

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efisiensi**

Efisiensi adalah kemampuan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, tanpa membuang waktu, tenaga, atau biaya. Dalam konteks akuntansi dan perpajakan, efisiensi mencakup bagaimana perusahaan mengelola sumber daya agar pelaporan pajak dapat dilakukan secara cepat, hemat biaya, minim kesalahan, serta tetap berkualitas. Menurut (Purnomo et al., 2025), efisiensi adalah kemampuan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, tanpa membuang waktu, tenaga, atau biaya. Dalam konteks akuntansi dan perpajakan, efisiensi mencakup bagaimana perusahaan mengelola sumber daya agar pelaporan pajak dapat dilakukan secara cepat, hemat biaya, minim kesalahan, serta tetap berkualitas. Indikator Efisiensi Pelaporan Pajak.

##### **1. Kecepatan proses pelaporan**

Kecepatan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efisiensi. Perusahaan dituntut untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa memerlukan waktu yang terlalu lama. Proses pelaporan yang cepat menunjukkan adanya sistem yang mendukung, baik dari segi teknologi maupun sumber daya manusia. Dengan adanya sistem pelaporan berbasis digital, seperti e-filing atau aplikasi *Coretax*, proses penyampaian laporan pajak menjadi lebih singkat dibandingkan dengan cara manual.

Hal ini membantu perusahaan mengurangi risiko keterlambatan yang berpotensi menimbulkan sanksi.

## 2. Penghematan biaya dan tenaga

Efisiensi juga dapat diukur melalui sejauh mana suatu proses mampu mengurangi biaya operasional dan penggunaan tenaga kerja. Sebelumnya, perusahaan mungkin membutuhkan banyak pegawai untuk mengurus administrasi perpajakan secara manual. Namun, dengan adanya sistem digital, jumlah tenaga yang diperlukan dapat dikurangi, sementara biaya operasional juga menurun. Misalnya, perusahaan tidak lagi perlu mengeluarkan biaya untuk pencetakan dokumen yang tebal, ongkos pengiriman, maupun perjalanan ke kantor pajak.

## 3. Penyederhanaan Proses

Proses yang sederhana dan otomatis menjadi salah satu tanda efisiensi dalam pelaporan pajak. Dengan sistem digital seperti *Coretax*, tahapan pelaporan yang sebelumnya panjang dan berbelit kini dapat dilakukan melalui satu pintu, sehingga staf keuangan tidak terbebani oleh prosedur yang kompleks. Otomatisasi sistem memungkinkan pekerjaan yang sebelumnya manual, seperti penghitungan pajak terutang, pembuatan kode billing, dan pengiriman laporan, dilakukan secara otomatis. Penyederhanaan ini mempercepat alur kerja, memastikan konsistensi data, dan mengurangi risiko kesalahan.

## 2.2 Konsep Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu kegiatan atau sistem mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks perpajakan, efektivitas pelaporan pajak mengacu pada pencapaian tujuan administrasi perpajakan, seperti kepatuhan wajib pajak, akurasi pelaporan, dan peningkatan penerimaan negara. Menurut (Ali et al., 2025), efektivitas pelaporan pajak dapat diukur dari sejauh mana proses pelaporan dapat diselesaikan tepat waktu, sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan memberikan hasil yang akurat serta bermanfaat bagi pengambilan keputusan fiskal. Indikator efektivitas dalam pelaporan pajak meliputi:

1. Ketepatan waktu pelaporan

Salah satu indikator efektivitas adalah sejauh mana pelaporan pajak dapat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh regulasi. Keterlambatan dalam pelaporan tidak hanya berdampak pada sanksi, tetapi juga mencerminkan ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola administrasi pajaknya. Sistem digital, seperti *Coretax*, hadir untuk memastikan bahwa perusahaan dapat menyampaikan laporan tepat waktu dengan fitur pengingat (*reminder*) dan akses yang lebih cepat.

