

Pengaruh Implementasi CoreTax terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan Pajak: Studi Kasus pada CV Pustaka Bengawan

Nurulinda Ekwi Kustiyana^{1*}, Desy Nur Pratiwi², dan Yuwita Ariessa Pravasani³

^{1,2,3} Institut Teknologi Bisnis AAS, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 05 June 25

Final Revision: 15 June 25

Accepted: 18 June 25

Online Publication: 30 June 25

KEYWORDS

Implementation, CoreTax, Financial Reporting Quality, Tax

Transformation, Tax Efficiency

KATA KUNCI

Implementasi, CoreTax, Kualitas Pelaporan Keuangan, Transformasi Pajak, Efisiensi Pajak

CORRESPONDING AUTHOR

Nurulinda.kustiyana21@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v7i3.137

ABSTRACT

This study examines the implementation of CoreTax, an integrated cloud-based tax application, and its impact on the quality of tax financial reporting at CV Pustaka Bengawan, a publishing company in Indonesia. The research analyzes how digital tax solutions affect the accuracy of tax calculations, the timeliness of reporting, and process efficiency through a qualitative approach, utilizing an interactive model. The research population includes all tax financial reports from CV Pustaka Bengawan and all employees involved in the company's tax processes, covering two years of pre-implementation (2023-2024) and three months of post-implementation (January-March 2025). The sample consists of these reports and nine key personnel involved in the tax process, including tax staff, accountants, financial managers, and company leadership. The findings indicate that the implementation of CoreTax significantly improves the accuracy of tax calculations, reducing the error rate by 51.24%, and enhances the timeliness of reporting, with corporate income tax reporting completed an average of 7 days before the deadline, up from 3 days. However, this does not demonstrate direct cost efficiency in the short term due to initial implementation costs. User resistance and system limitations were identified as challenges. This research contributes to the literature on digital tax transformation in developing countries by providing practical insights into the benefits and challenges for companies, particularly in the unique context of the publishing industry.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi CoreTax, sebuah aplikasi pajak berbasis *cloud* yang terintegrasi, serta dampaknya terhadap kualitas pelaporan keuangan pajak di CV Pustaka Bengawan, sebuah perusahaan penerbitan di Indonesia. Penelitian ini menganalisis bagaimana solusi pajak digital memengaruhi akurasi perhitungan pajak, ketepatan waktu pelaporan, dan efisiensi proses melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan model interaktif. Populasi penelitian mencakup seluruh laporan keuangan pajak CV Pustaka Bengawan dan seluruh karyawan yang terlibat dalam proses perpajakan perusahaan, mencakup dua tahun sebelum implementasi (2023–2024) dan tiga bulan setelah implementasi (Januari–Maret 2025). Sampel terdiri dari laporan-laporan tersebut dan sembilan personel kunci yang terlibat dalam proses pajak, termasuk staf pajak, akuntan, manajer keuangan, dan pimpinan perusahaan. Temuan menunjukkan bahwa implementasi CoreTax secara signifikan meningkatkan akurasi perhitungan pajak dengan menurunkan tingkat kesalahan sebesar 51,24%, serta meningkatkan ketepatan waktu pelaporan, di mana pelaporan pajak penghasilan badan diselesaikan rata-rata 7 hari sebelum tenggat, meningkat dari sebelumnya 3 hari. Namun, hal ini belum menunjukkan efisiensi biaya secara langsung dalam jangka pendek karena adanya biaya awal implementasi. Hambatan dari pengguna dan keterbatasan sistem diidentifikasi sebagai tantangan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur transformasi pajak digital di negara berkembang dengan memberikan wawasan praktis mengenai manfaat dan tantangan bagi perusahaan, khususnya dalam konteks unik industri penerbitan.

1. Pendahuluan

Transformasi digital administrasi perpajakan merupakan perubahan signifikan dalam cara bisnis mengelola kewajiban pajaknya. Munculnya berbagai aplikasi pajak digital bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengelola kewajiban pajaknya dengan efisiensi dan akurasi yang lebih besar [1], [2]. CoreTax, sebuah aplikasi pajak terintegrasi berbasis

cloud yang menggunakan teknologi API, adalah salah satu solusi yang mulai populer di kalangan perusahaan Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk membantu perusahaan mengelola semua aspek perpajakan secara efisien, akurat, dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, menawarkan fitur-fitur seperti perhitungan pajak otomatis untuk berbagai jenis pajak (PPh, PPN, dll.) dengan tarif pajak terkini [3]. Secara tradisional, tugas-tugas seperti membuat faktur pajak

