

Mandatory but Not Fully Accepted? : Evaluasi Implementasi Coretax pada Perusahaan Induk Menggunakan Technology Acceptance Model

Nurul Fitriyanti¹, Sekar Mayangsari^{2*}

^{1,2} Magister Akuntansi Universitas Trisakti, Indonesia

*E-Mail Korespondensi: sekar_mayangsari@trisakti.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 29-04-2026

Revision: 28-05-2026

Published: 29-05-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v3i4.276

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi *Coretax* pada perusahaan induk PT XYZ menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pengguna *Coretax* pada Tax Department PT XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Coretax* memberikan manfaat dalam meningkatkan integrasi data perpajakan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah monitoring kewajiban pajak antar entitas perusahaan. Namun, implementasi sistem belum berjalan optimal karena masih ditemukan kendala teknis seperti *server down*, *error system*, *overload* saat periode pelaporan, dan kompleksitas proses input data. Penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan *Coretax* lebih dipengaruhi oleh sifat sistem yang mandatory dibanding penerimaan sukarela pengguna. Selain itu, faktor eksternal seperti pelatihan, dukungan manajemen, dan stabilitas infrastruktur teknologi turut memengaruhi tingkat penerimaan sistem.

Kata Kunci: *Coretax*, TAM, penerimaan pengguna, digitalisasi perpajakan, perusahaan induk

A B S T R A C T

This study aims to evaluate the implementation of Coretax at PT XYZ, a holding company, using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The research employed a qualitative method with a case study approach through in-depth interviews, observation, and documentation studies involving Coretax users within the Tax Department of PT XYZ. The results indicate that Coretax provides benefits in improving tax data integration, accelerating administrative processes, and facilitating the monitoring of tax obligations across company entities. However, the system implementation has not been fully optimal due to several technical issues, such as server downtime, system errors, overload during tax reporting periods, and the complexity of data input processes. The study also found that the use of Coretax is more influenced by the mandatory nature of the system rather than voluntary user acceptance. In addition, external factors such as training, management support, and the stability of technological infrastructure also affect the level of system acceptance.

Keyword: *Coretax*, TAM, user acceptance, tax digitalization, holding company

Acknowledgment

PENDAHULUAN

Kementerian Keuangan Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperkuat intensifikasi pemajakan ekonomi digital diantaranya melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mengoptimalkan pengawasan serta penyelarasan regulasi domestik dengan kebijakan pajak global. Seraya menjawab tantangan zaman, DJP melakukan reformasi sistem perpajakan yang berkelanjutan dengan diberlakukannya sistem perpajakan yang terintegrasi yaitu Core Tax Administration System (*Coretax*), implementasi serentak pada tanggal 1 Januari 2025 menjadi penanda awal bentuk kesiapan DJP untuk memberikan kemudahan layanan dengan lebih efektif dan efisien. Rencana pengembangan *Coretax* secara formal telah dituangkan dalam Peraturan Presiden No. 40 Tahun 2018, yang menjadi landasan bagi pembaruan menyeluruh terhadap infrastruktur administrasi perpajakan Indonesia, yang diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak dan penerimaan negara. Sistem *Coretax* dirancang untuk menggantikan sistem sebelumnya dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan perpajakan melalui integritas data, otomatisasi proses, serta penyederhanaan pelaporan pajak (Ramadhan & Wijaya, 2025).

Namun, dalam praktiknya implementasi *Coretax* khususnya pada pelaporan SPT Masa 2025 hingga SPT Tahunan tahun 2026, masih menghadapi berbagai kendala dan menimbulkan beragam reaksi, khususnya di kalangan wajib pajak (Shelvi et al, 2025). Berbagai laporan dari berbagai media, sejak sistem diluncurkan dan hingga melewati kuartal 1 2026, sistem masih mengalami gangguan server, adanya kesulitan yang meluas dalam mengoperasikan sistem ini yang puncaknya terjadi pada saat tengat waktu pelaporan SPT. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan akurat. Permasalahan tersebut menjadi lebih kompleks ketika terjadi pada perusahaan skala besar, khususnya perusahaan induk (holding company) yang menerapkan sistem administrasi secara terpusat. Dalam struktur holding, pengelolaan pajak tidak hanya mencakup satu entitas, melainkan melibatkan berbagai entitas anak dengan volume transaksi yang besar dan beragam (Antoro & Thaha, 2025). Kompleksitas transaksi dan volume data yang besar berpotensi memengaruhi tingkat penerimaan penggunaan terhadap sistem *Coretax* dalam perspektif analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) (Ramadhan & Wijaya, 2025).

Kementerian Keuangan melaporkan penurunan signifikan dalam realisasi penerimaan pajak pada kuartal 1 2025, akibat dari kendala sistem yang membuat pelaporan sempat terhambat hingga tekanan pada penerimaan negara yang mengalami menurun sekitar 18% secara tahunan (YoY) (Kemenkeu, 2025). Berdasarkan data resmi APBNKita per 05 Mei 2026 melaporkan adanya kenaikan pada triwulan 1 2026 yang sudah menunjukkan stabilitas penerimaan kembali membaik, data resmi Kemenkeu menca-

tatkan realisasi kinerja positif dengan total Rp. 394,8 triliun, tumbuh signifikan sebesar 20,7% YoY. Namun kabar baik ini dinilai masih rentan karena penerimaan terbesar berasal dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) sebesar 57,7%, yang berarti lebih banyak ditopang oleh biaya konsumsi yang bersifat sementara, bukan penguatan struktur pajak berkelanjutan (OECD, 2023; *World Bank*, 2024) seperti peningkatan kepatuhan wajib pajak dan aktivitas ekonomi yang solid.