2. Akurasi dan kualitas laporan

Efektivitas juga tercermin dari ketelitian dan keakuratan laporan pajak yang disampaikan. Laporan yang akurat akan meminimalkan risiko adanya koreksi fiskus di kemudian hari. Sistem digital biasanya sudah dilengkapi dengan fitur validasi data sehingga mengurangi kemungkinan

adanya kesalahan hitung atau kesalahan input. Dengan demikian, kualitas laporan pajak perusahaan akan lebih terjamin.

### 3. Kesesuaian regulasi

Efektivitas suatu sistem juga dapat diukur dari sejauh mana sistem membantu perusahaan menyesuaikan laporan dengan aturan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak dan memastikan perusahaan patuh terhadap kewajiban perpajakan. *Coretax* selalu diperbarui sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga perusahaan dapat lebih mudah mengikuti aturan tanpa harus menyesuaikan secara manual, sekaligus meningkatkan tingkat kepatuhan perusahaan.

### 4. Kepuasan pengguna

Faktor terakhir yang menjadi indikator efektivitas adalah kepuasan dari pihak yang menggunakan sistem. Jika staf keuangan atau akuntan perusahaan merasa terbantu, pekerjaan lebih ringan, dan hasil lebih terjamin, maka dapat dikatakan bahwa sistem tersebut efektif. Kepuasan ini juga menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan implementasi digitalisasi perpajakan di sebuah perusahaan.

## 2.3 Digitalisasi dalam Sistem Perpajakan

### 2.3.1 Transformasi Sistem Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perubahan yang cukup pesat dalam dua dekade terakhir, terutama dalam aspek digitalisasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara aktif mendorong modernisasi administrasi perpajakan melalui pengembangan dan

penerapan sistem digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dimulai dengan penerapan sistem e-Filing untuk pelaporan SPT tahunan, kemudian dilanjutkan dengan e-Bupot untuk bukti potong elektronik, hingga pengembangan e-Faktur, sistem-sistem ini secara bertahap menggantikan proses pelaporan manual yang selama ini cenderung memakan waktu dan rentan kesalahan.

Langkah paling signifikan dalam upaya transformasi tersebut adalah peluncuran Program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Program ini mencakup pembangunan sistem inti baru yang disebut *Core Tax Administration System (Coretax)*, yaitu sebuah platform digital terpadu yang mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran hingga pemeriksaan dalam satu sistem. Melalui digitalisasi ini, DJP berharap mampu menciptakan pelayanan perpajakan yang lebih cepat, efisien, dan *user-friendly*, baik bagi wajib pajak maupun petugas pajak (Rahmawati & Nurcahyani, 2025).

Transformasi digital dalam perpajakan juga menjadi respons atas meningkatnya kompleksitas transaksi ekonomi di era digital, serta kebutuhan akan sistem pelaporan yang dapat mendukung *real-time* data dan otomatisasi. Selain efisiensi, digitalisasi juga berperan meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, karena laporan yang dihasilkan menjadi lebih akurat, tepat waktu, dan sesuai regulasi. Dengan adanya data yang

terintegrasi dan validasi otomatis, sistem digital memungkinkan otoritas pajak maupun perusahaan untuk memperoleh informasi yang dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

### **2.3.2 Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelaporan**

Teknologi informasi memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan pajak. Efisiensi di sini mencakup berbagai aspek, seperti penghematan waktu, pengurangan kesalahan input, kemudahan akses sistem, serta penyederhanaan proses administrasi. Menurut Yosias et al. (2024), penerapan sistem berbasis digital memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan secara mandiri, fleksibel, dan minim hambatan birokrasi.

Dari sisi efektivitas, sistem digital membantu perusahaan memastikan bahwa laporan pajak yang disampaikan tepat waktu, akurat, dan sesuai regulasi, sehingga mengurangi risiko sanksi dan meningkatkan kepatuhan. Validasi otomatis, integrasi data, dan notifikasi tenggat waktu memastikan setiap laporan memenuhi standar yang ditetapkan oleh DJP. Dengan demikian, teknologi informasi tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas dan ketepatan hasil pelaporan.