(e-Faktur), menghasilkan kode *billing*, melaporkan pajak penghasilan bulanan dan tahunan, memperoleh nomor seri faktur pajak, dan memperbarui sertifikat elektronik memerlukan navigasi ke berbagai platform seperti E-Faktur, DJPOnline, dan e-Nofa, sementara permintaan lain sering kali memerlukan kunjungan manual ke kantor pelayanan pajak (KPP). CoreTax bertujuan untuk mengkonsolidasikan proses-proses ini ke dalam satu aplikasi *online*, termasuk pendaftaran NPWP, permintaan surat, pembuatan faktur pajak, pembuatan kode *billing*, pelaporan pajak, dan validasi dokumen. Keuntungan tambahan termasuk fitur notifikasi, fitur deposit untuk meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran, dan fitur "*impersonate*" untuk mengurangi penyalahgunaan data [4].

CV Pustaka Bengawan, sebuah perusahaan penerbitan dan distribusi buku yang didirikan pada tahun 2010 dan berlokasi di Surakarta, Jawa Tengah, berfokus pada buku-buku pendidikan, sastra lokal, dan budaya Jawa. Sebagai wajib pajak badan, CV Pustaka Bengawan wajib menyusun dan melaporkan laporan keuangan pajak secara akurat dan tepat waktu. Namun, pengelolaan pajak secara manual sering kali menyebabkan kesalahan perhitungan, keterlambatan pelaporan, dan risiko sanksi administratif. Audit internal perusahaan tahun 2023 mengungkapkan tingkat kesalahan sebesar 17% dalam pelaporan pajak potong pungut. Lebih lanjut, perusahaan mengalami penurunan pendapatan sebesar 32% selama pandemi COVID-19 (2020-2022), menjadikan manajemen pajak yang efisien sangat penting untuk pemulihan bisnis. Industri penerbitan sendiri memiliki karakteristik pajak yang unik, termasuk perlakuan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) khusus untuk buku pelajaran dan kitab suci (pembebasan PPN) dibandingkan dengan kategori buku lainnya, dan persyaratan pajak potong pungut yang kompleks untuk royalti penulis (PPh Pasal 23 untuk penulis lokal, PPh Pasal 26 untuk penulis asing, dengan status NPWP yang berbeda-beda). Data internal sebelum perencanaan sistem pajak digital menunjukkan kesalahan dalam penerapan PPN yang berpotensi menimbulkan sanksi. Kompleksitas ini, ditambah dengan waktu pemrosesan manual yang lama dan ketergantungan pada konsultan pajak eksternal, membenarkan implementasi CoreTax. Proyeksi menunjukkan potensi penghematan biaya pajak operasional tahunan sebesar Rp 65 juta dan pengurangan risiko denda pajak sebesar 90% dengan CoreTax.

Meskipun penelitian yang ada menunjukkan hasil yang beragam mengenai efektivitas aplikasi pajak digital, beberapa studi mendukung penggunaannya, sementara yang lain menyoroti keterbatasan dan tantangan implementasi [5], [6], [7]. Studi ini mengatasi kesenjangan penelitian yang signifikan dengan mengkaji tantangan dan manfaat implementasi CoreTax secara spesifik dalam konteks industri penerbitan, yang menghadapi pertimbangan pajak yang

unik. Terdapat kekurangan studi komprehensif yang secara khusus menganalisis pengaruh aplikasi pajak digital seperti CoreTax terhadap kualitas pelaporan keuangan pajak di perusahaan penerbitan seperti CV Pustaka Bengawan, terutama dengan mempertimbangkan karakteristik unik industri penerbitan terkait royalti, PPN untuk buku, dan siklus bisnisnya yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan ini dengan menganalisis dampak CoreTax terhadap akurasi perhitungan pajak, ketepatan waktu pelaporan, dan efisiensi proses pajak di CV Pustaka Bengawan.

Studi sebelumnya telah menunjukkan temuan yang kontradiktif mengenai efektivitas aplikasi pajak digital. Penelitian pendukung menunjukkan bahwa sistem *e-filing* secara signifikan meningkatkan akurasi dan efisiensi pelaporan [8], [9]. Digitalisasi sistem pajak berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak sukarela secara signifikan [10]. Implementasi *e-filing* meningkatkan efisiensi waktu dalam pemrosesan pajak dan meningkatkan akurasi perhitungan pajak, secara signifikan mengurangi risiko kesalahan manusia [11]. Studi oleh peneliti tertentu melaporkan bahwa *e-filing* secara signifikan menurunkan kesalahan pelaporan dan meningkatkan kualitas laporan keuangan fiskal [12].