Studi-studi terbaru menunjukkan bahwa potensi teknologi perpajakan digital tidak hanya terbatas pada otomatisasi, tetapi juga mampu meningkatkan layanan bagi wajib pajak, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, dan mendorong akuntabilitas dalam pengumpulan penerimaan negara (Basse et al., 2022; Nose, 2023). Disisi lain, pengalaman awal implementasi *Coretax* pada 2025 menunjukkan bahwa modernisasi teknologi tidak otomatis menjamin kelancaran layanan dan peningkatan kepatuhan, karena masih muncul beragam persoalan dan kendala error yang dihadapi pengguna (Putra & Vendy, 2025). Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi sistem perpajakan digital dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Amaliani & Wicaksono (2026) menyimpulkan bahwa *Coretax* sangat bergantung pada peningkatan kapasitas *bandwidth*, dukungan regulasi yang adaptif, serta pendampingan intensif kepada wajib pajak. Ramadhan & Wijaya (2025) dalam analisisnya pada implementasi *Coretax* untuk pelaporan pajak perusahaan menemukan bahwa implementasi *Coretax* memberikan manfaat pada integrasi dan efisiensi administrasi perpajakan, namun masih menghadapi berbagai kendala teknis serta masalah kesiapan sistem. Arianty (2024) menganalisis tantangan dan peluang implementasi *Coretax* dengan metode SWOT Wulandari & Dasman (2023) meneliti kepatuhan wajib pajak.

Meskipun penelitian tentang adopsi sistem perpajakan digital sudah banyak dilakukan, terdapat beberapa kesenjangan (gap) yang perlu diisi. Pertama, penelitian empiris tentang implementasi *Coretax* masih sangat terbatas karena sistem ini baru diluncurkan pada Januari 2025. Penelitian yang ada umumnya bersifat konseptual atau normatif tentang regulasi dan desain sistem (Rahmawati & Nurcahyani, 2025; Sujianto, 2025), namun belum mengeksplorasi pengalaman aktual pengguna dalam mengadopsi sistem ini. Kedua, penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada wajib pajak orang pribadi atau UMKM, sementara implementasi *Coretax* di perusahaan besar dengan kompleksitas transaksi tinggi belum banyak diteliti. Ketiga, penelitian terdahulu belum mengkaji secara mendalam faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi *perceived ease of use* dan *Perceived Usefulness* dalam konteks transisi dari sistem lama (DJP Online dan e-Faktur) ke sistem baru (*Coretax*).

Seiring dengan perkembangan teknologi, modernisasi administrasi perpajakan menjadi suatu keharusan, salah satunya melalui digitalisasi perpajakan. Implementasi sistem perpajakan berbasis teknologi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas layanan kepada wajib pajak.

Dalam konteks ini, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Salah satu model yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989) untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yang menyatakan bahwa perilaku individu ditentukan oleh niat berperilaku (*Behavioral Intention*), yang pada gilirannya dipengaruhi oleh sikap (*Attitude*) terhadap perilaku tersebut (Davis et al., 1989).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (case study). Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi *Coretax* dari perspektif pengguna, termasuk persepsi, eksplorasi menangkap makna dibalik pengalaman, serta sejauh mana tantangan yang dihadapi dalam konteks nyata organisasi melalui observasi dan wawancara. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kasus kontemporer secara intensif dan komprehensif dalam konteks kehidupan nyata (Creswell, 2015).

Objek penelitian ini adalah PT XYZ sebagai Perusahaan Induk dari beberapa perusahaan yang bergerak di bidang layanan transportasi logistik/freight forwarding, custom clearance, warehouse, dan kebandarudaraan. Perusahaan induk dipilih sebagai objek penelitian karena :

1. Memiliki sistem administrasi perpajakan yang berpusat dan menangani berbagai entitas dalam satu grup usaha
2. Telah mengimplementasikan *Coretax* sejak peluncuran resmi pada 01 Januari 2025
3. Memiliki Tax Department yang terstruktur dengan personil yang berpengalaman dalam penggunaan sistem perpajakan digital sebelumnya yaitu mulai dari aplikasi e-SPT, e-Faktur dan DJP Online, dan terbagi dalam spesialisasi core pekerjaan.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer diperoleh dengan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi wajib pajak, literatur ilmiah serta regulasi yang berkaitan dengan implementasi sistem *Coretax*. Berikut teknik dan langkah pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu :

