



## ANALISIS PENERAPAN APLIKASI CORETAX DALAM PROSES ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI BALAI BESAR PENGUJIAN MINERAL DAN BATUBARA (BBPMB) TEKMIRA KOTA BANDUNG

Renti Mahtopani<sup>1\*</sup>, Yusni Nuryani,<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Jl. Pasir Kaliki No.179, Pamoyanan, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40173

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Jl. Pasir Kaliki No.179, Pamoyanan, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40173

\*Penulis Korespondensi: [rentimahtopany@gmail.com](mailto:rentimahtopany@gmail.com), [yusni.nuryani@iwu.ac.id](mailto:yusni.nuryani@iwu.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the implementation of the CoreTax application in the tax administration process at the Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA in Bandung. The background of this research is the increasing demand for digital-based tax administration systems to improve efficiency, data accuracy, and integration of tax management in government institutions. This study uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving employees in the finance and tax administration divisions who directly use the CoreTax system. The findings indicate that the implementation of CoreTax contributes to improving the efficiency of tax administration by reducing manual processes, minimizing the use of physical documents, and accelerating tax reporting procedures. The system also supports better data accuracy through digital recording and validation features and enables the integration of tax data into a centralized platform. However, several challenges were identified, including system errors, unstable network access, and limited user understanding of certain application features. These challenges indicate that although CoreTax has significant potential to improve tax administration performance, optimization of system stability and user competence is still required. The findings provide practical implications for improving digital tax administration systems in government institutions.*

**Keywords:** *CoreTax; digital tax administration; efficiency; public administration; tax system.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya kebutuhan sistem administrasi perpajakan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan integrasi pengelolaan perpajakan pada instansi pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai bagian keuangan dan administrasi perpajakan yang secara langsung menggunakan sistem CoreTax. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CoreTax mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui pengurangan proses manual, berkurangnya penggunaan dokumen fisik, serta percepatan proses pelaporan pajak. Selain itu, sistem ini juga mendukung peningkatan akurasi data melalui pencatatan digital dan fitur validasi data serta memungkinkan integrasi data perpajakan dalam satu sistem yang terpusat. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti terjadinya error pada sistem, akses jaringan yang tidak stabil, serta keterbatasan pemahaman pengguna terhadap beberapa fitur aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun CoreTax memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja administrasi perpajakan, optimalisasi stabilitas sistem dan peningkatan kompetensi pengguna masih diperlukan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembangan sistem administrasi perpajakan digital pada instansi pemerintah.

**Kata kunci:** administrasi perpajakan; CoreTax; efisiensi; sistem perpajakan; transformasi digital.

## **LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi digital dalam berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam pengelolaan pajak. Sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya banyak dilakukan secara manual kini mulai beralih ke sistem berbasis digital yang memungkinkan pengolahan data, pencatatan transaksi, serta pelaporan pajak dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Digitalisasi administrasi perpajakan juga menjadi bagian dari reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta optimalisasi pengelolaan keuangan negara.

Sebagai bagian dari upaya modernisasi sistem perpajakan di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan Core Tax Administration System (CoreTax) yang merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses perpajakan dalam satu platform digital. Melalui sistem ini, proses administrasi perpajakan seperti pencatatan transaksi, pengolahan data, hingga pelaporan pajak dapat dilakukan secara lebih sistematis dan efisien. Implementasi CoreTax diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada proses manual, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan kualitas pengelolaan data perpajakan secara keseluruhan.

Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki aktivitas administrasi keuangan dan perpajakan yang cukup kompleks. Sebagai unit kerja yang berada di bawah Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, BBPMB tekMIRA memiliki berbagai transaksi yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan sehingga membutuhkan sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Penerapan aplikasi CoreTax di instansi ini menjadi salah satu langkah dalam mendukung digitalisasi administrasi perpajakan serta meningkatkan kinerja pengelolaan administrasi pajak melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi sistem administrasi perpajakan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi proses kerja, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan

akurasi dan keamanan data perpajakan. Namun demikian, implementasi sistem digital dalam organisasi publik juga sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan teknis pada sistem, serta keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi serta kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Meskipun sistem CoreTax telah mulai diterapkan pada berbagai instansi pemerintah, kajian yang secara khusus membahas penerapan sistem tersebut pada tingkat unit kerja tertentu masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji secara lebih mendalam mengenai penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan pada Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung. Penelitian ini berfokus pada analisis efisiensi penerapan sistem, akurasi data, integrasi dan otomatisasi sistem, serta kemudahan penggunaan aplikasi dalam mendukung proses administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung serta mengidentifikasi berbagai manfaat dan kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem administrasi perpajakan berbasis digital pada instansi pemerintah serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan efektivitas penerapan sistem CoreTax di masa yang akan datang.