Sebaliknya, studi berbeda menemukan bahwa beberapa perusahaan kesulitan mengadaptasi sistem pajak digital dengan infrastruktur TI yang ada, dengan integrasi sistem menjadi penghalang [13]. Kesulitan bagi perusahaan dalam mengadaptasi fitur aplikasi pajak generik dengan karakteristik bisnis unik mereka, terutama di sektor dengan kebutuhan spesifik seperti penerbitan (misalnya, perpajakan royalti, perlakuan PPN khusus) [14]. Studi tertentu menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dan kualitas pelaporan pajak [15], [16].

Landasan teoretis untuk memahami adopsi dan dampak sistem semacam itu mencakup beberapa model yang sudah mapan. *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan adalah penentu utama penerimaan teknologi [17]. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) mengintegrasikan elemen-elemen dari berbagai model untuk menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan selanjutnya [18]. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean menyediakan kerangka kerja untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [19]. Model-model ini menekankan pentingnya kualitas sistem dan kepuasan pengguna untuk adopsi teknologi, meskipun implementasi praktis sering kali mengungkapkan kesenjangan antara harapan dan

kenyataan. Digitalisasi dalam administrasi perpajakan dapat menghadapi resistensi selama fase awal, terutama dari pengguna yang terbiasa dengan sistem manual [20], [21]. Lebih lanjut, adanya artikel mengindikasikan bahwa titik impas untuk investasi teknologi pajak biasanya terjadi setelah 18-24 bulan implementasi [22].

2. Metode Penelitian

Studi ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan model interaktif untuk memahami secara mendalam pengaruh implementasi CoreTax terhadap pelaporan keuangan pajak CV Pustaka Bengawan [23]. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara holistik pengalaman, persepsi, dan makna yang dikonstruksikan oleh para pemangku kepentingan mengenai implementasi CoreTax, dengan fokus pada akurasi perhitungan pajak, ketepatan waktu pelaporan, dan efisiensi proses pajak.

Populasi penelitian mencakup seluruh laporan keuangan pajak Perusahaan CV Pustaka Bengawan dan semua karyawan yang terlibat dalam proses perpajakan perusahaan. Mengingat terbatasnya ukuran populasi, teknik pengambilan sampel sensus (sampel jenuh) digunakan, di mana semua anggota populasi dimasukkan sebagai sampel. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari Laporan keuangan pajak CV Pustaka Bengawan selama dua tahun sebelum implementasi CoreTax (2023-2024) dan selama tiga bulan pertama pasca-implementasi (Januari 2025 – Maret 2025) dan 9 karyawan yang terlibat dalam proses pajak perusahaan, yang terdiri dari staf pajak, akuntan, manajer keuangan, dan pimpinan perusahaan.

Metode pengumpulan data dalam studi ini meliputi Wawancara mendalam yang dilakukan dengan personel kunci (staf pajak, akuntan, manajer keuangan, pimpinan perusahaan) untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang implementasi CoreTax dan dampaknya, Analisis dokumen dengan melakukan pemeriksaan laporan keuangan pajak, catatan pelaporan pajak, dokumentasi kesalahan, dan dokumen perusahaan relevan lainnya. Observasi langsung dengan mengamati penggunaan CoreTax dalam proses manajemen pajak perusahaan untuk memahami implementasi praktisnya.

Teknik analisis data mengikuti model interaktif, yang melibatkan diantaranya:

- a) Kondensasi data yaitu memilih, menyederhanakan, dan mentransformasi data dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen.
- b) Penyajian data dengan mengorganisir dan menyajikan data dalam bentuk seperti matriks, diagram, dan narasi untuk memfasilitasi penarikan kesimpulan.

- c) Penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan menafsirkan pola, penjelasan, dan proposisi dari data yang disajikan dan memverifikasi kesimpulan dengan meninjau kembali data atau mengkonfirmasi dengan informan.