1. Wawancara mendalam

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mendalam (in-depth interview) kepada empat informan dalam Tax Department PT XYZ, keempat informan memiliki latar belakang dan

tanggungjawab yang beragam, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

No	Inisial	Lama Bekerja	Jabatan	Core Pekerjaan di <i>Coretax</i>
1	MT	10 tahun	Manager & Tax Consultant	Monitoring dan SPT Tahunan OP Direksi
2	ST1	6,5 tahun	Staff 1	SPT Masa Unifikasi & PPN serta SPT Tahunan Grup Holding, Warehouse dan Kebandarudaraan
3	ST2	6 tahun	Staff 2	SPT Masa Unifikasi & PPN serta SPT Tahunan Grup Transportasi Logistik/ Freight Forwarding dan Custom Clearance

Sumber: Data primer diolah oleh Penulis, 2026

Profil informan menunjukkan variasi pengalaman kerja, jabatan serta frekuensi penggunaan *Coretax* sesuai core dan tanggung jawab pekerjaan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup lima konstruk utama yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEOU), *Attitude toward using* (ATU), *behavior intention* (BI), dan *actual system use* (AU), serta faktor eksternal seperti pelatihan dan dukungan manajemen yang mempengaruhi PU dan PEOU.

2. Observasi Langsung

Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses penggunaan *Coretax* dalam pembuatan Bukti Potong, penerbitan Faktur Pajak, serta pelaporan SPT Masa PPh dan PPN periode Januari-Maret 2026, serta pelaporan SPT Tahunan tahun pajak 2025. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai implementasi sistem dalam praktik operasional.

3. Studi Dokumentasi

Penelitian ini juga didukung oleh studi dokumentasi yang mencakup pengumpulan dan analisis dokumen terkait, meliputi bukti pelaporan SPT dan dokumentasi seperti laporan kendala teknis yang pernah dialami dan respon dari berbagai layanan yang disediakan DJP. Studi ini bertujuan untuk memperkuat temuan dari wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

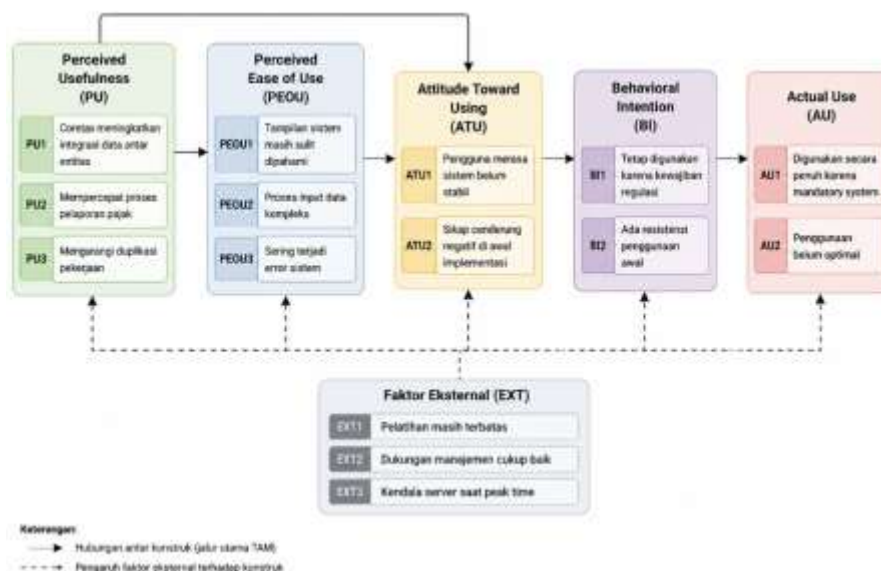
HASIL

PT XYZ adalah perusahaan induk yang mendiversifikasi bisnis dengan fokus kegiatan usahanya adalah pada sektor transportasi dan logistik, *custom clearance*, *warehouse*, dan kebandarudaraan.

Sebagai perusahaan induk fungsi utama PT XYZ adalah mengatur, mengawasi, dan menetapkan kebijakan strategis anak perusahaan guna mengelola aset grup. Sebagai wajib pajak badan, PT XYZ memiliki kewajiban perpajakan yang kompleks meliputi Pajak Penghasilan (PPh) pasal 21, 23, 4(2), 25 dan 29, serta Pajak Pertambahan Nilai.

Sebelum implementasi nasional penggunaan sistem *Coretax*, sistem perpajakan yang digunakan PT XYZ adalah aplikasi e-Faktur Desktop untuk pembuatan faktur pajak dan web e-Faktur untuk pelaporan SPT PPN, serta penggunaan sistem DJP Online untuk pembuatan dan pelaporan SPT baik masa maupun tahunan. Selain penggunaan aplikasi perpajakan, PT. XYZ tengah mempersiapkan pembaruan sistem *accounting Enterprise Resource Planning (ERP)* yaitu sistem perangkat lunak terintegrasi yang menyatukan fungsi keuangan dengan operasional bisnis lainnya, seperti investasi, penjualan, dan SDM dalam satu platform terpusat. Hal ini akan mengotomatisasi proses bisnis, meningkatkan akurasi data real-time. Penggunaan sistem ERP direncanakan manajemen untuk dapat diimplementasi mulai Januari 2025, sehingga dalam proses perancangan ERP pada tahun 2023-2024 masih berlandaskan sistem aplikasi perpajakan yang lama. Hal ini yang menjadikan PT XYZ melakukan penyesuaian ulang rancangan sistem ERP terhadap *Coretax*, dimana proses persiapan dan masa transisinya akan berjalan secara bersamaan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dilakukan proses *open coding* lalu axial coding dengan mengacu pada konstruk TAM. Hasil reduksi dan uji kredibilitas data menghasilkan beberapa tema utama sebagai berikut :