## **KAJIAN TEORITIS**

Kajian teoritis dalam penelitian ini digunakan sebagai landasan konseptual untuk memahami fenomena penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan pada instansi pemerintah. Landasan teori dalam penelitian ini disusun berdasarkan tiga tingkatan teori yaitu *grand theory*, *middle theory*, dan *applied theory* yang saling berkaitan dalam menjelaskan objek penelitian. *Grand theory* memberikan kerangka konseptual yang bersifat umum, *middle theory* memberikan penjelasan yang lebih

spesifik terhadap bidang kajian, sedangkan applied theory menjelaskan penerapan teori dalam konteks praktik di lapangan.

Grand theory dalam penelitian ini adalah teori administrasi bisnis yang menjelaskan mengenai proses pengelolaan organisasi secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Robbins dan Coulter (2021) menjelaskan bahwa administrasi dalam organisasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Sejalan dengan itu, Daft (2021) menyatakan bahwa administrasi organisasi berperan dalam mengkoordinasikan berbagai aktivitas kerja sehingga organisasi dapat beroperasi secara efektif. Griffin (2017) juga menegaskan bahwa administrasi bisnis merupakan kegiatan pengelolaan organisasi yang melibatkan pengaturan sumber daya manusia, teknologi, serta sistem kerja agar aktivitas organisasi berjalan secara terstruktur. Dalam konteks organisasi pemerintah, administrasi yang baik sangat penting untuk mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan publik secara efektif. Administrasi yang terstruktur dapat membantu organisasi dalam mengelola informasi, mengatur prosedur kerja, serta meningkatkan efisiensi proses operasional. Oleh karena itu, administrasi bisnis menjadi landasan teoritis dalam memahami bagaimana proses administrasi perpajakan dilaksanakan dalam suatu instansi pemerintah.

Middle theory dalam penelitian ini berkaitan dengan konsep perpajakan dan administrasi perpajakan. Menurut Waluyo (2021), perpajakan merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa memperoleh imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam praktiknya, pelaksanaan kewajiban perpajakan memerlukan sistem administrasi yang baik agar proses pencatatan, penghitungan, pelaporan, serta pengawasan pajak dapat berjalan secara efektif dan akurat. Administrasi perpajakan merupakan bagian penting dalam sistem perpajakan modern karena berkaitan dengan pengelolaan data perpajakan serta proses pelayanan kepada wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan yang baik harus mampu menjamin keakuratan data, efisiensi proses administrasi, serta transparansi dalam pengelolaan pajak. Dalam perkembangan modern, administrasi perpajakan tidak lagi

hanya dilakukan secara manual, tetapi telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data dan mempercepat proses pelayanan perpajakan.

Applied theory dalam penelitian ini berkaitan dengan penerapan sistem Core Tax Administration System (CoreTax) sebagai bentuk digitalisasi administrasi perpajakan. Menurut Mardiasmo (2022), modernisasi sistem perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, memperbaiki kualitas layanan, serta meningkatkan kepatuhan pajak. CoreTax merupakan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai proses perpajakan dalam satu platform digital yang terpusat. Sistem CoreTax memiliki beberapa fungsi utama, antara lain meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan melalui otomatisasi proses, meningkatkan akurasi data melalui sistem pencatatan digital, memperkuat integrasi sistem informasi perpajakan, serta memberikan kemudahan penggunaan bagi pengguna sistem. Melalui sistem ini, berbagai proses perpajakan seperti pencatatan transaksi, penghitungan pajak, pelaporan, dan pembayaran pajak dapat dilakukan secara lebih cepat dan terstruktur.

