AKUNTANSI 45
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 45 SURABAYA
Jurnal Ilmiah Akuntansi

Perspektif Staf Operasional tentang Efektivitas Kinerja pada Masa Transisi Implementasi Coretax

(Studi Kasus pada: Kantor Jasa Akuntansi Harmoni Bisnis Asia)

Operational Staff Perspectives on Performance Effectiveness During the Coretax Implementation Transition Period

(Case Study: Harmoni Bisnis Asia Accounting Services Office)

Maetrea Nindi Agristin[1*], Sri Yuni[2], Iwan Christian[3]
[1-3]Program Studi Akuntansi, Universitas Palangka Raya, Indonesia
E-mail: maetreanindi99@gmail.com[1], sri.yuni@feb.upr.ac.id[2], iwan.christian@feb.upr.ac.id[3]
**Penulis Korespondensi: maetreanindi99@gmail.com*

Abstract. *The implementation of the Coretax Administration System (CTAS) represents part of Indonesia's efforts to modernize tax administration through digital transformation. This study aims to explore operational staff perspectives on work effectiveness during the transition to Coretax implementation at the Harmoni Bisnis Asia Accounting Services Office. A qualitative case study approach was employed, involving five operational staff members selected through purposive sampling. Data were collected through observation, internship documentation, and semi-structured interviews. The findings indicate that participants perceived improvements in the accessibility, efficiency, and accuracy of tax administration processes following the implementation of Coretax. The integration of tax-related services and automated data validation were considered helpful in simplifying daily operational activities and reducing the potential for manual input errors. However, participants also reported technical challenges, particularly server disruptions during periods of high system usage. The findings further suggest that technology acceptance was supported by perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, and facilitating conditions, including organizational training and information provided by the Directorate General of Taxes. These findings illustrate that the perceived effectiveness of Coretax is shaped not only by its technological features but also by users' adaptation and the availability of organizational and external support. Nevertheless, this study does not establish a quantitative measure of performance improvement. Therefore, further evaluation using measurable performance indicators is necessary.*

Keywords*: Coretax; Digital Taxation; System Implementation; TAM; UTAUT.*

Abstrak. Penerapan *Coretax Administration System* (CTAS) merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam memodernisasi administrasi perpajakan melalui transformasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perspektif staf operasional mengenai efektivitas kinerja selama masa transisi implementasi Coretax pada Kantor Jasa Akuntansi Harmoni Bisnis Asia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang melibatkan lima orang staf operasional sebagai informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi kegiatan magang, dan wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para informan mempersepsikan adanya peningkatan dalam aksesibilitas, efisiensi, dan akurasi proses administrasi perpajakan setelah penerapan Coretax. Integrasi layanan perpajakan dan validasi data otomatis dinilai membantu menyederhanakan aktivitas operasional serta mengurangi potensi kesalahan akibat penginputan manual. Meskipun demikian, para informan masih menghadapi kendala teknis, khususnya gangguan server ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerimaan teknologi didukung oleh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, termasuk pelatihan organisasi serta informasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Temuan ini menggambarkan bahwa efektivitas Coretax yang dirasakan pengguna tidak hanya ditentukan oleh fitur teknologi, tetapi juga oleh kemampuan adaptasi pengguna serta ketersediaan dukungan organisasi dan pihak eksternal. Namun, penelitian ini belum mengukur peningkatan kinerja secara kuantitatif sehingga evaluasi lebih lanjut menggunakan indikator kinerja yang terukur masih diperlukan.

Kata kunci: Coretax; Implementasi Sistem; Perpajakan Digital; TAM; UTAUT.

Naskah Masuk: 17 Agustus 2026; Revisi: 27 September 2026; Diterima: 11 November 2026; Terbit: 25 November 2026

1. PENDAHULUAN

Sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan perpajakan, pemerintah telah menetapkan digitalisasi dalam administrasi perpajakan sebagai prioritas utama. Pengelolaan data secara *real-time* dan pemantauan berbasis teknologi informasi yang lebih baik dapat terwujud berkat digitalisasi administrasi perpajakan melalui sistem terintegrasi (Fauziah et al., 2025). Selain itu, implementasi *e-taxation* terbukti mampu meningkatkan penerimaan dan kepatuhan pajak secara signifikan, meskipun efektivitasnya bergantung pada konteks implementasi (Effendi & Budiman, 2025). Dalam konteks ini, *Coretax Administration System* (CTAS) hadir sebagai bentuk reformasi digital yang mengintegrasikan berbagai layanan perpajakan dalam platform tunggal. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 telah mengatur perihal ketetapan teknis pajak pada *Coretax Administration System* (CTAS). Transisi penerapan *Coretax Administration System* (CTAS) bukan sekadar pembaruan perangkat lunak, melainkan perubahan terhadap proses pengelolaan perpajakan yang mengintegrasikan berbagai fungsi mulai dari pendaftaran, pengolahan SPT, hingga pemeriksaan dalam satu ekosistem digital yang terpadu. Sebagai bagian dari transisi perpajakan digital di Indonesia, Sistem Administrasi Pajak Coretax (CTAS) sedang diterapkan dengan tujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi layanan administrasi perpajakan melalui sistem terintegrasi (Misbahuddin & Kurniawati, 2025). Dalam praktiknya, Kantor Jasa Akuntansi memiliki peran strategis sebagai penghubung antara wajib pajak dan regulator, sehingga merupakan salah satu entitas yang terkena dampak langsung atas perubahan sistem. Implementasi *Coretax Administration System* (CTAS*)* mengubah alur kerja operasional dari sistem manual menjadi sistem berbasis validasi otomatis dan integrasi data. Hal ini menuntut peningkatan kompetensi digital serta adaptasi terhadap prosedur kerja baru, khususnya dalam pengelolaan data faktur dan identitas wajib pajak.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas penerapan digitalisasi dalam administrasi perpajakan dengan fokus kajian yang beragam. Penelitian yang memakai *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa *Coretax Administration System* (CTAS), yang mendigitalisasi administrasi perpajakan, dapat meningkatkan efisiensi serta mengubah praktik kerja pengguna menjadi lebih terstruktur dan terencana (David & Tjaraka, 2026). Penelitian lain juga menemukan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap ketepatan pelaporan pajak melalui peningkatan kompetensi penggunaan sistem (Berliani et al., 2025). Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang sepenuhnya positif. Penelitian Putri & Widodo (2025) menunjukkan bahwa masih ada kendala teknis dalam penerapan sistem perpajakan digital, seperti kesiapan sistem dan kurangnya sosialisasi yang

memadai. Selain itu, efektivitas beberapa layanan digital seperti e-filing tidak selalu menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak (Effendi & Budiman, 2025). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan sistem digital dengan realitas implementasi di lapangan