Gambar 1. Hasil Reduksi dan Uji Kredibilitas Data

Sumber: PT. XXX

Perceived Usefulness (PU)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga informan memiliki persepsi yang relatif sama bahwa *Coretax* memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, terutama pada aspek integrasi data, percepatan proses administrasi, monitoring kewajiban pajak, serta otomatisasi pelaporan. Namun, manfaat tersebut belum dirasakan optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis sistem. Hal tersebut tercermin dalam pernyataan informan ST1 menilai bahwa *Coretax* membantu integrasi administrasi perpajakan karena seluruh proses mulai dari pelaporan hingga pengajuan administrasi dapat dilakukan dalam satu sistem terpusat. Pandangan serupa disampaikan ST2 yang menilai *Coretax* mempercepat proses administrasi dan monitoring perpajakan secara real-time. Selain efisiensi kerja, ketiga informan juga menilai bahwa *Coretax* membantu meningkatkan akurasi administrasi perpajakan melalui otomatisasi perhitungan dan detail data yang lebih lengkap. Tercermin dalam jawaban dibawah ini:

“Sekarang pengajuan surat, permohonan, sampai administrasi pajak sudah bisa dilakukan melalui *Coretax* tanpa harus datang ke KPP.” (ST1)

“Billing otomatis terhubung dengan pelaporan dan bukti potong bisa dicek secara real time sehingga pekerjaan administrasi jauh lebih cepat.” (ST2)

Sementara itu, MK melihat manfaat *Coretax* terutama pada sisi monitoring perusahaan holding yang memiliki banyak entitas usaha. Selain itu, manfaat lain yang dirasakan adalah meningkatnya ketelitian administrasi perpajakan. MK menjelaskan bahwa *Coretax* memaksa perusahaan melakukan klasifikasi transaksi secara lebih detail. Tercermin dalam :

“Kalau dulu monitoring harus buka satu-satu, sekarang cukup dari satu akun kita bisa memonitor seluruh kebutuhan pajak perusahaan. Sekarang sistem sudah bisa menghitung otomatis sehingga mengurangi kesalahan input dan kesalahan hitung. Sekarang mau nggak mau kita harus sudah bisa melakukan mapping kode jenis barang atau jasa.” (MK)

Namun demikian, manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal karena pengguna masih sering menghadapi gangguan sistem dan server. Hal serupa diperkuat oleh MK yang menyatakan bahwa sistem berbasis website justru menjadi hambatan ketika akses dilakukan secara bersamaan.

“Kalau server down, seluruh pekerjaan juga ikut terhambat.” (ST2)

“Kalau ramanya akses di waktu dateline sering terjadi susah login atau error.” (MK)

Temuan observasi menunjukkan bahwa sebelumnya perusahaan masih bergantung pada pengumpulan dokumen fisik secara manual, sedangkan setelah implementasi *Coretax* proses validasi bukti potong menjadi lebih cepat dan terdigitalisasi. Hal ini memperlihatkan bahwa *Coretax* mendorong standardisasi administrasi perpajakan dan memperkuat kualitas dokumentasi perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan terhadap *Coretax* cenderung positif karena sistem dinilai mampu meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, meskipun implementasinya masih menghadapi hambatan teknis dan belum sepenuhnya optimal. *Coretax* dinilai

mendukung integrasi pengawasan perpajakan antar entitas dalam *holding company*. Sistem memungkinkan pengguna memonitor kewajiban pajak secara lebih terpusat dibanding sistem sebelumnya yang masih terfragmentasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *Perceived Usefulness* tinggi, efektivitas sistem masih bergantung pada stabilitas operasionalnya. Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang menyatakan bahwa persepsi manfaat menjadi faktor utama dalam mendorong penerimaan teknologi.

Perceived Ease of Use (PEOU)

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa *Coretax* dinilai cukup mudah dipelajari dari sisi tampilan dan alur dasar. Namun, dalam implementasi teknis terdapat berbagai proses yang dianggap kompleks dan memerlukan penyesuaian khusus. ST1 menilai bahwa *Coretax* lebih praktis dibanding sistem sebelumnya karena seluruh layanan terintegrasi dalam satu platform berbasis website. ST2 menyampaikan bahwa kemudahan penggunaan sangat dipengaruhi oleh sosialisasi dan pengalaman pengguna, dan memahami alur sistemnya. Sementara itu, MK menilai bahwa sistem *Coretax* secara umum user friendly dan lebih mudah dipahami dibanding sistem database lama.