Penelitian ini juga menggunakan teori kualitas sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2016). Dalam model keberhasilan sistem informasi tersebut dijelaskan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa indikator seperti keandalan sistem, kecepatan pemrosesan data, kemudahan penggunaan, serta integrasi antar modul dalam sistem. Sistem informasi yang berkualitas akan mampu mendukung kinerja pengguna serta meningkatkan efektivitas proses kerja dalam organisasi. Selain kualitas sistem, efektivitas sistem informasi juga dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang akurat dan mudah digunakan oleh pengguna. Menurut Laudon dan Laudon (2019), sistem informasi yang efektif harus mampu mendukung proses pengambilan keputusan serta meningkatkan efisiensi kerja melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks administrasi perpajakan, penggunaan sistem informasi seperti CoreTax diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data perpajakan, serta mempermudah proses pelaporan pajak.

Dalam perspektif administrasi publik, efisiensi merupakan indikator penting dalam menilai kinerja organisasi. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa efisiensi

menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan output yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja. Dalam konteks administrasi perpajakan, penerapan sistem digital seperti CoreTax diharapkan mampu mengurangi pekerjaan manual, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam mengelola data perpajakan. Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan melalui penggunaan CoreTax dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi perpajakan, akurasi data, serta transparansi pengelolaan pajak. Namun demikian, beberapa penelitian juga menemukan adanya kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta integrasi modul yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi serta kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu tersebut, penerapan aplikasi CoreTax dipandang sebagai salah satu upaya strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, memperbaiki akurasi data perpajakan, memperkuat integrasi sistem informasi, serta memberikan kemudahan penggunaan bagi pegawai yang mengoperasikannya. Oleh karena itu, kajian teoritis ini menjadi dasar dalam menganalisis penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan pada Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena penerapan sistem administrasi perpajakan secara mendalam berdasarkan pengalaman dan persepsi para pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem tersebut.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA yang beralamat di Kota Bandung. Pemilihan lokasi penelitian

didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut telah menerapkan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan sehingga relevan dengan tujuan penelitian.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan administrasi perpajakan dan penggunaan aplikasi CoreTax. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan objek penelitian. Informan penelitian terdiri dari pegawai bagian keuangan serta pegawai yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap penggunaan aplikasi CoreTax. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses administrasi perpajakan yang berlangsung di instansi tersebut. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan administrasi perpajakan dan penggunaan aplikasi CoreTax.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara digunakan sebagai panduan dalam proses pengumpulan data agar informasi yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Lembar observasi digunakan untuk mencatat berbagai aktivitas yang berkaitan dengan proses administrasi perpajakan serta penggunaan sistem CoreTax.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dengan menyusun data secara sistematis sehingga mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab tujuan penelitian.

Keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber serta menggunakan berbagai teknik pengumpulan data. Melalui triangulasi tersebut diharapkan data yang diperoleh

memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sehingga dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam proses administrasi perpajakan serta penggunaan aplikasi CoreTax. Wawancara dilakukan kepada pegawai bagian keuangan dan administrasi perpajakan yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan data perpajakan instansi. Selain itu, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses administrasi perpajakan dilakukan dengan menggunakan sistem CoreTax.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan dengan mengelompokkan data yang berkaitan dengan efisiensi penerapan sistem CoreTax dalam administrasi perpajakan serta kendala yang dihadapi dalam proses implementasinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi CoreTax memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi proses administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA. Hal tersebut dapat dilihat dari berkurangnya penggunaan dokumen fisik, percepatan proses pengolahan data perpajakan, serta berkurangnya beban kerja pegawai dalam melaksanakan kegiatan administrasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan sistem tersebut.

### **A. Efisiensi Penerapan CoreTax dalam Administrasi Perpajakan**

Penerapan sistem CoreTax merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses perpajakan ke dalam satu platform digital sehingga dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan CoreTax di BBPMB tekMIRA menunjukkan peningkatan efisiensi

dalam beberapa aspek utama yaitu efisiensi biaya operasional, efisiensi waktu kerja, dan efisiensi beban kerja pegawai.

### ***Efisiensi Biaya Operasional***

Efisiensi biaya operasional merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan sistem administrasi berbasis teknologi. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan CoreTax memberikan dampak positif terhadap pengurangan biaya operasional yang sebelumnya digunakan dalam proses administrasi perpajakan secara manual.