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai penerimaan teknologi, kompetensi pengguna, dan kesiapan sistem, masih terdapat aspek yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pengalaman staf operasional pada Kantor Jasa Akuntansi (KJA) yang menggunakan Coretax dalam menangani administrasi perpajakan berbagai klien. Staf operasional KJA memiliki karakteristik pekerjaan yang berkaitan langsung dengan penginputan, pemeriksaan, validasi, serta pelaporan data perpajakan. Oleh karena itu, perubahan sistem tidak hanya berkaitan dengan penerimaan teknologi, tetapi juga berhubungan dengan penyesuaian alur kerja, ketepatan penyelesaian pekerjaan, dan kemampuan menghadapi gangguan teknis ketika sistem digunakan. Aspek tersebut belum secara khusus dijelaskan melalui perbandingan pengalaman operasional staf KJA dalam menghadapi manfaat integrasi sistem sekaligus kendala implementasinya. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang penelitian untuk memahami bagaimana penerapan Coretax dipersepsikan oleh pengguna yang berinteraksi langsung dengan sistem dalam aktivitas administrasi perpajakan sehari-hari.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada perspektif staf operasional dalam menghadapi transisi implementasi *Coretax Administration System* (CTAS) di Kantor Jasa Akuntansi Harmoni Bisnis Asia. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai kerangka untuk memahami penerimaan teknologi dari sisi individu maupun lingkungan kerja. Aspek yang dikaji meliputi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan sistem, pengaruh lingkungan sosial, serta dukungan fasilitas dalam menunjang penggunaan Coretax. Selain itu, penelitian ini turut memperhatikan kendala teknis yang muncul selama proses implementasi, terutama gangguan server yang dapat memengaruhi kelancaran penyelesaian pekerjaan administrasi perpajakan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggambaran pengalaman operasional staf KJA dalam menghadapi hubungan antara manfaat yang dirasakan dari integrasi sistem, dukungan organisasi dan regulator, serta kendala teknis selama masa transisi implementasi Coretax. Ketiga aspek tersebut dianalisis secara bersamaan untuk memahami bahwa penerimaan teknologi tidak selalu berjalan searah dengan kelancaran penggunaannya. Sistem dapat dipersepsikan bermanfaat karena mampu menyederhanakan proses administrasi, tetapi pada saat yang sama gangguan server tetap berpotensi menghambat penyelesaian pekerjaan. Dalam

konteks KJA, kondisi tersebut menjadi penting karena staf harus menyesuaikan penggunaan sistem dengan kebutuhan administrasi perpajakan klien. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai penerimaan dan efektivitas teknologi yang dipersepsikan pengguna dalam lingkungan kerja jasa akuntansi. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi dan regulator dalam memperkuat pelatihan, komunikasi, serta kesiapan infrastruktur pendukung implementasi Coretax.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif staf operasional mengenai efektivitas kinerja selama masa transisi implementasi Coretax, mengidentifikasi manfaat dan kendala yang dialami dalam penggunaan sistem, serta menjelaskan peran penerimaan teknologi dan dukungan lingkungan kerja dalam menunjang aktivitas administrasi perpajakan.

2. KAJIAN TEORITIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Konsep yang banyak dipakai sebagai penggambaran bagaimana teknologi bisa diterima dan digunakan seseorang di dalam lingkungan organisasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) (Prasetyo et al., 2026). Unsur *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* adalah dua unsur terutama yang menjadi fokus pada teori ini, karena keduanya dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi perilaku dan tindakan pengguna pada suatu sistem informasi. Dalam konteks implementasi *Coretax Administration System* (CTAS), pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi relevan karena mampu menggambarkan bagaimana staf operasional memaknai keberadaan sistem baru dalam mendukung aktivitas kerja mereka.

Perceived usefulness merujuk pada keyakinan bagaimana sebuah sistem tersebut bisa digunakan supaya menghasilkan peningkatan suatu kinerja yang nyata sebagai kegunaan yang dirasakan. Dalam praktik di Kantor Jasa Akuntansi, manfaat tersebut tercermin dari kemampuan *Coretax Administration System* (CTAS) dalam mempercepat proses pelaporan, mengurangi kesalahan input, serta meningkatkan akurasi data melalui mekanisme otomatisasi. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengguna cenderung menerima teknologi ketika mereka merasakan adanya peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja sebagai dampak langsung dari penggunaan sistem tersebut (Ramadhan & Wijaya, 2025). Hal ini mendukung gagasan bahwa salah satu unsur penting dalam penerapan teknologi yang efektif adalah cara orang memandang kegunaan dari sistem tersebut.

Di lain sisi, *perceived ease of use* mengacu pada ukuran dianggap mudahnya suatu sistem bisa dipahami dan dipakai. Kemudahan ini mencakup aspek antarmuka, alur penggunaan, hingga proses pembelajaran yang tidak kompleks. Penelitian Masdar (2024) menunjukkan bahwa perilaku pengguna dipengaruhi secara positif oleh kemudahan penggunaan sistem perpajakan digital, terutama dalam hal meningkatkan kepatuhan dan pemanfaatan sistem. Dalam studi ini, staf operasional cenderung lebih cepat beradaptasi dengan *Coretax Administration System* (CTAS) karena sistem tersebut masih memiliki kesamaan logika dengan aplikasi sebelumnya, sehingga tidak menimbulkan hambatan signifikan dalam proses transisi. Hubungan antara kedua konstruk tersebut bersifat saling memperkuat. Persepsi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan sistem Coretax memengaruhi penerimaan sistem tersebut oleh petugas pajak, yang pada gilirannya membentuk sikap dan kecenderungan terkait penggunaan teknologi dalam administrasi perpajakan (Pesak et al., 2025). Sistem yang mudah digunakan akan cenderung dipersepsikan lebih bermanfaat karena pengguna dapat mengoptimalkan fitur tanpa mengalami kesulitan teknis. Sebaliknya, sistem yang dirasa kompleks dapat menurunkan persepsi manfaat meskipun secara fungsiona l memiliki keunggulan. Dengan demikian, keberhasilan penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* bukan hanya bergantung pada fitur yang dimiliki, tapi juga pada bagaimana sistem tersebut dikonsep supaya mempermudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, persepsi manfaat sistem menjadi faktor dominan dalam mendorong penggunaan teknologi berkelanjutan. Studi yang dilakukan Sari et al. (2025) menemukan bahwasanya pengguna cenderung menerima pembaharuan sistem digital apabila mereka merasakan dampak langsung terhadap peningkatan produktivitas kerja dan kualitas output. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat praktis dari sistem menjadi pertimbangan utama dalam adopsi teknologi.