Untuk memastikan kepercayaan data, penelitian ini berpegang pada kriteria kredibilitas (melalui triangulasi, pengecekan anggota, dan *peer debriefing*), transferabilitas (melalui deskripsi tebal), dependabilitas (melalui jejak audit dan konsistensi), dan konfirmabilitas (melalui reflektivitas peneliti dan dokumentasi keputusan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil penelitian

Hasil penelitian mengenai dampak implementasi CoreTax terhadap akurasi perhitungan pajak, ketepatan waktu pelaporan pajak, dan efisiensi proses di CV Pustaka Bengawan. Pertanyaan penelitian pertama membahas bagaimana implementasi CoreTax memengaruhi akurasi perhitungan pajak dalam pelaporan keuangan CV Pustaka Bengawan. Wawancara dengan personel mengungkapkan pandangan yang berbeda mengenai hal ini. Tiga responden, termasuk Manajer Keuangan & Pajak, seorang Staf Pajak, dan Direktur, bersikap positif terhadap dampak CoreTax. Staf Pajak menyoroti kepatuhan CoreTax terhadap peraturan pajak terbaru dan fitur-fitur seperti "*impersonate*" untuk keamanan data, menu "deposit" untuk mencegah keterlambatan pembayaran, e-faktur terintegrasi, pengajuan aplikasi online, dan integrasi data perbankan yang menyederhanakan pemeriksaan. Direktur juga mencatat peningkatan kepercayaan terhadap akurasi laporan pajak, yang membantu pengambilan keputusan strategis.

Namun, enam responden menyatakan keberatan. Supervisor Keuangan menyebutkan, "Meskipun CoreTax diklaim meningkatkan akurasi, kenyataannya masih banyak kesalahan yang terjadi. Kami masih harus melakukan pengecekan manual.". Seorang Staf Akuntansi menunjuk pada masalah baru, menyatakan, "Integrasi dengan sistem akuntansi kami tidak sempurna terdapat beberapa data tidak termigrasi dengan benar." dan juga mengutip masalah seperti seringkali sistem *down*, komplikasi dari perubahan kode faktur PPN (010 menjadi 040 yang memerlukan perhitungan DPP tambahan), ketidakmampuan untuk memproses e-PBK (pemindahbukuan elektronik) melalui CoreTax, kurangnya tampilan riwayat pembayaran yang detail, dan tidak adanya visualisasi untuk bukti potong PPh dari lawan transaksi. Staf Akuntansi lain dan Staf Pajak menyebutkan kesulitan beradaptasi dengan sistem baru, kesalahan input karena pelatihan yang tidak memadai, dan inkonsistensi dalam logika perhitungan antara sistem lama dan CoreTax, yang memerlukan rekonsiliasi yang memakan waktu.

Staf Administrasi Keuangan mencatat bahwa beberapa fitur otomatisasi terlalu kaku untuk kebutuhan unik perusahaan dan bahwa ketergantungan berlebihan pada otomatisasi menyebabkan berkurangnya pemahaman prinsip-prinsip dasar perhitungan pajak di kalangan staf.

Meskipun terdapat penilaian subyektif yang beragam, analisis dokumen catatan keuangan menunjukkan peningkatan signifikan dalam akurasi perhitungan pajak. Tingkat kesalahan menurun sebesar 51,24%, dari 4,02% pada Jan-Mar 2024 (pra-implementasi) menjadi 1,96% pada Jan-Mar 2025 (pasca-implementasi). Observasi langsung dan analisis catatan mengungkapkan bahwa sistem berhasil mengotomatisasi 92% transaksi standar tanpa intervensi manual, sementara 8% transaksi khusus masih memerlukan penyesuaian manual. Meskipun 67% responden (6 dari 9) menyatakan kekhawatiran mengenai ketergantungan berlebihan pada otomatisasi dan keterbatasan sistem, data kuantitatif menunjukkan pengurangan yang jelas dalam kesalahan perhitungan.

Meskipun CoreTax secara nyata meningkatkan akurasi perhitungan pajak secara keseluruhan dengan mengurangi tingkat kesalahan secara signifikan, tantangan terkait integrasi sistem, penanganan transaksi khusus, waktu henti sistem, fungsionalitas yang hilang untuk aplikasi pajak tertentu, dan adaptasi pengguna (yang berasal dari persepsi pelatihan yang tidak memadai dan kekakuan sistem) dicatat oleh sebagian besar pengguna, yang menunjukkan area untuk perbaikan lebih lanjut guna mewujudkan potensi penuh sistem.