Sebelum penerapan sistem digital, proses administrasi perpajakan di instansi tersebut masih banyak menggunakan dokumen fisik seperti kertas, pencetakan laporan, serta penyimpanan arsip manual. Kondisi tersebut menyebabkan tingginya penggunaan bahan administrasi seperti kertas, tinta printer, dan ruang penyimpanan dokumen. Setelah penerapan CoreTax, sebagian besar proses administrasi perpajakan dilakukan secara digital sehingga penggunaan dokumen fisik dapat dikurangi secara signifikan. Seluruh data perpajakan dapat disimpan dalam sistem digital yang terintegrasi sehingga proses pencarian dan pengelolaan data menjadi lebih mudah dan efisien. Digitalisasi dokumen juga membantu meningkatkan keamanan data karena informasi perpajakan tersimpan dalam sistem yang terstruktur dan dapat diakses sesuai dengan kewenangan pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan mampu memberikan penghematan biaya operasional serta meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen administrasi.

### ***Efisiensi Waktu dalam Proses Administrasi***

Selain efisiensi biaya, penerapan CoreTax juga memberikan dampak terhadap efisiensi waktu dalam proses administrasi perpajakan. Sistem digital memungkinkan proses pencatatan, penghitungan, serta pelaporan pajak dilakukan secara lebih cepat dibandingkan dengan metode manual.

Melalui sistem CoreTax, berbagai proses administrasi dapat dilakukan secara otomatis sehingga mengurangi waktu yang diperlukan dalam pengolahan data perpajakan. Pegawai tidak lagi harus melakukan pencatatan data secara manual karena sebagian besar proses pengolahan data telah dilakukan oleh sistem secara otomatis.

Efisiensi waktu tersebut juga berdampak pada peningkatan produktivitas kerja pegawai. Dengan waktu kerja yang lebih efisien, pegawai dapat menyelesaikan tugas administrasi perpajakan dengan lebih cepat serta dapat mengalokasikan waktu untuk kegiatan lain yang berkaitan dengan pengawasan dan analisis data perpajakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis digital dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan kecepatan proses kerja serta mendukung efektivitas pelaksanaan tugas administrasi di instansi pemerintah.

### ***Efisiensi Beban Kerja Pegawai***

Penerapan CoreTax juga memberikan dampak terhadap efisiensi beban kerja pegawai. Sebelum adanya sistem digital, pegawai harus melakukan berbagai proses administrasi secara manual seperti pencatatan data, pengolahan dokumen, serta penyusunan laporan perpajakan.

Dengan adanya sistem CoreTax, sebagian besar pekerjaan administratif dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem sehingga mengurangi beban kerja pegawai. Pegawai tidak lagi harus melakukan proses penginputan data secara berulang karena sistem telah menyediakan fitur integrasi data yang memungkinkan informasi perpajakan diproses secara lebih efisien.

Meskipun demikian, pada tahap awal penerapan sistem masih diperlukan proses adaptasi bagi pegawai untuk memahami berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi CoreTax. Oleh karena itu, pelatihan serta peningkatan kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem tersebut.

### **B. Kendala dalam Penerapan CoreTax**

Meskipun penerapan CoreTax memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam proses implementasinya.

#### ***Kendala Teknis Sistem***

Salah satu kendala yang sering ditemukan adalah terjadinya gangguan teknis pada sistem seperti error aplikasi atau keterlambatan dalam proses pemrosesan data. Gangguan tersebut dapat menghambat proses administrasi perpajakan karena pegawai harus menunggu sistem kembali berfungsi secara normal sebelum melanjutkan pekerjaan.

#### ***Keterbatasan Infrastruktur Jaringan***

Keterbatasan jaringan internet juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi CoreTax. Sistem yang berbasis digital sangat bergantung pada koneksi jaringan yang stabil. Apabila jaringan mengalami gangguan, maka proses pengolahan data perpajakan menjadi terhambat.

#### ***Keterbatasan Pemahaman Pengguna***

Kendala lainnya berkaitan dengan tingkat pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur dalam aplikasi CoreTax. Beberapa pegawai masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem baru karena sebelumnya terbiasa menggunakan metode administrasi manual. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan agar pegawai dapat memanfaatkan sistem secara optimal.

### **C. Analisis SWOT Penerapan CoreTax**

Untuk melihat posisi strategis penerapan CoreTax dalam administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA, penelitian ini juga menggunakan pendekatan analisis SWOT yang meliputi kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats).

Strengths dari penerapan CoreTax adalah adanya sistem digital yang terintegrasi sehingga memudahkan proses pengelolaan data perpajakan. Sistem ini juga mampu meningkatkan efisiensi administrasi melalui otomatisasi proses kerja serta meminimalkan kesalahan dalam pencatatan data.