*Coretax* sebagai sistem terbaru yang dikembangkan DJP diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut. Dengan fitur-fitur

seperti pelaporan real-time, integrasi data otomatis, pengisian formulir yang lebih sederhana, dan pemrosesan yang lebih cepat, sistem ini diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan. Selain itu, sistem digital seperti *Coretax* turut mendorong pergeseran budaya kepatuhan dari yang bersifat dipaksakan (*compliance by enforcement*) menjadi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), karena memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Bagi perusahaan seperti PT. Branels Citra Abadi, yang memiliki aktivitas transaksi dan pelaporan pajak rutin, efisiensi dan efektivitas dalam pelaporan sangat penting untuk menjaga stabilitas operasional. Sistem digital yang andal diharapkan dapat mengurangi beban kerja staf pajak, mempercepat penyampaian laporan, meminimalkan risiko sanksi akibat keterlambatan, serta memastikan kualitas laporan yang sesuai dengan peraturan terbaru. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaporan pajak bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah kebutuhan yang mendesak di era modern.

## 2.4 Aplikasi Pajak *Coretax*

### 2.4.1 Pengertian dan Landasan Hukum

*Core Tax Administration System (Coretax)* merupakan sistem inti administrasi perpajakan berbasis digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari program Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Pengembangan sistem ini

memiliki dasar hukum yang kuat, yakni Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, serta Keputusan Menteri Keuangan Nomor 767/KMK.03/2018 yang mengatur pelaksanaan PSIAPI. Sistem ini dirancang untuk memodernisasi dan mempercepat proses administrasi pajak dengan mengotomatisasi tahapan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran, sehingga wajib pajak dapat memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya secara daring melalui satu platform terpadu.

Proses pembentukan *Coretax* dilakukan melalui beberapa tahapan yang komprehensif. Tahap awal dimulai dengan analisis kebutuhan sistem dan integrasi data dari berbagai aplikasi perpajakan sebelumnya yang terfragmentasi, seperti e-Filing, e-Bupot, dan e-Faktur. Selanjutnya dilakukan perancangan arsitektur sistem yang modern dan scalable, pengembangan modul-modul fungsional untuk mendukung pelaporan, pembayaran, dan pengawasan pajak, serta tahap uji coba yang ketat untuk memastikan stabilitas sistem, keamanan data, dan kemudahan penggunaan sebelum diterapkan secara nasional (Maliki, 2025). Dengan demikian, *Coretax* tidak hanya sekadar menggantikan sistem lama, tetapi membangun sebuah platform terintegrasi yang dirancang untuk menjadi lebih efisien dan *user-friendly*.

#### **2.4.2 Tujuan Pengembangan *Coretax***

Tujuan utama pembangunan *Coretax* adalah untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti administrasi perpajakan,

mulai dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan dan penagihan. Integrasi ini diharapkan dapat menciptakan lanskap administrasi perpajakan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Secara lebih spesifik, sistem ini juga bertujuan untuk mendukung terwujudnya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dari wajib pajak dengan memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dengan berkurangnya beban administratif dan diminimalisirnya risiko kesalahan melalui otomatisasi, diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh secara sukarela (Rahmawati & Nurcahyani, 2025).

#### **2.4.3 Fungsi dan Fitur Utama *Coretax***

Fungsi *Coretax* meliputi beberapa aspek penting dalam modernisasi administrasi perpajakan:

1. Integrasi Data Terpadu: Fungsi pertama adalah mengintegrasikan data dari berbagai sumber dan aplikasi sebelumnya ke dalam satu platform terpusat. Hal ini memungkinkan proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak dilakukan secara terhubung dan tidak terputus (*seamless*).
2. Otomatisasi Proses: *Coretax* dilengkapi dengan fitur otomatisasi canggih seperti prefill data (pengisian data otomatis), kalkulasi otomatis, dan validasi aturan perpajakan secara *real-time*. Fitur ini sangat membantu dalam mengurangi intervensi manual dan menekan risiko kesalahan manusia (*human error*) secara signifikan.