Dengan demikian, *Technology Acceptance Model* (TAM) menyediakan kerangka konseptual yang cukup kuat sebagai penjelasan soal penerimaan pada teknologi dari sudut pandang individu. *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian dilakukan dan dipakai untuk menentukan penilaian staf operasional terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan *Coretax Administration System (CTAS)* memiliki dampak yang signifikan terhadap adopsi sistem yang efektif. Kedua elemen ini berfungsi sebagai landasan untuk menumbuhkan pandangan yang optimis pada teknologi, sehingga sampai akhirnya mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan.

***Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)**

Sebagai perpanjangan dari pada beberapa konsep penerimaan pada suatu perkembangan teknologi, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

menyatukan berbagai unsur organisasi dan individu ke dalam satu kerangka kerja yang lebih menyeluruh. Model ini menyoroti empat konsep utama yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dalam konteks implementasi *Coretax Administration System* (CTAS) menjadi relevan karena teori ini menjelaskan adopsi teknologi dari sudut pandang pemakai serta di dalam hal dukungan organisasi dan tempat kerja (Agnesia et al., 2026).

Performance expectancy, menggambarkan tingkat dari kepercayaan seseorang bahwa pemakaian teknologi bisa meningkatkan efektivitas kinerja. Pada praktiknya, staf operasional merasakan bahwa *Coretax Administration System* (CTAS) mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan melalui integrasi sistem yang sebelumnya terpisah. Niat untuk mengadopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, terutama jika sistem tersebut telah terbukti mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil (Artavia et al., 2026). Hal ini sejalan dengan pengalaman di lapangan, di mana sistem yang terintegrasi memberikan nilai tambah dalam efisiensi operasional.

Effort expectancy sama halnya dengan konsep kemudahan penggunaan yang ada pada *Technology Acceptance Model* (TAM). Penerapan teknologi sangat terpengaruhi oleh seberapa mudah sistem tersebut digunakan dan dipahami. Variabel kemudahan penggunaan tetap menjadi unsur kunci untuk menentukan minat penggunaan, terutama pada tahap-tahap awal penerapan sistem menurut berbagai penelitian yang membandingkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Di dalam studi yang telah dilakukan, kemudahan adaptasi terhadap *Coretax Administration System* (CTAS) menjadi salah satu alasan utama mengapa staf operasional tidak mengalami resistensi yang signifikan.

Selain itu, *social influence* menjelaskan bagaimana lingkungan sosial memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan teknologi. Dukungan dari rekan kerja, atasan, serta regulator seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai peran penting dalam membentuk persepsi positif pada penggunaan *Coretax Administration System* (CTAS). Dalam konsep *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), hal tersebut termasuk satu di antara unsur *social influence*, yaitu sejauh apa seseorang dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya dalam menggunakan suatu teknologi. *Social influence* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan sistem perpajakan digital, terutama ketika terdapat dorongan kolektif dalam organisasi maupun lingkungan kerja untuk mengadopsi sistem tersebut (Farizi et al., 2026). Dalam konteks ini, pelatihan dan sosialisasi yang diberikan turut membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Facilitating conditions merupakan faktor yang menekankan pentingnya dukungan infrastruktur dan organisasi dalam memastikan keberhasilan penggunaan teknologi. Ketersediaan pelatihan, sistem pendukung, serta kebijakan internal perusahaan menjadi elemen penting dalam membantu pengguna mengatasi kendala teknis. Selain itu, pengaruh sosial juga terbukti mampu meningkatkan intensi penggunaan sistem ketika didukung oleh interaksi antar pengguna dan kebijakan institusional yang mendorong adopsi teknologi secara bersama-sama (Rakhmawati et al., 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Coretax Administrarion System* (CTAS) tidak hanya tergantung pada pengguna, tapi pada kesiapan organisasi untuk menyediakan dukungan yang memadai.

Dalam penelitian ini, penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dilakukan dengan memperhatikan perbedaan fokus masing-masing konstruk agar proses analisis tidak menghasilkan pengulangan kategori yang memiliki makna serupa. Konstruk perceived usefulness dalam TAM digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana staf memandang Coretax memberikan manfaat terhadap penyelesaian pekerjaan, seperti mempercepat proses administrasi dan membantu meningkatkan ketepatan pengolahan data. Sementara itu, perceived ease of use digunakan untuk memahami persepsi staf mengenai tingkat kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan sistem. Adapun *performance expectancy* dalam UTAUT diarahkan pada harapan pengguna bahwa penggunaan Coretax dapat mendukung peningkatan hasil kerja secara keseluruhan, sedangkan *effort expectancy* menekankan besarnya usaha yang diperlukan pengguna untuk mempelajari dan menggunakan sistem tersebut.

Dua konstruk lainnya dalam UTAUT, yaitu social influence dan facilitating conditions, dianalisis melalui aspek yang tidak secara khusus menjadi fokus utama dalam kedua konstruk TAM tersebut. Social influence digunakan untuk mengidentifikasi dorongan atau pengaruh lingkungan sosial, seperti rekan kerja, atasan, dan pihak Direktorat Jenderal Pajak, terhadap penggunaan Coretax. Sementara itu, facilitating conditions digunakan untuk memahami ketersediaan dukungan organisasi dan infrastruktur yang membantu staf mengoperasikan sistem, termasuk pelatihan, fasilitas kerja, serta bantuan ketika menghadapi kendala teknis. Dalam proses pengodean, setiap pernyataan informan dikelompokkan berdasarkan makna dan konteks pengalaman yang disampaikan, bukan hanya berdasarkan kesamaan istilah. Apabila suatu pernyataan memiliki keterkaitan dengan lebih dari satu konstruk, penempatannya ditentukan berdasarkan fokus utama pernyataan tersebut sehingga setiap kategori tetap memiliki batas analisis yang jelas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan memakai metodologi kualitatif dengan memakai studi kasus dipakai untuk melihat secara menyeluruh pandangan staf operasional terkait peralihan ke penerapan *Coretax Administration System (CTAS).* Pendekatan ini dipakai karena dapat memaparkan pengalaman individu secara mendalam terhadap suatu fenomena, sehingga memungkinkan peneliti memahami konteks secara eksploratif berdasarkan pengalaman langsung subjek penelitian(Hutagalung et al., 2025). Penelitian dilaksanakan di Kantor Jasa Akuntansi Harmoni Bisnis Asia selama empat bulan pada tahun 2026, bertepatan dengan kegiatan magang peneliti. Pemilihan lokasi didasarkan pada keterlibatan kantor tersebut dalam proses implementasi Coretax, sehingga sesuai dengan fenomena yang menjadi fokus penelitian.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan kesesuaian pengalaman dan keterlibatan mereka dengan fenomena yang diteliti. Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi karyawan yang bertugas pada divisi perpajakan, terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi perpajakan, serta memiliki pengalaman menggunakan Coretax dalam pelaksanaan pekerjaannya. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan lima orang staf operasional yang terdiri atas dua orang staf laki-laki dan tiga orang staf perempuan dengan masa kerja antara tiga hingga tujuh tahun. Pengalaman kerja tersebut menjadi pertimbangan karena informan memiliki keterlibatan dalam aktivitas administrasi perpajakan dan dapat memberikan informasi mengenai perubahan alur kerja selama masa transisi implementasi sistem. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kesesuaian mereka dengan fokus penelitian dan kedalaman informasi yang dapat diperoleh melalui wawancara serta observasi. Identitas informan disamarkan menggunakan kode untuk menjaga kerahasiaan data pribadi. Karakteristik informan disajikan pada Tabel 1.