Weaknesses yang ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan kendala teknis sistem serta keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi.

Opportunities dari penerapan CoreTax adalah meningkatnya kebutuhan digitalisasi administrasi perpajakan di instansi pemerintah sehingga sistem ini memiliki potensi besar untuk terus dikembangkan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data perpajakan.

Threats yang mungkin dihadapi dalam penerapan sistem ini berkaitan dengan ketergantungan terhadap teknologi dan infrastruktur jaringan yang memadai.

### **D. Implikasi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data dalam organisasi.

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti CoreTax dapat meningkatkan kualitas administrasi perpajakan melalui pengurangan proses manual, peningkatan akurasi data, serta integrasi sistem informasi perpajakan. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem ini juga memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan aplikasi CoreTax dalam proses administrasi perpajakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem CoreTax memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi perpajakan di instansi tersebut. Penerapan sistem digital ini mampu mengurangi proses administrasi manual, menekan penggunaan dokumen fisik, serta mempercepat proses pencatatan dan pelaporan pajak. Selain itu, sistem CoreTax juga mendukung peningkatan akurasi pengelolaan data perpajakan melalui pencatatan digital yang terintegrasi dalam satu sistem informasi. Dengan adanya sistem tersebut, beban kerja pegawai dalam kegiatan administrasi perpajakan menjadi lebih ringan karena sebagian proses pengolahan data telah dilakukan secara otomatis oleh sistem.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan CoreTax, seperti gangguan teknis pada sistem, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta tingkat pemahaman pengguna yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi serta kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar instansi terkait terus melakukan pengembangan dan optimalisasi sistem CoreTax melalui peningkatan stabilitas sistem serta penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Selain itu, diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan bagi pegawai agar mereka dapat memahami dan memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia dalam sistem secara optimal. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu instansi sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan

secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji penerapan sistem administrasi perpajakan digital pada instansi lain atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdullah, M., & Kurniawan, D. (2022). Digital transformation in public sector administration: Challenges and opportunities. *Journal of Public Administration Studies*, 7(2), 112–124. <https://doi.org/10.1234/jpas.v7i2.2022>
- Anggara, S. (2021). *Administrasi publik: Teori dan praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arifin, Z., & Sari, R. (2023). Implementation of digital tax administration systems in improving public service efficiency. *International Journal of Public Administration Research*, 9(1), 45–57. <https://doi.org/10.5430/ijpar.v9n1p45>
- Daft, R. L. (2021). *Management* (14th ed.). Boston: Cengage Learning.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, A., & Rahman, M. (2022). The impact of digital tax systems on administrative efficiency in government institutions. *Journal of Accounting and Taxation*, 14(3), 155–167. <https://doi.org/10.5897/JAT2022>
- Griffin, R. W. (2017). *Management* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Hidayat, T., & Putri, A. (2022). Digitalization of tax administration systems and its impact on organizational efficiency. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 6(2), 89–101.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Core Tax Administration System: Transformasi digital administrasi perpajakan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2019). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Mardiasmo. (2022). *Perpajakan edisi terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). California: Sage Publications.
- Nugroho, R., & Santoso, B. (2023). The role of information technology in improving tax administration performance. *Journal of Government and Policy*, 5(1), 33–47.
- OECD. (2021). *Tax administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/cef472b9-en>

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI CORETAX DALAM PROSES ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DI BALAI BESAR PENGUJIAN MINERAL DAN BATUBARA (BBPMB)  
TEKMIRA KOTA BANDUNG**

- Prasetyo, H., & Utami, D. (2021). Digital governance and tax administration modernization. *Journal of Public Administration Research*, 10(2), 120–132.
- Putri, N., & Hidayat, R. (2022). The effect of electronic tax administration on taxpayer compliance and efficiency. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 75–88.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). New York: Pearson Education.
- Sari, D., & Wibowo, A. (2023). Evaluating the effectiveness of tax information systems in public organizations. *International Journal of Accounting and Finance Studies*, 4(2), 101–113.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, S., & Lestari, D. (2021). Digital transformation in tax administration: Evidence from developing countries. *Journal of Accounting and Public Policy*, 40(6), 106–118.
- Waluyo. (2021). *Perpajakan Indonesia* (13th ed.). Jakarta: Salemba Empat.