



Implementasi *CoreTax Administration System* dalam Pelaporan SPT Masa PPh 21: Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta

Zahra Isnaenti Rahayu^{1*}, Riki Satia Muharam²

^{1,2} Universitas Padjadjaran

* E-mail Korespondensi: zahra22018@mail.unpad.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 09-03-2026

Revision: 11-03-2026

Published: 30-03-2026

DOI Article:

10.24905/permana.v17i3.1507

ABSTRAK

Core Tax Administration System merupakan sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang digunakan untuk mendukung efisiensi dan akuntabilitas dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keberhasilan implementasi *CoreTax* berdasarkan enam dimensi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Metode penelitian yang digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pengguna sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *CoreTax* mampu meningkatkan efisiensi proses pelaporan, menyederhanakan alur kerja, serta menghasilkan informasi yang lebih akurat dan terintegrasi. Sistem juga dinilai mudah digunakan dan memberikan manfaat dalam memudahkan pekerjaan pengguna. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, seperti gangguan sistem pada waktu tertentu, kecepatan akses yang belum stabil, serta kebutuhan adaptasi pengguna terhadap sistem baru. Secara keseluruhan, *CoreTax* telah mendukung transformasi digital dalam administrasi perpajakan, meskipun masih memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan kinerja sistem secara lebih optimal.

Kata Kunci: *Coretax*, SPT Masa PPh 21, DeLone dan McLean, Sistem Terintegrasi

ABSTRACT

The Core Tax Administration System is an integrated tax administration system used to support efficiency and accountability in reporting Monthly Income Tax Article 21 at the Regional Revenue Agency of DKI Jakarta Province. This study aims to analyze the success level of CoreTax implementation based on six dimensions of the DeLone and McLean (2003) Information Systems Success Model, namely system

Acknowledgment



quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation involving system users. The results indicate that CoreTax has improved the efficiency of the reporting process, simplified workflows, and generated more accurate and integrated information. The system is also considered user-friendly and beneficial in facilitating users' tasks. However, several challenges remain in its implementation, such as system disruptions at certain times, unstable access speed, and the need for user adaptation to the new system. Overall, CoreTax has supported digital transformation in tax administration, although further improvements are still required to optimize system performance.

Key word: *Coretax, Monthly Income Tax Article 21, DeLone and McLean, Integrated System*

© 2026 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan penyediaan layanan publik. Berdasarkan laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), kontribusi penerimaan perpajakan mencapai sekitar 82,5% dari total pendapatan negara, yang menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan pajak sangat menentukan stabilitas fiskal nasional (M. Hafidz Misbahuddin, 2025). Selain itu, realisasi penerimaan perpajakan juga menunjukkan tren positif, dari Rp1.546,51 triliun pada tahun 2021 meningkat menjadi Rp2.034,54 triliun pada tahun 2022, kemudian Rp2.155,42 triliun pada tahun 2023, dan sebesar Rp1.932,4 triliun pada tahun 2024 (D.I., 2024). Meskipun demikian, penerimaan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan pajak (*tax gap*) yang diperkirakan mencapai 6–9% dari Produk Domestik Bruto (PDB) (Stefany Patricia Tamba, 2025).

Permasalahan dalam sistem perpajakan tidak hanya berkaitan dengan rendahnya kepatuhan wajib pajak, tetapi juga disebabkan oleh kelemahan dalam administrasi perpajakan yang sebelumnya masih bersifat manual, terpisah, dan belum terintegrasi secara optimal. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efektivitas pengelolaan data, lemahnya pengawasan, serta terbatasnya transparansi dan akuntabilitas. Meskipun berbagai inovasi digital seperti e-Filing, e-Bupot, dan e-Faktur telah diterapkan, masih terdapat tantangan berupa kurangnya integrasi

3513



data, keterbatasan sumber daya manusia, serta isu keamanan data (Febri Elianti Sanhy Sinaga & Febrian, 2025). Sebagai upaya reformasi perpajakan, pemerintah mengembangkan *Core Tax Administration System* sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menghubungkan seluruh proses bisnis perpajakan secara *end-to-end*. Implementasi sistem ini dimulai secara bertahap sejak akhir tahun 2024 dan dioperasionalkan secara penuh pada tahun 2025 (Korat & Munandar, 2025). *CoreTax* diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses administrasi perpajakan, termasuk dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 (Utama & Yuliana, 2025).