3. Arsip Digital Terstruktur: Sistem menyediakan fungsi pengarsipan digital yang terstruktur dan aman. Hal ini mempermudah wajib pajak dalam mengelola dokumen, melacak riwayat transaksi (audit trail), dan mengakses laporan secara cepat setiap saat.
4. Pengawasan dan Pemantauan *Real-Time*: Bagi otoritas pajak, *Coretax* berfungsi sebagai alat untuk melakukan pengawasan dan monitoring kepatuhan wajib pajak secara *real-time*, sehingga memungkinkan evaluasi yang lebih efektif dan tepat sasaran.

Dengan keseluruhan fungsi dan fitur ini, *Coretax* pada dasarnya dirancang untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi dan efektivitas dalam mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi.

#### **2.4.4 Peran Strategis *Coretax* bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan seperti PT. Branels Citra Abadi, kehadiran *Coretax* berperan sebagai sarana strategis untuk mengelola seluruh kewajiban pelaporan pajak secara lebih terkendali dan rutin. Sistem ini menjadi tulang punggung administrasi perpajakan yang meminimalkan kesalahan, mempercepat proses penyelesaian tugas, dan memastikan kepatuhan terhadap dinamika peraturan perpajakan terbaru.

Penggunaan *Coretax* yang terintegrasi dan otomatis memungkinkan staf pajak perusahaan untuk beralih dari pekerjaan administratif yang bersifat rutin dan repetitif ke towards lebih fokus pada analisis data, perencanaan pajak, dan pengambilan keputusan strategis

lainnya. Dengan demikian, tujuan peningkatan efisiensi dan efektivitas pelaporan pajak benar-benar dapat tercapai.

Selain itu, *Coretax* juga mendukung terciptanya transparansi dan mempermudah proses monitoring oleh otoritas pajak. Pada akhirnya, sistem ini tidak hanya menjadi sebuah tool teknologi, tetapi juga bagian dari pembangunan ekosistem perpajakan digital yang modern, aman, dan transparan, sekaligus pendorong perubahan budaya kepatuhan dari yang bersifat dipaksakan (*enforced compliance*) menjadi sukarela (*voluntary compliance*).

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Aqilah et al., 2025)	Analisis Efisiensi Administrasi <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	Metode kualitatif	CTAS belum mampu memberikan efisiensi administrasi secara optimal akibat kendala teknis, seperti <i>error sistem, down</i> , dan proses login yang rumit. Minimnya panduan penggunaan juga menyulitkan pengguna dalam beradaptasi.
2	(Purnomo et al., 2025)	Analisis Implementasi Aplikasi Pajak	Metode kualitatif	<i>Coretax</i> menyederhanakan proses pelaporan pajak,

		<i>Coretax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia</i>		meningkatkan kepatuhan dengan mengurangi kesalahan pelaporan, tetapi ada kendala seperti rendahnya literasi teknologi dan kebutuhan pelatihan tambahan.
3	(Arianty, 2024)	<i>Implementation Challenges and Opportunities Implementation Challenges and Opportunities Coretax Administration System on the Efficiency of Tax Administration</i>	Metode kualitatif	Tantangan utama implementasi CTAS meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, adaptasi sumber daya manusia, dan resistensi dari wajib pajak dan otoritas pajak. Peluangnya termasuk peningkatan akurasi data, pengurangan biaya administrasi, dan potensi peningkatan penerimaan pajak.
4	(Utama et al., 2025)	Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan ( <i>Coretax</i> ) terhadap	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Coretax</i> mampu meningkatkan kinerja pelayanan lebih cepat, efisien dan transparan dan. Meskipun

				Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak	demikian, tantangan dalam praktiknya penerapan dari awal januari 2025 sampai dengan akhir april 2025 masih terdapat problematika <i>error</i> sistem yang tidak selalu berjalan lancar dan sederet masalah teknis lainnya, baik dari sisi <i>interface user</i> wajib pajak maupun petugas pajaknya sendiri.
5	(Maliki, 2025)	Studi Literatur :	Metode Analisis Penerapan Aplikasi <i>Coretax</i> dalam Sistem Perpajakan	kualitatif	<i>Coretax</i> menawarkan potensi besar dalam memperbaiki sistem perpajakan, namun tantangan teknis dan operasional perlu diatasi agar aplikasi ini dapat diimplementasikan secara optimal.

Sumber : penelitian terdahulu (2025)