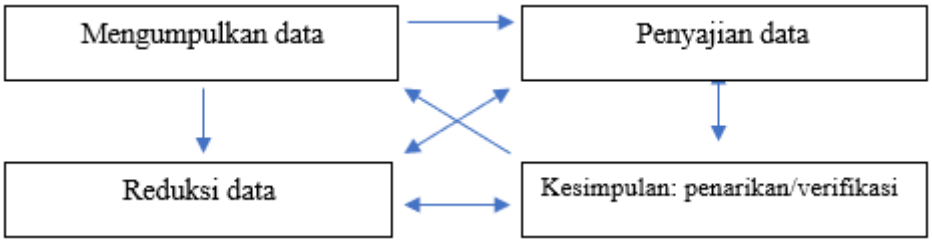
Tabel 1. Daftar Informan.

No	Informan	Lama Menjabat	Jabatan
1	Bapak F	3 Tahun	Staf Divisi Perpajakan
2	Bapak A	4 Tahun	Staf Divisi Perpajakan
3	Ibu N	4 Tahun	Staf Divisi Perpajakan
4	Ibu S	6 Tahun	Staf Divisi Perpajakan
5	Ibu J	7 Tahun	Staf Divisi Perpajakan

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Instrumen penelitian menggunakan teknik pengamatan dan mewawancara dengan semi terstruktur. Wawancara semi-terstruktur dengan para informan digunakan untuk mengumpulkan data primer. Wawancara semi-terstruktur dipilih agar narasumber dapat

dengan leluasa membicarakan pengalaman, sudut pandang, dan kesulitan yang mereka hadapi, namun tetap dalam kerangka pertanyaan-pertanyaan penting yang konsisten dari penulis. Indikator yang dipakai mengacu pada konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), dengan fokus pada sudut pandang kemudahan penggunaan, sudut pandang kegunaan, keadaan fasilitas, serta kendala teknis sistem. Sebagai bagian dari uji kredibilitas, dilakukan juga konfirmasi kembali hasil interpretasi kepada para informan (Hutagalung et al., 2025). Proses konfirmasi dilakukan setelah wawancara selesai dan peneliti menyusun hasil transkripsi serta interpretasi awal terhadap informasi yang diperoleh. Pada tahap ini, peneliti mengonfirmasi kembali kesesuaian informasi dan pemaknaan hasil wawancara kepada masing-masing informan untuk memastikan bahwa interpretasi yang disusun telah mencerminkan pengalaman dan maksud yang disampaikan. Konfirmasi dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada informan untuk memeriksa kembali informasi yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan Coretax, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi selama proses implementasi. Apabila terdapat informasi yang kurang tepat atau belum sesuai dengan maksud informan, peneliti melakukan penyesuaian berdasarkan klarifikasi yang diberikan. Hasil konfirmasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai bahan pemeriksaan terhadap konsistensi data dan ketepatan pengelompokan tema penelitian. Seluruh rangkaian riset ini dijalankan dengan kepatuhan penuh terhadap etika penelitian, termasuk pemberian *informed consent*, jaminan anonimitas subjek, dan penggunaan data yang terbatas hanya untuk kepentingan pengembangan ilmu akuntansi dan perpajakan digital di Indonesia (Kurniawati, 2025). Prosedur analisis data dijalankan secara interaktif dan berkelanjutan serta pola studi yang dikembangkan.



Gambar 1. Teknik Analisis Data.

Sumber: (Miles et al., 2014)

Pada tahap pertama, para peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur, pengamatan, dan dokumentasi untuk secara bertahap mengumpulkan data di lapangan. Pada tahap ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga mulai memahami konteks, mencatat hal-hal penting, serta menangkap makna awal dari informasi yang diperoleh.

Pengumpulan data dalam model ini bersifat dinamis, sehingga peneliti dapat menyesuaikan fokus sesuai dengan perkembangan temuan di lapangan.

Proses pemilihan, pemusatan, dan penyederhanaan informasi mentah yang dikumpulkan di lapangan baik melalui pengamatan, wawancara, maupun dokumentasi kemudian diselesaikan pada tahap reduksi data. Setiap pernyataan atau temuan yang muncul kemudian diidentifikasi sebagai unit makna, khususnya yang berkaitan dengan kendala teknis yang dialami responden serta persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan fitur yang tersedia. Di tahap ini, untuk memperoleh gambaran yang lebih terfokus tanpa mengabaikan makna esensial dari data, peneliti mengidentifikasi informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, mengelompokkan data, dan kemudian menghilangkan data yang tidak diperlukan.

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, di mana data yang telah diringkas disusun secara sistematis ke dalam tabel. Penyajian ini membantu peneliti dapat dengan lebih mudah mengidentifikasi pola, hubungan, dan tren yang muncul dari hasil pengumpulan data.. Dengan tampilan yang terorganisir, peneliti dapat melakukan analisis secara lebih mendalam dan menghindari kesalahan dalam memahami informasi yang ada.