Pertanyaan penelitian kedua mengeksplorasi bagaimana implementasi CoreTax memengaruhi ketepatan waktu pelaporan pajak di CV Pustaka Bengawan. Responden yang mendukung CoreTax, seperti Manajer Keuangan & Pajak, seorang Staf Pajak, dan Direktur, menekankan dampak positifnya. Manajer Keuangan & Pajak menyoroti bahwa fitur notifikasi CoreTax dan integrasi langsung dengan DJP Online membantu memenuhi tenggat waktu dan mempercepat pengiriman. Staf Pajak mencatat pengurangan kerja lembur menjelang tenggat waktu pelaporan karena perhitungan dan persiapan laporan yang lebih cepat. Direktur menyatakan kepuasan dengan pengurangan signifikan risiko keterlambatan pelaporan dan potensi sanksi administratif.

Sebaliknya, responden lain menunjukkan tantangan yang berkelanjutan. Supervisor Keuangan menyebutkan bahwa gangguan teknis sistem dapat memperpanjang proses pelaporan. Seorang Staf Akuntansi mencatat bahwa rekonsiliasi data antara sistem akuntansi dan CoreTax dapat memakan waktu, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan. Kekhawatiran lain termasuk ketergantungan pada konektivitas internet yang stabil (disebutkan oleh Staf Akuntansi lain), pelatihan yang tidak memadai yang

menyebabkan proses adaptasi yang lambat (dicatat oleh Staf Pajak), pembaruan sistem yang tidak selalu tepat waktu dengan perubahan peraturan (disorot oleh Staf Administrasi Keuangan), dan proses verifikasi data yang lebih rumit dalam sistem baru (disebutkan oleh Staf Administrasi Keuangan).

Analisis dokumentasi perusahaan tentang waktu pelaporan pajak memberikan bukti kuantitatif adanya perbaikan. Pasca implementasi CoreTax, perusahaan menyelesaikan pelaporan pajak penghasilan badan rata-rata 7 hari sebelum tenggat waktu, meningkat dari rata-rata 3 hari sebelumnya. Demikian pula, pelaporan PPN diselesaikan 5 hari sebelum tenggat waktu, dibandingkan dengan 2 hari sebelumnya. Total waktu yang dibutuhkan untuk proses pelaporan pajak juga menurun secara signifikan sebesar 47,2%, dari 36 jam menjadi 19 jam. Pengurangan waktu spesifik termasuk penurunan 50% dalam waktu persiapan data (dari 16 menjadi 8 jam), pengurangan 60% dalam waktu perhitungan pajak (dari 10 menjadi 4 jam), penurunan 16,7% dalam waktu verifikasi (dari 6 menjadi 5 jam), dan pengurangan 50% dalam waktu pelaporan aktual (dari 4 menjadi 2 jam).

Oleh karena itu, implementasi CoreTax telah secara positif memengaruhi ketepatan waktu pelaporan di CV Pustaka Bengawan, memungkinkan pengiriman lebih awal dan secara substansial mengurangi waktu keseluruhan yang dihabiskan untuk proses pelaporan. Namun, ketergantungan pada stabilitas sistem, konektivitas internet, dan pembaruan tepat waktu, bersama dengan adaptasi pengguna, tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi aspek ini.

Pertanyaan penelitian ketiga mengkaji bagaimana implementasi CoreTax memengaruhi efisiensi proses pajak di CV Pustaka Bengawan. Dari perspektif mereka yang melihat manfaat, Manajer Keuangan & Pajak menyatakan bahwa CoreTax secara signifikan mengurangi beban kerja manual, memungkinkan tim untuk lebih fokus pada analisis dan perencanaan pajak strategis. Seorang Staf Pajak menekankan efisiensi yang diperoleh dari penyimpanan dokumen digital, yang memungkinkan akses cepat ke dokumen pajak historis, terutama selama audit. Direktur mengakui investasi awal yang signifikan tetapi melihat potensi penghematan jangka panjang dari pengurangan lembur dan risiko sanksi pajak yang diminimalkan.

Adanya kekhawatiran diungkapkan oleh anggota staf lainnya. Supervisor Keuangan mempertanyakan apakah manfaat tersebut sepadan dengan biaya implementasi, pemeliharaan, dan pelatihan berkelanjutan yang tinggi. Seorang Staf Akuntansi mencatat bahwa duplikasi pekerjaan masih terjadi karena kebutuhan untuk memelihara dokumen fisik untuk audit, yang berarti efisiensi yang dijanjikan tidak sepenuhnya terwujud. Staf Akuntansi lain menyuarakan kekhawatiran tentang keamanan data pajak yang disimpan secara digital dan risiko kehilangan data akibat masalah teknis. Seorang

Staf Pajak menyatakan kekhawatiran tentang keamanan kerja karena implikasi pengurangan tenaga kerja dari peningkatan efisiensi. Staf Administrasi Keuangan menemukan kompleksitas sistem membuat beberapa proses yang sebelumnya sederhana menjadi lebih rumit dan mencatat ketergantungan pada vendor untuk pemeliharaan dan pembaruan sistem, yang mengurangi fleksibilitas.