“Kalau dari tampilannya sebenarnya lebih mudah dipahami dan proses administrasi jadi lebih praktis.” (ST1)

“Sepanjang ada sosialisasi dan sering mencoba, sebenarnya *Coretax* lumayan gampang dipelajari.” (ST2)

“Website-nya tidak terlalu rumit dan orang cukup cepat belajar memahami tampilannya.” (MK)

Namun demikian, ketiga informan juga menyoroti adanya proses-proses teknis yang dianggap cukup rumit dan membingungkan, terutama pada proses impor data, template pelaporan, dan penyesuaian sistem. Selain itu, pengguna masih menghadapi keterbatasan fitur pencarian dan kebutuhan penggunaan tools tambahan di luar sistem resmi.

“Banyak tricky-nya, terutama saat impor template dan pengisian data tertentu.” (ST2)

“Kadang kita tetap perlu tools tambahan supaya pekerjaan lebih cepat.” (ST2)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *Coretax* tidak sepenuhnya bersifat intuitif, melainkan memerlukan dukungan pelatihan dan komunitas pengguna. MK juga menilai bahwa sistem *Coretax* secara umum cukup *user friendly* dibanding sistem database lama. Hasil observasi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *Coretax* masih sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, komunitas belajar, dan proses adaptasi internal perusahaan. Pengguna relatif cepat memahami tampilan awal *Coretax*, terutama pada fitur-fitur dasar seperti impor faktur pajak dan pengajuan administrasi online. Namun, kemudahan tersebut tidak selalu berlaku pada fitur-fitur lanjutan *Coretax*. ST2 menjelaskan adanya banyak proses “*tricky*” yang hanya dapat dipahami melalui pengalaman penggunaan. Kesulitan paling banyak muncul pada proses impor template, pencarian data, dan

pengelolaan lampiran SPT badan. Selain itu, keterbatasan fitur pencarian data juga dinilai menyulitkan pengguna.

Dari hasil observasi, pengguna akhirnya mengembangkan berbagai *workaround*, termasuk penggunaan tools tambahan dari komunitas *developer* untuk mempercepat proses *download* data pajak. Proses input data membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan terhadap *Coretax* masih bersifat parsial meskipun sudah berjalan lebih dari 1 tahun berpotensi memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem. Pengguna merasa sistem mudah secara dasar, tetapi dalam praktik operasional terdapat kompleksitas teknis yang cukup tinggi dan membutuhkan adaptasi berkelanjutan. Dalam kerangka TAM, rendahnya PEOU dapat berdampak langsung pada penurunan *Perceived Usefulness*, karena sistem yang sulit digunakan akan dianggap kurang bermanfaat dalam praktiknya.

Attitude Toward Using (ATU)

Sikap pengguna terhadap *Coretax* menunjukkan pola penerimaan yang ambivalen. Pengguna menyadari bahwa *Coretax* merupakan bentuk modernisasi perpajakan yang penting dan harus diikuti oleh Wajib Pajak, namun di sisi lain mereka juga merasakan tekanan akibat perubahan sistem dan berbagai kendala teknis. ST2 menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan *Coretax*. ST2 juga menunjukkan sikap menerima penggunaan *Coretax* karena dinilai lebih terintegrasi dibanding sistem sebelumnya.

“Kita mengikuti arah digitalisasi pajak, jadi mau tidak mau memang harus beradaptasi dengan *Coretax*.” (ST1)

“Kalau saya pribadi lebih nyaman pakai *Coretax* dibanding sistem lama.” (ST2)

Pandangan serupa disampaikan MK yang menilai bahwa tujuan utama *Coretax* sebenarnya baik untuk mendukung integrasi data perpajakan nasional. Meskipun demikian, sikap positif tersebut tetap dibarengi dengan keluhan terhadap gangguan teknis yang sering terjadi. Selain itu, proses perubahan dari sistem lama menuju *Coretax* juga memunculkan resistensi dan tekanan adaptasi bagi pengguna. Hasil observasi menunjukkan bahwa penerimaan terhadap *Coretax* tidak sepenuhnya ditentukan oleh kualitas fitur, tetapi juga oleh kemampuan pengguna menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja digital.

“Saya menyukai *Coretax* dengan harapan memudahkan kita sebagai wajib pajak.” (MK)

Hasil observasi memperlihatkan bahwa pengguna mulai menerima *Coretax* sebagai bagian dari transformasi digital perpajakan yang tidak dapat dihindari. Namun demikian, sikap positif tersebut disertai berbagai keluhan terhadap performa sistem yang belum stabil. Selain itu, proses transisi dari sistem lama menuju *Coretax* menyebabkan tekanan adaptasi bagi pengguna. Pada perusahaan holding,

perubahan tersebut menjadi lebih kompleks karena aktivitas perpajakan melibatkan banyak entitas bisnis dan volume transaksi tinggi.

Sikap pengguna terhadap *Coretax* cenderung negatif pada fase awal implementasi. Hal ini dipengaruhi oleh pengalaman pengguna yang menghadapi kendala teknis seperti error sistem dan keterbatasan akses saat jam sibuk. Namun, seiring waktu, sikap tersebut mulai berubah menjadi lebih adaptif, terutama karena adanya tuntutan pekerjaan dan kewajiban regulasi. Pengguna mulai menerima sistem sebagai bagian dari proses kerja, meskipun masih terdapat ketidakpuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa *Attitude* tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi awal, tetapi juga oleh pengalaman penggunaan secara berkelanjutan.

