kondisi ini menyebabkan pekerjaan pelaporan sering kali harus diulang, bahkan terkadang diselesaikan di luar jam kerja. Situasi tersebut menambah beban staf pajak sekaligus berpotensi menurunkan efektivitas pelaporan pajak yang seharusnya lebih efisien melalui *Coretax*. Hal ini menunjukkan pentingnya penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana efisiensi dan efektivitas *Coretax* benar-benar berjalan di tingkat perusahaan. Oleh karena itu, peneliti menyusun Tugas Akhir dengan judul: “Analisis Efisiensi dan Efektivitas Aplikasi *Coretax* pada PT. Branel Citra Abadi”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana analisis efisiensi dan efektivitas aplikasi *Coretax* pada PT. Branel Citra Abadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi dan efektivitas aplikasi *Coretax* pada PT. Branel Citra Abadi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi dan perpajakan digital, serta menjadi referensi ilmiah terkait efisiensi maupun efektivitas dari aplikasi *Coretax*.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak, antara lain :

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis sistem perpajakan digital dan melatih kemampuan berpikir kritis dalam memahami masalah perpajakan.

#### b. Bagi Perusahaan / Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *Coretax* dan masukan dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan yang dijalankan perusahaan.

#### c. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini dapat menambah referensi ilmiah dalam bidang perpajakan digital untuk mahasiswa dan dosen.

### 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar, penulis membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada penggunaan aplikasi *Coretax* di PT. Branel Citra Abadi tanpa membandingkan dengan sistem atau aplikasi pelaporan pajak lainnya. Analisis difokuskan pada dua aspek utama, yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dilihat dari penggunaan waktu, tenaga, biaya, serta minimnya kesalahan dalam proses pelaporan pajak melalui *Coretax*. Sementara itu, efektivitas dilihat dari ketepatan waktu penyampaian laporan, akurasi data, kepatuhan terhadap regulasi, serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Penelitian ini hanya pihak yang terlibat langsung dalam pelaporan pajak menggunakan *Coretax* di PT. Branel Citra Abadi yang dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni 2025. Selain itu, data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga penelitian ini tidak membahas aspek teknis pemrograman maupun pengembangan sistem *Coretax* oleh Direktorat Jenderal Pajak.

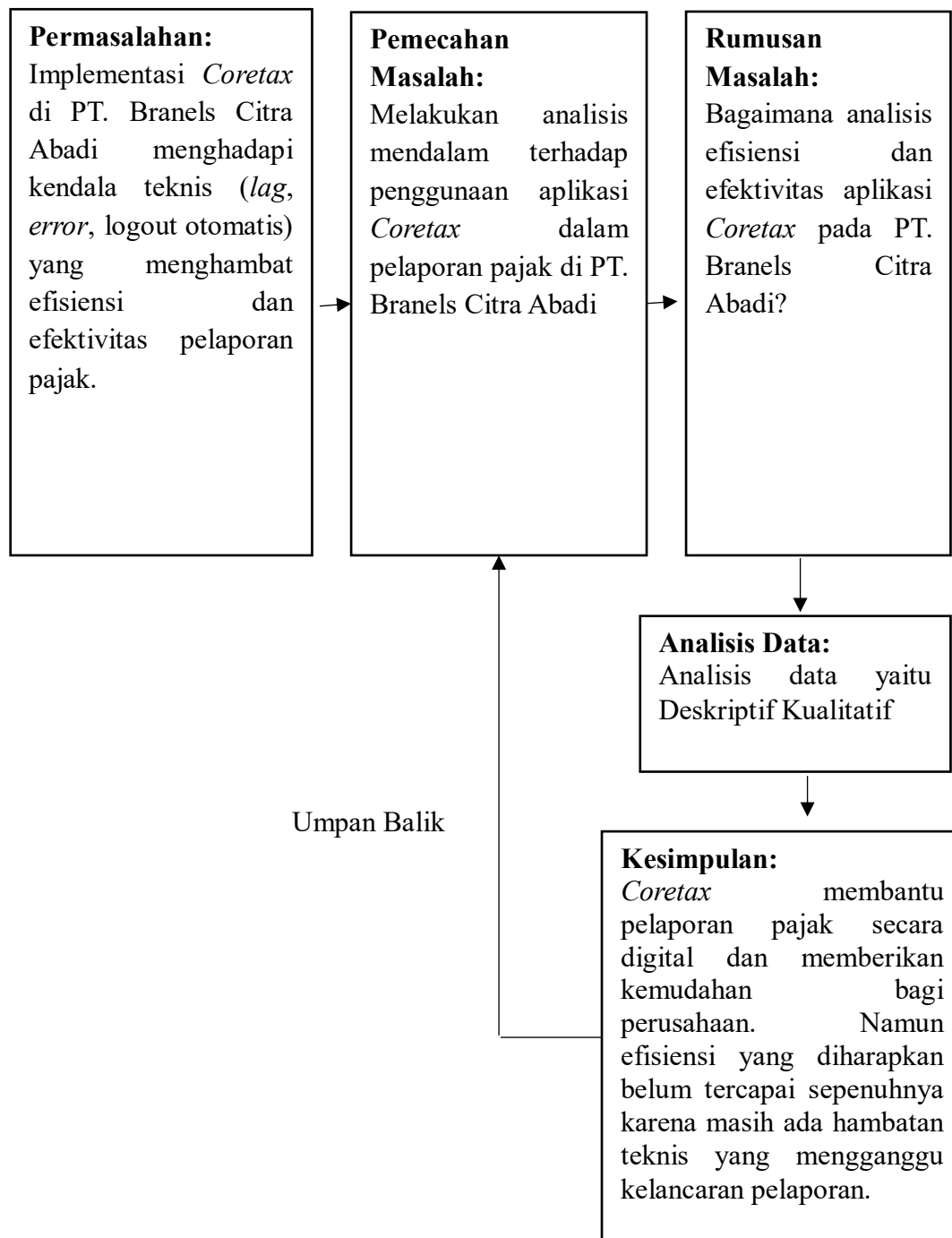
### 1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran penelitian yang disusun dari hasil observasi, fakta, dan teori yang relevan, serta bertujuan menggambarkan hubungan logis antara masalah, teori, kondisi di lapangan, dan tujuan penelitian (Addini et al., 2023).

Dalam penelitian ini, kerangka berpikir menjelaskan alur logis mulai dari permasalahan umum, teori yang digunakan, hingga fokus penelitian. Implementasi aplikasi *Coretax* di PT. Branel Citra Abadi masih menghadapi

kendala teknis seperti lambatnya sistem, *error* saat pengiriman laporan, dan *logout* otomatis. Kondisi ini berdampak pada efisiensi (karena pekerjaan menjadi berulang, menghabiskan waktu, dan menambah beban kerja) serta efektivitas (karena tujuan pelaporan tepat waktu, akurat, dan sesuai ketentuan tidak sepenuhnya tercapai).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan menganalisis sejauh mana aplikasi *Coretax* mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan pajak di perusahaan. Analisis dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil akhirnya diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efisiensi dan efektivitas penggunaan *Coretax* sekaligus mengidentifikasi kendala yang perlu diperbaiki agar sistem dapat lebih optimal.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

### 2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan Alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

## 3. Bagian Akhir

### LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka ini berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.