Analisis data keuangan mengenai biaya manajemen pajak menunjukkan bahwa dalam jangka pendek (tiga bulan pertama implementasi), CoreTax tidak menunjukkan efisiensi biaya yang signifikan, dengan peningkatan total biaya sebesar 2,5% (dari Rp 363.000.000 pada tahun 2024 menjadi proyeksi tahunan Rp 372.000.000 pada tahun 2025). Peningkatan ini sebagian besar disebabkan oleh biaya implementasi dan lisensi satu kali sebesar Rp 80.000.000. Namun, jika tidak termasuk biaya implementasi satu kali ini, potensi penghematan

operasional sebesar 19,6% teridentifikasi. Peningkatan efisiensi penting yang diamati termasuk pengurangan 70% dalam dokumentasi kertas, pengurangan waktu pengambilan dokumen dari rata-rata 30 menit menjadi di bawah 5 menit, penghapusan entri data ganda melalui integrasi sistem akuntansi, dan pengurangan 75% dalam denda dan sanksi (dari Rp 12.000.000 menjadi proyeksi Rp 3.000.000).

Implementasi CoreTax menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, seperti pengurangan waktu pemrosesan, penggunaan kertas, dan denda, manfaat ini diimbangi dalam jangka pendek oleh biaya investasi awal. Potensi penghematan biaya yang substansial ada dalam jangka panjang, tetapi kekhawatiran mengenai biaya berkelanjutan, keamanan data, dan adaptasi pengguna perlu dikelola untuk sepenuhnya mewujudkan efisiensi ini. Hasil implementasi CoreTax dapat dilihat lebih lanjut di Tabel 1.

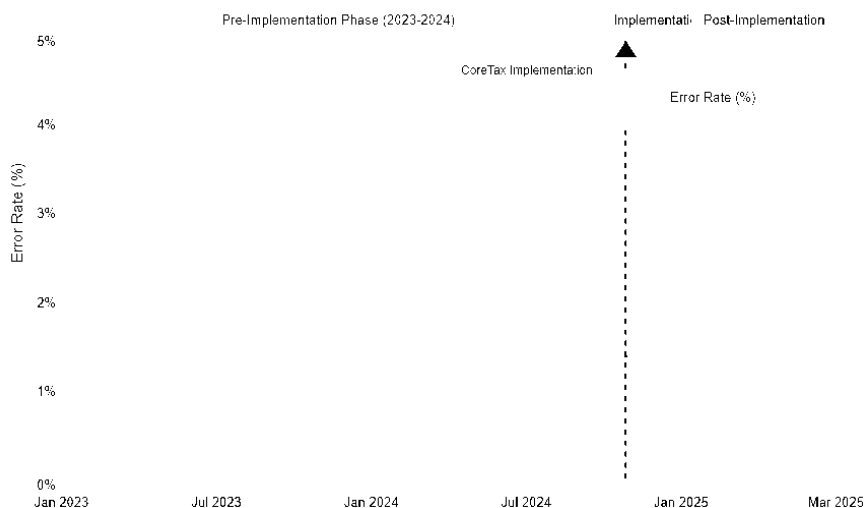
Tabel 1. Metrik Implementasi CoreTax

Metrik	Pra-Implementasi	Pasca-Implementasi	Perubahan (%)
Tingkat kesalahan	4,02%	1,96%	-51,24
Waktu tunggu pelaporan (hari sebelum tenggat)	2-3 hari	5-7 hari	+133,00
Waktu proses (jam)	36 jam	19 jam	-47,20
Dokumentasi kertas	Baseline	-70%	-70,00
Waktu pengambilan dokumen	30 menit	<5 menit	-83,00
Denda dan sanksi	Baseline	-75%	-75,00

3.2. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi CoreTax, secara keseluruhan, berdampak positif pada manajemen pajak di CV Pustaka Bengawan, khususnya dalam meningkatkan akurasi perhitungan pajak dan ketepatan waktu pelaporan pajak. Pengurangan tingkat kesalahan dari 4,02%, yang terlihat pada Gambar 1, menjadi 1,96% dan

kemampuan untuk melaporkan SPT secara signifikan lebih awal dari tenggat waktu mendukung hal ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi berbasis *blockchain* dan kecerdasan buatan dapat membantu meningkatkan akurasi pelaporan dan meminimalkan potensi penghindaran pajak [13]. Teknologi digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan [24].