Pada tahap terakhir, kesimpulan dibuat berdasarkan temuan yang telah direduksi dan disusun kedalam kategori kategori yangg berhubungan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sesuai persepsi informan. Sehingga peneliti mendapat hasil yang kemudia dijabarkan dalam hasil dan pembahasan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasar dari pengamatan dan wawancara semi-terstruktur yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan munculnya sejumlah kata kunci yang merefleksikan temuan penelitian, 1) kemudahan akses perpajakan digital, 2) peningkatan efektivitas kerja, 3) dukungan teknis dari pihak terkait. Sehingga hasil interpretasi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kemudahan Akses Perpajakan Digital

Secara struktural, Kantor Jasa Akuntansi menerapkan alur kerja yang dimulai dari pengumpulan dan penginputan dokumen dasar klien hingga proses validasi akhir sebelum pelaporan. Namun, dengan hadirnya *Coretax Administration System* (CTAS), terdapat pergeseran sistem kerja di mana staf operasional tidak lagi sekadar melakukan input data secara manual. Sistem kerja terbaru menuntut adanya integrasi data yang jauh lebih ketat sejak tahap awal, di mana setiap informasi transaksi harus dipastikan telah sesuai dengan basis data

identitas wajib pajak yang tervalidasi. Hal ini menciptakan standar kerja baru yang mengutamakan ketelitian pada validitas data *pre-populated* guna menghindari kegagalan sinkronisasi pada portal perpajakan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang mengungkapkan bahwa digitalisasi sistem akuntansi menambah efisiensi operasional melalui otomatisasi dan integrasi data (Fauziah et al., 2025). Yang dinyatakan juga oleh bapak A pada saat wawancara:

"Sejauh ini, sistem coretax cukup mudah diakses, baik dari segi tampilan maupun alur penggunaannya. Kami dapat mengaksesnya kapan saja tanpa harus datang langsung ke KPP, sehingga pekerjaan tu menjadi lebih fleksibel dan efisien apalagi kalo sudah paham alurnya buat data datanya."

Ibu N juga mengatakan hal serupa bahwa:

"Coretax kan aksesnya bisa dari mana saja dan alurnya juga semakin mudah dipahami, jadi pekerjaan kami jadi lebih cepat selesai soalnya kan cukup buka coretax aja udah bisa bikin konsep spt, bikin faktur, billing, mantau pajak masukan sama keluaran juga."

Hal ini menunjukkan adanya paradoks kemudahan dalam implementasi *CTAS*. mereka merasakan kemudahan karena adanya kompatibilitas logika sistem. Staf operasional menilai bahwa sistem ini relatif mudah dipelajari karena memiliki alur yang tidak jauh berbeda dengan sistem sebelumnya. Seperti yang dikatakan ibu N:

"Kalau dari cara pengisian faktur dan lain lain adaptasinya ngga terlalu sulit karna kan sudah paham alur alurnya dari sebelum ada coretax dan itu sama sama aja, malah cenderung lebih gampang dipelajari orang awan untuk lapor pajak mandiri sebenarnya."

Hal ini mendukung konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan bukti bahwa *Perceived usefulness dan perceived ease of use* dapat tetap positif selama alur kerja digital tetap sinkron dengan pemahaman dasar pengguna mengenai siklus pajak. Implementasi *Coretax Administration Systen* (CTAS) sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan transparansi pengelolaan pajak, sehingga berkontribusi dalam penyederhanaan proses administrasi melalui pengelolaan data yang lebih sistematis dan terstruktur (Artavia et al., 2026).

Peningkatan Efektivitas Kerja

Dari perspektif efektivitas kerja, penggunaan *Coretax Administration System* terbukti meningkatkan kecepatan dan akurasi pelaporan pajak. Fitur *pre-populated data* dan validasi otomatis memungkinkan sistem melacak kesalahan sejak tahap awal input, hingga mengurangi risiko *human error*. Data tersebut disinkronkan secara otomatis, sehingga proses rekonsiliasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi jauh lebih mudah. Hasil ini mendukung

temuan Berliani et al. (2025) yang menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berperan penting pada peningkatan ketepatan pelaporan dan kualitas informasi keuangan. Meskipun demikian, implementasi *Coretax Administration System* tidak terlepas dari kendala teknis, terutama terkait stabilitas server. Gangguan sistem yang terjadi secara berkala mempengaruhi kelancaran proses kerja, terutama pada saat volume pekerjaan meningkat. Bapak A menjelaskan dengan lebih detail bahwa:

"Masalah server itu pasti ada, setidaknya sebulan sekali ada maintenance. Tapi untungnya nggak pernah di tanggal-tanggal sibuk atau tanggal kritis seperti tanggal 10, 20 ataupun akhir bulan yang adalah deadline pelaporan pajak. Biasanya DJP sudah kasih pengumuman di media sosial, jadi kami bisa atur jadwal input data lebih awal, kalaupun sesekali ada down server, biasanya bisa diakses lagi setelah beberapa jam."

Berdasarkan hasil wawancara, gangguan server merupakan salah satu kendala teknis yang dirasakan oleh staf dalam menggunakan Coretax. Namun, tingkat dampak yang ditimbulkan tidak sepenuhnya sama pada setiap informan. Bapak A menjelaskan bahwa gangguan sistem umumnya dapat diantisipasi karena adanya informasi pemeliharaan dari Direktorat Jenderal Pajak melalui media sosial resmi, sehingga staf memiliki kesempatan untuk menyesuaikan jadwal penginputan dan pelaporan sebelum tenggat waktu. Dalam kondisi tersebut, gangguan server dinilai belum terlalu menghambat penyelesaian pekerjaan karena masih dapat diatasi melalui pengaturan waktu kerja. Berbeda dengan pengalaman tersebut, Ibu J mengungkapkan bahwa gangguan sistem dapat menjadi persoalan yang lebih serius ketika terjadi peningkatan akses pengguna menjelang batas waktu pelaporan SPT pada bulan April. Tingginya aktivitas pengguna secara bersamaan berpotensi menyebabkan sistem mengalami kelebihan beban sehingga proses penyelesaian pekerjaan membutuhkan waktu lebih lama.

Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa dampak gangguan server berkaitan dengan situasi penggunaan sistem, khususnya waktu terjadinya gangguan, jumlah pengguna yang mengakses secara bersamaan, serta tingkat urgensi pekerjaan yang harus diselesaikan. Ketika informasi pemeliharaan telah disampaikan sebelumnya, staf memiliki kesempatan untuk melakukan penyesuaian jadwal. Sebaliknya, ketika gangguan terjadi pada periode pelaporan dengan volume pekerjaan yang tinggi, keterbatasan akses sistem dapat meningkatkan risiko keterlambatan penyelesaian administrasi perpajakan. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan informasi dari regulator dapat membantu pengguna mengantisipasi gangguan, tetapi belum sepenuhnya menghilangkan dampak keterbatasan infrastruktur sistem, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian Putri & Widodo (2025)

yang menyoroti hambatan teknis dalam penerapan sistem informasi berbasis digital. Bapak F juga mengatakan bahwa:

"*kalo dibandingkan sistem sebelumnya yang harus login ke beberapa aplikasi terpisah jelas coretax tetap lebih mudah diakses karna satu pintu, jadi untuk input data lebih menghemat waktu yang biasa bisa sampai seminggu kalo pake coretax sehari aja cukup kalo server lagi berpihak"*

Pernyataan Bapak F memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna dalam mempersepsikan efisiensi waktu setelah penerapan Coretax. Informan membandingkan proses penginputan yang sebelumnya dapat berlangsung hingga sekitar satu minggu dengan penggunaan sistem baru yang menurut pengalamannya dapat diselesaikan dalam satu hari ketika kondisi server mendukung. Meskipun demikian, pernyataan tersebut merupakan estimasi berdasarkan pengalaman kerja informan dan bukan hasil pengukuran durasi penyelesaian pekerjaan yang dilakukan secara sistematis. Penelitian ini tidak melakukan pencatatan waktu penyelesaian pekerjaan sebelum dan sesudah penerapan Coretax, sehingga perbedaan durasi tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai bukti kuantitatif peningkatan produktivitas. Temuan ini lebih tepat dimaknai sebagai persepsi pengguna bahwa integrasi layanan dalam satu sistem berpotensi menyederhanakan alur kerja dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan administrasi perpajakan.