Namun, dalam implementasinya, *CoreTax* masih menghadapi berbagai kendala teknis di tingkat operasional, seperti gangguan sistem, tingginya beban akses pada periode tertentu yang menyebabkan penurunan kecepatan sistem, serta ketidakkonsistenan dalam validasi data seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK). Selain itu, pengguna juga dihadapkan pada kebutuhan adaptasi terhadap sistem baru yang memiliki kompleksitas fitur dan menu yang berbeda dari sistem sebelumnya (Affattah et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *CoreTax* mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan perpajakan, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta gangguan teknis sistem. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada sektor swasta dan belum banyak mengkaji implementasi *CoreTax* pada instansi pemerintah daerah secara empiris dan komprehensif, khususnya dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keberhasilan implementasi *Core Tax Administration System* dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian sistem informasi sektor publik serta memberikan implikasi praktis sebagai bahan evaluasi dalam optimalisasi implementasi sistem perpajakan berbasis digital. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diperolehnya gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi *Coretax*, baik



dari aspek teknis maupun pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam meningkatkan efektivitas sistem administrasi perpajakan di lingkungan instansi pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam proses implementasi *Coretax*, termasuk mekanisme pelaporan, pengalaman pengguna, serta kendala yang dihadapi dalam praktik pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21. Selain itu, penelitian ini menggunakan desain *single-case study*, karena hanya memfokuskan kajian pada satu unit kasus, yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai lokasi penelitian. Objek penelitian ini adalah implementasi *CoreTax* dalam proses pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21, dengan fokus pada aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan pelaporan pajak, dokumen SPT, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan meliputi pegawai yang secara langsung menggunakan sistem *CoreTax* dalam proses pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21, memiliki pengalaman dalam pengoperasian sistem, serta memahami alur pelaporan perpajakan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem *Coretax*, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses penggunaan sistem, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memvalidasi data yang diperoleh.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis model Miles and Huberman (1994), diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian penelitian ini juga menganalisis data dengan bantuan perangkat lunak NVIVO 15 untuk mengelompokkan tema sesuai model DeLone dan Mclean (2003). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga data yang

diperoleh dapat diuji kredibilitas dan konsistensinya.

HASIL

Penelitian ini mengevaluasi tingkat keberhasilan Implementasi *Core Tax Administration System* dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta ditinjau berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

a) Kualitas Sistem

Hasil penelitian menunjukkan *CoreTax* cukup baik dalam mendukung proses pelaporan perpajakan secara terintegrasi. Dari aspek kecepatan sistem (*response time*), pengalaman pengguna menunjukkan bahwa pada tahap awal implementasi masih sering terjadi perlambatan proses dan kendala teknis, terutama pada saat login, unggah data, serta proses otorisasi. Seiring berjalannya waktu, performa sistem mengalami peningkatan, sehingga proses pelaporan menjadi relatif lebih efisien. Meskipun demikian, pada periode tertentu, seperti menjelang batas akhir pelaporan, sistem masih mengalami penurunan performa yang berdampak pada lamanya proses penerbitan bukti potong dan kode otorisasi. Dari aspek keandalan (*reliability*), sistem pada prinsipnya telah dapat digunakan secara rutin, meskipun masih ditemukan kendala seperti *error*, *logout* otomatis, dan keterlambatan pembaruan status dokumen. Dengan demikian, kualitas sistem secara umum telah mendukung proses digitalisasi, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek stabilitas dan performa sistem.