Gambar 1. Garis Waktu Implementasi CoreTax dan Korelasi Tingkat Kesalahan

Namun, resistensi dan adaptasi pengguna tetap menjadi tantangan signifikan. Kekhawatiran yang diungkapkan oleh sebagian besar staf berpusat pada ketergantungan

sistem, persepsi pelatihan yang tidak memadai yang menyebabkan kesulitan dalam adaptasi, masalah integrasi sistem yang belum terselesaikan (terutama

dengan perangkat lunak akuntansi yang ada), kecemasan keamanan data, dan ketakutan terkait perubahan organisasi atau pergeseran peran pekerjaan. Pola resistensi ini menguatkan temuan bahwa transformasi digital dalam perpajakan biasanya menghadapi resistensi selama fase implementasi awal, terutama dari pengguna yang terbiasa dengan sistem manual [25]. Keterbatasan sistem spesifik juga disorot, seperti waktu henti yang terputus-putus, tantangan dengan transisi kode pajak, fungsionalitas terbatas untuk aplikasi pajak tertentu seperti e-PBK, kurangnya tampilan riwayat pembayaran yang komprehensif, dan tidak adanya visualisasi bukti potong PPh, yang berkontribusi pada frustrasi pengguna.

Meskipun manfaat finansial jangka pendek belum terlihat jelas, dengan sedikit peningkatan total biaya sebesar 2,5% selama tahun pertama terutama karena pengeluaran awal, hal ini sejalan dengan penelitian yang mengindikasikan bahwa titik impas untuk investasi teknologi pajak biasanya terjadi setelah 18-24 bulan implementasi [22]. Potensi penghematan biaya operasional sebesar 19,6% setelah biaya implementasi dikecualikan menunjukkan manfaat finansial di masa depan. Pengurangan signifikan dalam dokumentasi kertas (70%) dan waktu pengambilan dokumen (dari 30 menit menjadi kurang dari 5 menit) adalah indikator yang jelas dari peningkatan efisiensi operasional.

Studi ini berkontribusi pada semakin banyaknya pengetahuan tentang transformasi digital dalam perpajakan perusahaan dengan memberikan bukti empiris tentang manfaat (peningkatan akurasi, ketepatan waktu, efisiensi proses) dan tantangan (resistensi pengguna, keterbatasan sistem, biaya awal, masalah integrasi) dari implementasi sistem manajemen pajak di perusahaan menengah dalam konteks spesifik industri penerbitan Indonesia. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan komprehensif, integrasi sistem yang kuat, penanganan kebutuhan industri spesifik dalam perangkat lunak, dan manajemen perubahan proaktif untuk memaksimalkan keberhasilan transformasi digital semacam itu.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi pajak digital ini secara signifikan meningkatkan akurasi perhitungan pajak dan ketepatan waktu pelaporan. Penurunan tingkat kesalahan pelaporan dari 4,02% menjadi 1,96% dan peningkatan waktu pelaporan yang lebih awal menunjukkan efektivitas CoreTax dalam mengatasi tantangan perpajakan yang dihadapi perusahaan. Akan tetapi tantangan seperti resistensi pengguna, masalah integrasi sistem, dan kekhawatiran terkait keamanan data masih perlu diperhatikan. Perusahaan disarankan untuk melakukan pelatihan yang lebih komprehensif bagi karyawan agar mereka dapat beradaptasi dengan sistem baru secara efektif. Selain itu, diharapkan untuk terus memperbaiki integrasi antara CoreTax dan sistem

akuntansi yang ada, serta menangani masalah keamanan data dengan serius. Pengelolaan perubahan yang proaktif juga diperlukan untuk meminimalkan resistensi dan memastikan bahwa manfaat dari implementasi CoreTax dapat tercapai secara maksimal. Dengan langkah-langkah ini CV Pustaka Bengawan dapat memanfaatkan potensi penuh dari transformasi digital dalam manajemen pajaknya.