Sedangkan Ibu J memerhatikan kendala implementasi coretax masih cukup terasa, informan mengungkapkan bahwa:

"Gangguan servernya itu bisa jadi masalah serius juga, soalnya kalo pas batas pelaporan spt yang jatuhnya di bulan april itu ada banyak orang yang mengakses Coretax dan membuat sistem overload dan akhirnya down itu cukup memakan waktu lebih dari yang seharusnya"

Temuan ini konsisten dengan penelitian Purnomo et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa kapasitas server Coretax belum sepenuhnya sanggup mengakomodasi tingginya permintaan pengguna. Di samping itu, proses unggah data pelaporan dinilai cukup kompleks serta berpotensi mengalami kendala teknis.

Dukungan Teknis dari Pihak terkait

Selain faktor individu, dukungan dari organisasi juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi *Coretax Administration System* (CTAS). Seluruh staf yang diwawancara peneliti mengungkapkan:

"Pas penerapan awal Coretax ini melalui klien dan sebagai klien kami dapat undangan langsung dari DJP untuk ikut pelatihan penggunaan coretax."

Pelatihan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak serta pembinaan internal organisasi membantu meningkatkan kompetensi staf dalam mengoperasikan sistem. Kantor Jasa Akuntansi tempat penulis meneliti menyelenggarakan rapat evaluasi rutin setiap enam bulan sekali serta memfasilitasi pelatihan pengembangan kompetensi sebagai strategi pengembangan sumber daya manusia merupakan bentuk dukungan nyata yang memperkuat kemampuan staf dalam menghadapi keandalan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu S:

"Rapat evaluasi itu selalu dilakukan, dalam setahun itu bisa satu kali, atau per enam bulan sekali disesuaikan sama kebutuhan aja, tapi kalo untuk pelatihan buat mengembangkan sumber daya manusia sendiri itu juga difasilitasi, ada yang ikut kegiatan pengembangan sumber daya manusia lalu ditularkan ke rekan rekan lain, intinya ngga berhenti belajar, terus juga sertifikasi pun difasilitasi"

Lingkungan kerja yang kolaboratif dan komunikasi yang terbuka turut mempercepat proses adaptasi terhadap perubahan teknologi. Hal tersebut sepakat dengan penelitian Aulia et al. (2021) bahwasanya keberhasilan implementasi sistem informasi akan sangat dipengaruhi oleh dukungan dari organisasi dan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam model *UTAUT,* dukungan infrastruktur dan pengetahuan ini merupakan kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) yang krusial untuk memastikan staf mampu mengatasi kendala teknis secara mandiri.. Keberhasilan transisi CTAS di Kantor Jasa Akuntansi Harmoni Bisnis Asia membuktikan bahwa faktor sosial dan dukungan eksternal mampu menurunkan resistensi terhadap perubahan teknologi yang bersifat mandatori. Budaya organisasi yang mendukung diskusi terbuka dan kolaborasi dapat menurunkan resistensi karyawan secara signifikan serta mempercepat proses adaptasi terhadap perubahan (Evriani et al., 2025). Implementasi Coretax sebagai bagian dari digitalisasi perpajakan menghadirkan tantangan adaptasi bagi pengguna, sehingga diperlukan upaya pendukung untuk meningkatkan pemahaman terhadap sistem baru (Mara & Munandar, 2025) sehingga peran organisasi sangat penting demi tercapainya efisiensi kinerja yang optimal.

Pembahasan

Analisis Efektivitas Berdasarkan TAM

Penulis mendapatkan pemahaman bahwa para informan memandang bahwa *Coretax Administration System (CTAS)* semakin menyederhanakan proses administrasi perpajakan. Informan juga mengungkapkan bahwa meskipun pada awalnya sistem terasa kompleks, namun setelah terbiasa, penggunaan Coretax menjadi lebih mudah dipahami. Hal ini menunjukkan adanya *perceived ease of use,* di mana kemudahan pemakaian sistem berkontribusi terhadap

penerimaan pada teknologi. Dengan demikian, kemudahan ini memperkuat efektivitas sistem dalam jangka panjang.

Para informan juga mengungkapkan bahwa pemakaian sistem Coretax mampu mempercepat proses pelaporan perpajak sekaligus mengurangi potensi kesalahan dalam penginputan data. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem mempunyai manfaat yang konkret dalam meningkatkan kinerja pekerjaan. Kondisi tersebut menggambarkan adanya *Perceived usefulness*, di mana pemakai menilai bahwa sistem dapat mendukung peningkatan performa kerja. Tingginya persepsi ini menunjukkan bahwa implementasi Coretax telah berjalan secara efektif dalam menunjang aktivitas operasional di Kantor Jasa Akuntan Harmoni Bisnis Asia.

Analisis Efektivitas Berdasarkan UTAUT

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para informan mempersepsikan penggunaan Coretax mampu mendukung efisiensi dan produktivitas dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi perpajakan. Dalam kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), temuan tersebut menggambarkan *performance expectancy*, yaitu harapan pengguna bahwa pemanfaatan teknologi dapat membantu meningkatkan hasil kerja. Persepsi tersebut tercermin dari pengalaman informan yang menilai bahwa integrasi layanan dalam Coretax mempermudah proses penginputan, pemantauan, dan pelaporan data perpajakan. Dengan demikian, manfaat yang dirasakan pengguna menjadi salah satu aspek yang mendukung penerimaan Coretax dalam aktivitas operasional. Namun, temuan ini menggambarkan ekspektasi dan pengalaman subjektif informan, bukan hasil pengukuran pengaruh secara statistik. Oleh karena itu, penerimaan terhadap peningkatan kinerja dalam penelitian ini dipahami berdasarkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem dalam menunjang penyelesaian pekerjaan.Pengguna menyatakan bahwa sistem membutuhkan adaptasi, namun tidak terlalu menyulitkan setelah digunakan secara rutin. Hal ini menunjukkan adanya effort expectancy, yang berarti tingkat kemudahan penggunaan sistem cukup baik sehingga mendukung efektivitas implementasi.