Behavioral Intention to Use (BI)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat penggunaan (*Behavioral Intention to use*) terhadap *Coretax* memiliki karakteristik yang berbeda dibanding penerimaan teknologi pada umumnya. Pada implementasi *Coretax*, penggunaan sistem tidak sepenuhnya didorong oleh keinginan sukarela pengguna, melainkan karena sifatnya yang mandatory atau wajib digunakan sesuai kebijakan pemerintah. Kondisi ini menyebabkan pengguna tetap menggunakan *Coretax* meskipun masih terdapat berbagai kendala teknis maupun operasional.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyadari bahwa penggunaan *Coretax* merupakan konsekuensi dari transformasi administrasi perpajakan nasional yang harus diikuti oleh wajib pajak dan praktisi perpajakan. Informan ST1 menyampaikan bahwa perusahaan pada akhirnya harus menyesuaikan diri terhadap arah digitalisasi perpajakan yang ditetapkan pemerintah.

“Kita mengikuti arah digitalisasi pajak, jadi mau tidak mau memang harus beradaptasi dengan *Coretax*.” (ST1)

“Mau bagaimana lagi, sekarang semua proses perpajakan memang harus lewat *Coretax*. Kalau ada pilihan pun saya tetap memilih *Coretax*, tapi memang harus dikembangkan lagi.” (ST2)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa intensi penggunaan *Coretax* bukan hanya didasarkan pada persepsi manfaat, tetapi juga dipengaruhi oleh tekanan regulasi dan kewajiban sistemik. Dalam konteks perusahaan holding, kondisi *mandatory* tersebut semakin kuat karena seluruh aktivitas pelaporan pajak perusahaan terintegrasi langsung dengan sistem DJP. Temuan observasi menunjukkan bahwa sifat *mandatory* ini menciptakan pola penerimaan yang unik. Pengguna tetap mengakses dan menggunakan sistem secara intensif walaupun tingkat kepuasan terhadap sistem belum sepenuhnya tinggi. Dalam praktiknya, perusahaan tidak memiliki alternatif sistem lain selain mengikuti mekanisme yang telah ditentukan oleh DJP.

Namun demikian, meskipun penggunaan bersifat wajib, informan tetap menunjukkan adanya penerimaan terhadap potensi pengembangan *Coretax* di masa depan. ST2 bahkan menyatakan bahwa

dirinya tetap memilih *Coretax* dibanding sistem lama karena dinilai lebih terintegrasi. Sementara itu, MK menjelaskan bahwa konsep integrasi satu pintu dalam *Coretax* sebenarnya sudah sesuai dengan kebutuhan sistem perpajakan modern. Akan tetapi, minat penggunaan tersebut bersifat conditional, yaitu sangat bergantung pada kemampuan pemerintah memperbaiki stabilitas server, performa sistem, dan kesiapan fitur pendukung. Dalam wawancara, informan menilai bahwa gangguan sistem yang sering terjadi justru dapat memengaruhi kepercayaan dan kenyamanan pengguna.

Selain itu, sifat mandatory juga memunculkan tekanan psikologis dan operasional bagi pengguna, terutama ketika terjadi kendala sistem pada periode pelaporan pajak. Hasil observasi menunjukkan bahwa pengguna tidak dapat menunda penggunaan *Coretax* karena seluruh proses perpajakan telah terpusat dalam satu sistem. Akibatnya, ketika sistem mengalami gangguan, aktivitas pelaporan perusahaan juga ikut terhenti. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* dalam penelitian ini tidak sepenuhnya mencerminkan niat sukarela (*voluntary intention*), tetapi lebih mengarah pada forced acceptance atau penerimaan karena kewajiban regulasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa pada sistem pemerintahan berbasis mandatory seperti *Coretax*, faktor regulasi memiliki pengaruh besar terhadap intensi penggunaan, bahkan ketika kualitas sistem masih dalam tahap penyesuaian.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa minat penggunaan *Coretax* tetap tinggi karena didorong oleh kewajiban penggunaan nasional dan kebutuhan operasional perusahaan. Namun, keberlanjutan penerimaan sistem tetap sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna, stabilitas sistem, dan kemampuan DJP dalam meningkatkan performa *Coretax* secara berkelanjutan

Berbeda dengan konteks teknologi sukarela, niat penggunaan *Coretax* tidak sepenuhnya didasarkan pada preferensi pengguna, melainkan karena sifatnya yang wajib (mandatory system). Meskipun terdapat resistensi pada tahap awal, seluruh informan menyatakan tetap menggunakan sistem karena tidak ada alternatif lain dalam pelaporan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa faktor regulasi memiliki peran dominan dalam membentuk *Behavioral Intention*. Dalam konteks ini, TAM perlu diinterpretasikan secara kontekstual, di mana faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dapat mengoverride niat penggunaan berbasis persepsi.