Sementara itu, dari aspek keamanan (*security*), *CoreTax* telah dilengkapi dengan mekanisme pengendalian akses serta tahapan verifikasi yang memadai, sehingga mampu menjaga keamanan data perpajakan. Dari sisi fleksibilitas (*flexibility*), sistem dinilai cukup adaptif dalam mendukung berbagai tahapan pelaporan secara terintegrasi dalam satu platform. Dengan demikian, kualitas sistem secara umum telah mendukung proses digitalisasi, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek stabilitas dan performa sistem.

b) Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, kualitas informasi yang



dihasilkan melalui implementasi *CoreTax* dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 dinilai telah mampu mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan secara lebih sistematis. *CoreTax* dinilai telah menyediakan data yang relatif lengkap dalam mendukung proses pelaporan SPT Masa. Informasi yang disajikan mencakup identitas wajib pajak, rincian penghasilan, jumlah pajak yang telah dipotong, hingga status dokumen pelaporan yang dapat diakses dalam satu platform. Kejelasan label menu, keterangan status dokumen, serta notifikasi yang ditampilkan sistem dinilai cukup membantu dalam memberikan pemahaman terkait posisi tahapan pelaporan yang sedang berlangsung.

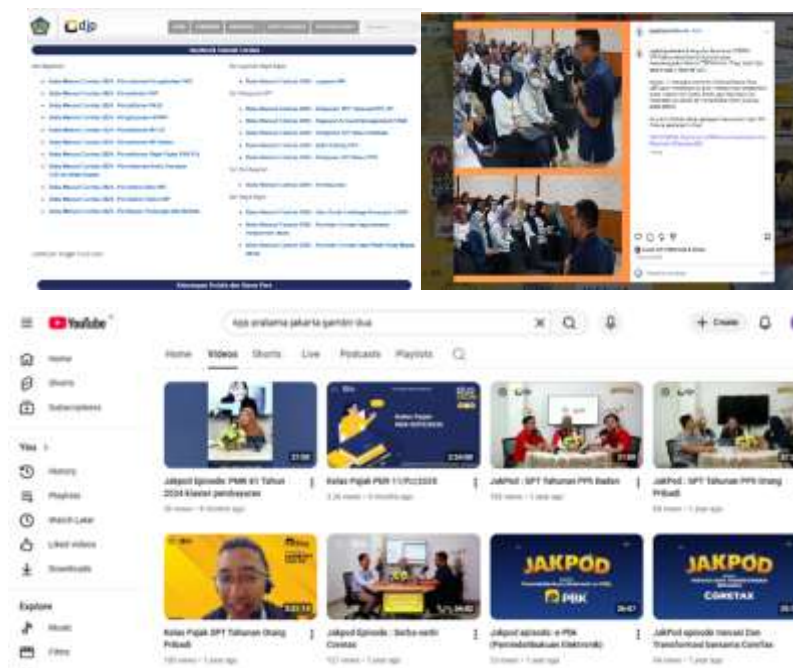
Penyajian data dalam *CoreTax* telah tersusun secara terstruktur dan terdokumentasi dalam bentuk digital, serta penyajian informasi dalam bentuk tabel memudahkan pengguna dalam membaca serta memahami rincian data yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa format informasi yang dihasilkan oleh sistem telah dirancang secara jelas dan mudah dipahami. Pada bagian akhir dokumen, terdapat pernyataan serta tanda tangan pemotong yang telah dilakukan secara digital, yang ditandai dengan adanya *QR code* serta keterangan bahwa dokumen telah ditandatangani secara elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelaporan telah tervalidasi oleh sistem dan tidak lagi memerlukan tanda tangan manual.

Dari aspek akurasi informasi (*accuracy*), informan menilai bahwa data yang ditampilkan dalam sistem pada prinsipnya telah sesuai dengan data pembayaran pajak yang telah dilakukan sebelumnya. Dari aspek relevansi informasi (*relevance*) informasi yang disediakan oleh sistem dinilai telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam pelaksanaan tugas pelaporan perpajakan. Data yang ditampilkan memiliki keterkaitan langsung dengan proses administrasi SPT Masa PPh Pasal 21, sehingga membantu pengguna dalam menentukan langkah yang diperlukan pada setiap tahapan pelaporan. Relevansi informasi tersebut turut mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas, karena seluruh data pelaporan dapat ditelusuri kembali melalui sistem. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam proses validasi data, seperti ketidaksesuaian pembacaan data tertentu yang mengharuskan pengguna melakukan penyesuaian secara manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi yang dihasilkan sudah baik, sistem masih memerlukan penyempurnaan dalam proses pengolahan data agar tingkat akurasi dapat lebih optimal.