Dukungan dari rekan kerja dan kebijakan dari Direktorat Jenderal Pajak turut mendorong penggunaan Coretax. Dalam UTAUT, ini termasuk social influence, yang memperkuat penerimaan sistem dan meningkatkan efektivitas implementasi secara organisasi. Tersedianya pelatihan dan infrastruktur pendukung menjadi faktor penting dalam keberhasilan penggunaan sistem. Hal ini mencerminkan facilitating conditions, yang berkontribusi langsung terhadap efektivitas penggunaan teknologi dalam praktik. Selain itu, temuan mengenai pelatihan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta penggunaan media sosial resmi regulator sebagai alat mitigasi jadwal kerja menunjukkan bahwa *facilitating conditions* dalam UTAUT

kini bersifat ekosistemik. Dukungan organisasi tidak berdiri sendiri, melainkan berkelindan dengan kesiapan infrastruktur dan informasi dari regulator.

Implementasi CTAS dibanding dengan sistem sebelumnya

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa implementasi *Coretax Administration System (CTAS)* berdampak positif terhadap efisiensi administrasi pajak. Salah satu keunggulan utama terletak pada sistem pelaporan real time, yang memungkinkan data perpajakan dikirim secara cepat dan bisa langsung diakses. Fitur ini juga memudahkan pemantauan transaksi perpajakan melalui peinginputan bukti potong dan faktur secara berkala, sehingga meningkatkan transparansi dalam pelaporan pajak melalui pemantauan pajak masukan dan keluaran. Selain itu, adanya integrasi otomatis dengan basis data Direktorat Jenderal Pajak turut mengurangi potensi kesalahan yang sebelumnya sering terjadi akibat proses manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa Coretax mampu meningkatkan akurasi sekaligus mempercepat proses pelaporan pajak.

Meskipun demikian, perubahan efektivitas kerja yang dirasakan oleh informan belum dapat diukur secara kuantitatif karena penelitian ini tidak menggunakan indikator kinerja yang dicatat secara sistematis. Oleh sebab itu, temuan mengenai percepatan proses administrasi, kemudahan akses, dan berkurangnya potensi kesalahan penginputan masih didasarkan pada pengalaman serta penilaian subjektif informan. Kondisi ini menjadi salah satu batasan dalam mengevaluasi besarnya perubahan kinerja setelah penerapan Coretax. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pengukuran yang lebih terstruktur dengan menggunakan beberapa indikator, antara lain durasi penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT), frekuensi koreksi atau penginputan ulang data perpajakan, serta durasi dan frekuensi waktu henti sistem (*downtime*). Perbandingan indikator tersebut antara periode sebelum dan sesudah implementasi Coretax dapat memberikan gambaran yang lebih terukur mengenai perubahan efisiensi dan keandalan proses administrasi perpajakan. Dengan demikian, pendekatan kualitatif dan kuantitatif dapat saling melengkapi dalam memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas implementasi sistem.Sistem lama cenderung mengandalkan proses manual yang rentan terhadap keterlambatan, sedangkan Coretax menghadirkan mekanisme pelaporan yang lebih responsif melalui sistem real-time. Selain itu, fitur validasi otomatis dan keterhubungan antar sistem menjadi nilai tambah yang tidak dimiliki oleh sistem sebelumnya. Dengan demikian, Coretax mampu mengurangi duplikasi pekerjaan serta meminimalkan kesalahan dalam proses input data. Namun demikian, beberapa informan juga mengungkapkan adanya kendala, terutama terkait infrastruktur sistem. Coretax dinilai masih mengalami gangguan pada

server ketika terjadi lonjakan pengguna yang aktif menggunakan *Coretax Administration System* (CTAS) di waktu bersamaan.

Dari sudut pandang pengguna, kehadiran Coretax tetap memberikan nilai lebih, khususnya dalam kemudahan akses terhadap informasi perpajakan. Kemampuan untuk melihat data faktur secara langsung melalui sistem merupakan peningkatan signifikan yang sebelumnya tidak tersedia. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem tidak hanya memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja, tetapi juga relatif mudah digunakan dalam mendukung aktivitas operasional. Selain itu, dukungan sistem yang terintegrasi serta lingkungan kerja yang mendorong penggunaan teknologi turut memperkuat penerimaan sistem oleh pengguna. Dengan demikian, implementasi Coretax dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kualitas pelaporan pajak, meskipun masih memerlukan penyempurnaan pada aspek teknis dan infrastruktur.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *Coretax Administration System* (CTAS) di Kantor Jasa Akuntansi Harmoni Bisnis Asia dipersepsikan memberikan manfaat terhadap pelaksanaan administrasi perpajakan, khususnya dalam hal kemudahan akses, integrasi layanan, dan penyederhanaan alur kerja. Para informan menilai bahwa penggunaan sistem terintegrasi membantu pelaksanaan kegiatan penginputan, pemantauan, dan pelaporan data perpajakan dibandingkan dengan penggunaan beberapa aplikasi yang terpisah pada sistem sebelumnya. Fitur validasi otomatis dan keterhubungan data juga dipandang membantu mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat Coretax dirasakan terutama melalui kemudahan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Dari perspektif penerimaan teknologi, pengalaman para informan menggambarkan adanya persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Sementara itu, dalam kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penerimaan penggunaan Coretax juga berkaitan dengan ekspektasi kinerja, usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem, pengaruh lingkungan sosial, serta ketersediaan kondisi pendukung. Pelatihan, komunikasi internal, dan informasi dari Direktorat Jenderal Pajak menjadi aspek pendukung yang membantu staf beradaptasi dengan sistem baru. Meskipun demikian, penerapan Coretax masih menghadapi kendala teknis, terutama gangguan server ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna secara