Actual System Use (AU)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Coretax* telah digunakan secara intensif dalam aktivitas perpajakan sehari-hari, khususnya pada perusahaan holding yang memiliki volume transaksi dan kewajiban pajak tinggi. Penggunaan sistem mencakup pelaporan SPT, monitoring pajak, administrasi dokumen, pengajuan surat perpajakan, hingga validasi bukti potong. ST1 menjelaskan bahwa sebagian besar aktivitas administrasi perpajakan perusahaan saat ini sudah dilakukan melalui *Coretax*. Serupa dengan itu, ST2 juga menyampaikan bahwa penggunaan *Coretax* telah menjadi bagian dari pekerjaan rutin harian. Tercermin

“Sekarang hampir semua proses administrasi pajak dilakukan melalui *Coretax*.” (ST1)

“Setiap hari kita mengakses *Coretax* untuk monitoring dan pelaporan pajak.” (ST2)

“Yang paling sering dipakai itu SPT Tahunan, monitoring pajak, dan pengajuan administrasi.” (MK)

Hasil observasi menunjukkan bahwa *Coretax* membantu integrasi monitoring perpajakan antar entitas dalam *holding company*. Namun, meskipun tingkat penggunaan aktual tergolong tinggi, perusahaan masih mempertahankan backup data manual dan working paper sebagai mitigasi risiko ketika sistem mengalami *error* atau *server down*. Selain itu, pengguna juga memanfaatkan *tools* tambahan di luar sistem resmi DJP untuk membantu proses administrasi tertentu.

“*Data manual dan working paper tetap disiapkan untuk cross check kalau sistem bermasalah.*” (MK)

“*Kalau tidak punya tools tambahan itu malah harus download satu-satu dan nambah pekerjaan.*” (ST2)

Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan aktual *Coretax* sudah tinggi karena sistem bersifat *mandatory* dan menjadi pusat administrasi perpajakan perusahaan. Namun, tingkat kepercayaan pengguna terhadap stabilitas sistem belum sepenuhnya terbentuk sehingga perusahaan masih menggunakan sistem pendukung manual dan *tools* tambahan dalam operasionalnya.

Penggunaan *Coretax* dalam praktiknya sudah berjalan secara penuh, terutama dalam pelaporan SPT Masa dan Tahunan. Namun, penggunaan tersebut belum optimal karena masih sering terjadi kendala teknis yang menghambat proses kerja. Beberapa aktivitas masih membutuhkan penyesuaian manual atau *workaround* untuk mengatasi keterbatasan sistem. Hal ini menunjukkan adanya gap antara penggunaan aktual dan efektivitas penggunaan.

Faktor Eksternal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan *Coretax* tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap sistem, tetapi juga secara signifikan dipengaruhi beberapa faktor berikut:

a. Sosialisasi dan Pelatihan

Informan menilai bahwa *Coretax* relatif mudah dipelajari apabila pengguna mendapatkan edukasi memadai. Perusahaan melakukan pelatihan internal untuk membantu pengguna memahami sistem. Selain pelatihan formal, pengguna juga banyak memperoleh informasi dari komunitas perpajakan dan forum digital. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan pembelajaran eksternal memiliki peran besar dalam meningkatkan kemampuan adaptasi pengguna terhadap sistem baru.

b. Dukungan Manajemen dan Sistem Pendukung

Hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan *holding* telah menyiapkan berbagai mekanisme pendukung untuk mengurangi hambatan implementasi *Coretax*, seperti *working paper* manual, *template impor*, dan *tools* tambahan. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen berperan penting dalam membantu pengguna beradaptasi terhadap perubahan sistem digital perpajakan.

c. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompleksitas Holding

Pengguna membutuhkan koordinasi lintas divisi dan monitoring yang lebih besar dibanding perusahaan biasa. Faktor eksternal seperti pelatihan, dukungan manajemen, dan infrastruktur sistem terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan *Coretax*. Pelatihan yang terbatas menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam memahami sistem, terutama pada tahap awal. Kendala utama berasal dari aspek teknis, khususnya server overload pada periode pelaporan pajak. Hal ini berdampak langsung pada seluruh konstruk TAM, terutama PEOU dan ATU.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Coretax* pada perusahaan induk PT XYZ menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap sistem cenderung positif, namun belum sepenuhnya optimal. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), *Coretax* dinilai memiliki manfaat dalam meningkatkan integrasi data perpajakan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah monitoring kewajiban pajak antar entitas perusahaan. Namun, pada aspek kemudahan penggunaan, pengguna masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti *server down*, *error system*, *overload* saat periode pelaporan, serta kompleksitas proses input data.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan *Coretax* lebih dipengaruhi oleh sifat sistem yang mandatory dibanding penerimaan sukarela pengguna. Faktor eksternal seperti pelatihan, dukungan manajemen, dan stabilitas infrastruktur teknologi turut memengaruhi tingkat penerimaan sistem. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa meskipun manfaat *Coretax* telah dirasakan, tingkat kepercayaan pengguna terhadap stabilitas sistem masih belum sepenuhnya terbentuk. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan kemampuan adaptasi pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadhan dan Wijaya (2025) yang menyatakan bahwa implementasi *Coretax* memberikan manfaat pada integrasi dan efisiensi administrasi perpajakan, namun masih menghadapi kendala teknis dan kesiapan sistem. Penelitian ini juga memperkuat temuan Amaliani dan Wicaksono (2026) bahwa keberhasilan implementasi *Coretax* sangat dipengaruhi oleh kapasitas infrastruktur teknologi, bandwidth server, serta dukungan pendampingan kepada pengguna. Selain itu, temuan penelitian ini mendukung penelitian Arianty (2024) yang menunjukkan bahwa trans-

formasi digital perpajakan memiliki peluang besar dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan, tetapi tetap menghadapi tantangan pada aspek kesiapan teknologi dan adaptasi pengguna. Perbedaannya, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik pada konteks perusahaan holding dengan kompleksitas transaksi tinggi serta menyoroti bahwa penerimaan pengguna terhadap *Coretax* banyak dipengaruhi oleh faktor mandatory system dalam kerangka TAM.