Daftar Rujukan

- [1] Belahouaoui, R., & Attak, E. H. (2024). Digital taxation, artificial intelligence and Tax Administration 3.0: improving tax compliance behavior – a systematic literature review using textometry (2016–2023). *Accounting Research Journal*, 37(2), 172–191. <https://doi.org/10.1108/ARJ-12-2023-0372>
- [2] Yunita, N., & Fahriani, D. (2020). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan BPHTB Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Greenomika*, 2(2), 130–141. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2020.02.2.6>
- [3] Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- [4] Joselin, V. A., Setiawan, T., & Riswandari, E. (2024). Indonesia Core Tax System: Road Map to Implementation 2024. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 08(06), 46–56. <https://doi.org/10.51505/IJEBMR.2024.8604>
- [5] Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- [6] Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN Master Manajemen*, 3(2), 43–56. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>
- [7] Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281–1287. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>
- [8] Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9). <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>
- [9] Rokhman, A., Handoko, W., Tobirin, T., Antono, A., Kurniasih, D., & Sulaiman, A. I. (2023). The effects of e-government, e-billing and e-filing on taxpayer compliance: A case of taxpayers in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1). <https://doi.org/10.52677/j.ijdns.2022.12.007>
- [10] Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3). <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>
- [11] Setyoko, P. I., Faozanudin, M., Wahyunigrat, W., Harsanto, B. T., Simin, S., Isna, A., & Rohman, A. (2023). The role of e-billing and e-SPT implementation on user satisfaction of e-filing taxpayers. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 965–972. <https://doi.org/10.52677/j.ijdns.2022.12.014>

- [12] Aksara, R. (2021). Analisis Implementasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak. *Jurnal Acitya Ardana*, 1(2), 109–114. <https://doi.org/10.31092/jaa.v1i2.1338>
- [13] Hayati, F., & Furqon, I. K. (2025). Tantangan dan Peluang Penerapan Pajak Digital di Indonesia dalam Era Ekonomi Digital. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 130–134. <https://doi.org/10.55049/jeb.v17i1.406>
- [14] Yuliatiningsih, D., & Muslimin. (2024). Kendala Implementasi Pembuatan Faktur Pajak Keluaran Melalui Aplikasi E-Faktur 3.2 Pada Kantor Konsultan Pajak NH. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.556442/eabmij.v6i2.762>
- [15] Nasrun, M., & Adil, M. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 293–310. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v5i1.2591>
- [16] Malut, M. G., Kroon, K. K., Paridy, A., Katolik, U., Kupang, W. M., Jend, J., ... Tenggara, T. (2023). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filing (E-Filing) Dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Dosen Dan Karyawan Pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. *Journal on Education*, 05(03), 5795–5804.
- [17] Ramayani, C., Zainuddin, S. A. B., Said, N. B. M., Samudra, A. A., Areva, D., Harini, G., ... Selvia, N. (2023). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in the Adoption of Accounting Information System (AIS) Among Indonesia Private Universities. In *Contributions to Management Science: Vol. Part F1060*. https://doi.org/10.1007/978-3-031-27296-7_38
- [18] Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1). <https://doi.org/10.2307/41410412>
- [19] Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system. *Education and Information Technologies*, 27(4), 1–19. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4>
- [20] Bassegy, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, Vol. 39. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- [21] Halim, K. I., & Novianty, N. (2025). The Impact of Managerial Ownership, Operating Cash Flow, and Sales Growth on Corporate Tax Avoidance. *GREENOMIKA*, 7(1), 20–28.
- [22] Schaupp, S. (2022). Cybernetic proletarianization: Spirals of devaluation and conflict in digitalized production. *Capital and Class*, 46(1). <https://doi.org/10.1177/03098168211017614>
- [23] Miles, M. b, Huberman, M. a, & Saldana, J. (1994). *Qualitative Data Analysis - A Method Sourcebook*. In *Sage Publications*.
- [24] Raihandini, M., Furqon, I. K., Islam, U., & Abdurrahman, N. K. H. (2025). Analisis Efektifitas Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak di Era Digital berkontribusi positif terhadap kepatuhan pajak . Oleh karena itu , penguatan infrastruktur. *JAP: Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(1), 1–7.
- [25] Pham, Q. T., Tran, T. G. T., Bui, T. T. H., Nguyen, T. P. L., & Bui, A. T. (2023). Impacts of tax enforcement and independent audit on financial reporting quality through the internal control effectiveness: Evidence from Vietnam enterprises. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 1007–1046. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2175486>