bersamaan. Dampak kendala tersebut dirasakan secara berbeda oleh informan, bergantung pada waktu terjadinya gangguan dan tingkat kepadatan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Secara substantif, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi Coretax yang dipersepsikan oleh staf operasional tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknologi dalam mengintegrasikan layanan perpajakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, dukungan organisasi, informasi dari regulator, dan keandalan infrastruktur sistem. Temuan ini memberikan gambaran bahwa manfaat suatu sistem digital dapat dirasakan oleh pengguna meskipun penerapannya masih menghadapi kendala teknis. Dengan demikian, keberhasilan transisi sistem perpajakan digital perlu memperhatikan keseimbangan antara pengembangan teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta ketersediaan dukungan teknis yang memadai.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu Kantor Jasa Akuntansi dengan melibatkan lima orang staf operasional sebagai informan. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan pengalaman dan persepsi informan dalam konteks organisasi yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh Kantor Jasa Akuntansi atau pengguna Coretax di Indonesia. Perbedaan karakteristik organisasi, jumlah klien, beban pekerjaan, kompetensi pengguna, dan kondisi infrastruktur dapat menghasilkan pengalaman implementasi yang berbeda. Keterbatasan tersebut juga berkaitan dengan transferabilitas temuan, sehingga penerapan hasil penelitian pada konteks organisasi lain perlu mempertimbangkan kesamaan karakteristik dan kondisi lingkungan kerjanya. Selain itu, efektivitas yang dibahas dalam penelitian ini merupakan efektivitas yang dipersepsikan berdasarkan pengalaman informan, bukan efektivitas yang diukur menggunakan indikator kinerja kuantitatif.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan informan dari beberapa Kantor Jasa Akuntansi dengan karakteristik organisasi dan tingkat penggunaan Coretax yang berbeda agar diperoleh gambaran pengalaman yang lebih beragam. Penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan pengukuran kuantitatif melalui indikator durasi penyelesaian SPT, frekuensi koreksi data, serta waktu henti sistem. Penggunaan indikator tersebut diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih terukur mengenai perubahan efisiensi dan keandalan administrasi perpajakan setelah penerapan Coretax. Bagi organisasi, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperkuat pelatihan, komunikasi internal, dan pengaturan jadwal kerja. Sementara itu, bagi Direktorat Jenderal Pajak, peningkatan stabilitas sistem dan penyediaan informasi teknis yang

tepat waktu perlu terus diperhatikan agar proses adaptasi pengguna dapat berlangsung lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam proses pembuatan artikel ini, terutama pada Kantor Jasa Akuntan Harmoni Bisnis Asia yang telah memberi kesempatan penulis melaksanakan magang sekaligus melakukan penelitian dan untuk para informan yang bersedia memberikan informasi yang diperlukan penulis. Terima kasih kepada tim editorial, tim review dan semua yang terlibat dalam proses publikasi artikel.

DAFTAR REFERENSI

Agnesia, B. R. D., Faradillah, & Kesuma, H. D. (2026). Analisis pengaruh sistem informasi akademik berbasis web terhadap kepuasan layanan mahasiswa di Universitas Indo Global Mandiri menggunakan metode UTAUT. *Jurnal Publikasi Ilmu Komputer dan Multimedia, 5*(2), 397–404. https://doi.org/10.55606/jupikom.v5i2.7169

Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di era digital. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 10*(1), 728–739. https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044

Aulia, S., Fitrios, R., & Putra, A. A. (2021). Kesuksesan sistem informasi akuntansi: Dukungan manajemen puncak dan kemampuan sumber daya manusia. *Jurnal Akuntansi, 10*(2), 415–428. https://doi.org/10.37932/ja.v10i2.432

Berliani, A., Hartati, L., & Munandar, A. (2025). Influence of tax digitalization, user competence, and SIN readiness on tax reporting accuracy. *Sustainable, 5*(1), 1–11. https://doi.org/10.30651/stb.v5i1.26147

David, D., & Tjaraka, H. (2026). Persepsi akuntan pajak terhadap transisi digitalisasi perpajakan: Studi fenomenologi pada implementasi Coretax. *Owner, 10*(1), 381–393. https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2901

Effendi, A. T., & Budiman, I. F. (2025). Efektivitas digitalisasi perpajakan: Meta-analysis global dan implikasi kebijakan untuk Indonesia. *J.A.P: Jurnal Audit & Perpajakan*. https://doi.org/10.47709/jap.v5n2.7315

Evriani, A. D., Sabilla, N. A., & Suryani, R. A. (2025). Pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat resistensi perubahan dalam organisasi modern. *Jurnal Media Akademik (JMA), 3*.

Farizi, M. Al, Rokhimah, Z. P., Kusuma, S. Y., Wahyuni, M., & Adhi, N. (2026). Analysis of determinants of use core tax administration system in 2025 using the unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT2) model. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia), 9*(1), 82–99. https://doi.org/10.32493/JABI.v9i1.y2026.p82-99

Fauziah, H., & Santoso, R. A. (2025). Digital transformation of tax administration: Literature review based on Scopus-indexed articles. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*.

Hutagalung, M. I., Rosidi, R., & Purwanti, L. (2025). Studi fenomenologi: Peran operator dalam penyusunan laporan keuangan berbasis SAKTI. *Owner*, *9*(1), 26–40. https://doi.org/10.33395/owner.v9i1.2432

Mara, U. L., & Munandar, A. (2025). Digitalization of the tax system in Indonesia: Opportunities and challenges of Coretax implementation. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE), 8*(3).

Masdar, N. A. (2024). Analisis teori TAM terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara. *Restitusi: Jurnal Riset Perpajakan, 3*(1), 19–26. https://doi.org/10.33096/restitusi.v3i1.1109

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.

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

Pesak, P. J., Evinita, L. L., Miran, M., Gazali, A., & Salindeho, A. (2025). Evaluasi Coretax berbasis technology acceptance model: Perspektif aparat pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 4*(3). https://doi.org/10.59086/jam.v4i3.1120

Prasetyo, P. H., Arifianto, D., & Rosyidah, U. A. (2026). Analisis penerimaan pengguna terhadap sistem e-commerce Terne menggunakan technology acceptance model (TAM). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer, 6*(2), 447–464. https://doi.org/10.55606/juisik.v6i2.2515

Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis implementasi aplikasi pajak CoreTax dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences, 3*(2), 114–118. https://doi.org/10.63200/jebmass.v3i2.181

Putri, N. S. O., & Widodo, U. P. W. (2025). Analisis kesiapan sistem administrasi perpajakan digital dalam mengakomodasi perubahan tarif PPN tahun 2025. *Jurnal Akuntansi Barelang, 10*(1), 229–238. https://doi.org/10.33884/jab.v10i1.10174

Rakhmawati, H., T, S., & Rusydi, M. K. (2020). Influence of TAM and UTAUT models of the use of e-filing on tax compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science, 9*(1), 106–111. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.576

Ramadhan, G., & Wijaya, S. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis technology acceptance model di PT ABC. *Akuntansiku, 4*(4), 303–315. https://doi.org/10.54957/akuntansiku.v4i4.1644

Sari, S. D. A., Rossanti, S. N., Aulia, C. R., Nisa, S., & Annisa, F. L. (2025). Pengaruh Coretax terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam mengelola pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Manajemen Nusantara (JEAMA), 4*(1). https://doi.org/10.55338/jeama.v4i1.182