DJP disarankan meningkatkan kapasitas server, stabilitas sistem, dan layanan bantuan pengguna terutama pada periode pelaporan pajak. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan pelatihan dan kompetensi digital perpajakan bagi staf serta memperkuat sistem backup data untuk mengantisipasi kendala teknis. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan cakupan informan yang lebih luas dan menambahkan variabel seperti *trust*, *system quality*, dan *user satisfaction* dalam pengembangan model TAM.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliani, N., & Wicaksono, A. (2026). *Analisis Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Layanan Digital Pasca Implementasi Coretax*. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 13726–13731. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7990>
- Amin, M. A. N. (2018). Analisis Perbandingan Abnormal return dan Trading volume activity Sebelum dan Sesudah Pengumuman Pembelian Kembali Saham (Buyback Stock). *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(1), 85-99. <https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.42>
- Amin, M. A. N. (2022). Analisis Perbandingan Abnormal return, Return saham dan Likuiditas Saham Sebelum dan Sesudah Buyback Saham. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(2), 100-109. <https://doi.org/10.24905/mlt.v3i2.49>
- Amin, M. A. N. ., Murwati, M., Oktavianti, S. ., & Saputra, B. (2026). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Risiko Operasional: Bukti dari Sektor Consumer Non-Cyclicals Pada Bursa Efek Indonesia. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(4), 467–475. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.242>
- Amin, M. A. N., Oktavianti, S., & Saputra, B. (2025). Ketegangan Politik Timur Tengah 2025 pada Saham Energi di Indonesia. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 239-247. <https://doi.org/10.24905/mlt.v6i1.111>
- Amin, M. A. N., Oktavianti, S., & Saputra, B. (2025). Pengaruh Current Ratio, Net Profit Margin, Debt To Equity Ratio Terhadap Dividen Payout Ratio. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1275-1288. <https://doi.org/10.24905/mlt.v6i2.278>
- Arum, M., Lamsah, L., & Fitrianiingsih, D. (2025). *Dampak Implementasi Coretax System dalam Praktik Akuntansi Pajak dan Kepatuhan PPN di Indonesia*. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1013–1019. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3400>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). *A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review*. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2022.101754>

- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif & riset desain: Memilih di antara lima pendekatan (3rd ed.)*. Pustaka Pelajar
- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology.
- Dermawan, S., & Ayunda, A. T. (2025). *Sentiment Analysis of Coretax on Social Media X Using Naive Bayes, SVM, and LSTM for Service Improvement*. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 9(6), 3177–3190. <https://doi.org/10.30871/jaic.v9i6.11063>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (5 Mei 2026). *Publikasi-Web-Konpers-APBN-Kita-(April-2026-)*
- Nose, M. (2023). *Exploring the adoption of selected digital technologies in tax administration*. *IMF Notes*, 2023(008), 1. <https://doi.org/10.5089/9798400258183.068>
- Paramitha, Z. C., Rusyana, V. A., & Chaniago, H. (2025). *Digitalisasi Prosedur Pajak melalui Coretax: Studi Kualitatif tentang Tantangan dan Peluang bagi Pengguna di Sektor Pariwisata Bandung*. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(1):67-79. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v5i1.5080>
- Permatasari, A. A., Ramadhan, P. ., Wahono, P. ., & Pahala, I. . (2025). *An Analysis of Challenges and Strategic Optimization in the Implementation of Coretax for Tax Reporting in Indonesia*. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 1820–1828. <https://doi.org/10.61445/tofedu.v4i6.673>
- 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>
- Setiani, L., & Amin, M. (2024). *Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Loan To Deposit Ratio, Operating Expense To Operating Income Terhadap Perubahan Laba*. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen Учредители: Universitas Pancasakti*, 5(1), 41-55. <https://doi.org/10.24905/mlt.v5i1.5>
- Shelvi et. al, (2025). *Sentiment analysis of Indonesia's new digital Tax Administration System (Coretax)*. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia* 29(2) 2025. <https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Sonny, S., & Trisnawati, E. (2026). *Integritas Pajak Digital: Peran Moderator E-Filing dan Coretax Terhadap Determinan Kepatuhan Wajib Pajak*. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 8(1), 220–232. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v8i1.10357>
- Wibowo, H. T., & Mariani, D. (2026). *Taxpayer perceptions of the Coretax System: A TAM–ISSM approach*. *Journal of Contemporary Accounting*, 8(1), 102–125. <https://doi.org/10.20885/jca.vol8.iss1.art8>