c) Kualitas Layanan

Ditinjau dari aspek responsivitas (*responsiveness*), layanan yang diberikan oleh pengelola sistem dinilai cukup membantu dalam menangani kendala yang dihadapi pengguna. Informan menyampaikan bahwa ketika terjadi permasalahan teknis, seperti *error* sistem maupun kendala dalam proses pelaporan, pengguna dapat memperoleh bantuan melalui *helpdesk* atau petugas teknis yang tersedia dengan respon yang cukup cepat. Namun demikian, pada kondisi tertentu, seperti ketika volume pengguna meningkat, layanan terkadang mengalami keterlambatan respons, sehingga pengguna perlu menunggu lebih lama untuk memperoleh solusi.

Informan menilai bahwa penyedia layanan telah menunjukkan kepedulian (*empathy*) terhadap kebutuhan pengguna, terutama pada tahap awal implementasi sistem. Hal ini dapat dilihat dari adanya upaya sosialisasi, penyediaan panduan penggunaan, serta dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna dalam memahami alur sistem yang baru.



Gambar 1. Layanan panduan dan sosialisasi Coretax

Pendampingan tersebut membantu pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan sistem dari yang sebelumnya tidak terintegrasi menjadi sistem yang terpusat dalam *Coretax*. Sementara itu, jaminan layanan (*assurance*) yang diberikan telah memberikan tingkat kepercayaan yang cukup bagi pengguna dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari adanya mekanisme validasi dalam sistem, dan

penerbitan bukti penerimaan elektronik sebagai indikasi bahwa pelaporan telah berhasil dilakukan. Jaminan tersebut memberikan keyakinan bahwa data dan proses pelaporan yang dilakukan telah tercatat secara resmi dalam sistem administrasi perpajakan.

d) Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *CoreTax* dimanfaatkan sebagai media utama dalam pelaksanaan kewajiban pelaporan perpajakan. Penggunaannya bersifat wajib, mengingat seluruh proses administrasi perpajakan telah diarahkan untuk dilakukan melalui sistem *CoreTax* yang terintegrasi. Selain itu, penggunaan sistem juga mencerminkan kebutuhan operasional, di mana pengguna memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia dalam *Coretax*, seperti pembuatan bukti pemotongan, penyusunan SPT, hingga pemantauan status pelaporan. Informan menyampaikan bahwa sistem *CoreTax* digunakan secara rutin pada setiap masa pajak. Penggunaan sistem dilakukan secara berkala sesuai dengan kewajiban pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21, serta cenderung mengalami peningkatan intensitas pada periode tertentu, seperti menjelang batas akhir pelaporan. Tingginya frekuensi penggunaan sistem menunjukkan bahwa *CoreTax* telah menjadi bagian integral dalam proses administrasi perpajakan. Namun demikian, penggunaan sistem ini cenderung bersifat *mandatory*, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan preferensi atau kenyamanan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan yang tinggi tidak selalu diikuti oleh tingkat kemudahan penggunaan yang optimal.

e) Kepuasan Pengguna

Ditinjau dari aspek kepuasan terhadap informasi (*information satisfaction*), *CoreTax* dinilai telah mampu menyediakan informasi yang relevan dan terintegrasi, seperti data bukti pemotongan, rincian pelaporan SPT, serta status pelaporan. Informasi tersebut membantu pengguna dalam proses pengecekan dan verifikasi data, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap hasil yang dihasilkan sistem. Namun, pada tahap awal implementasi masih terdapat kendala dalam pemahaman tampilan dan istilah sistem, serta keterlambatan pembaruan status informasi yang mengharuskan pengguna melakukan pengecekan ulang.

Sementara itu, dari aspek kepuasan secara menyeluruh (*overall satisfaction*), sebagian besar pengguna menilai bahwa *CoreTax* memberikan kemudahan dibandingkan sistem sebelumnya. Integrasi dalam satu platform mampu menyederhanakan alur

kerja, mengurangi duplikasi input data, serta mempermudah pemantauan proses pelaporan. Meskipun demikian, kepuasan pengguna masih dipengaruhi oleh kendala teknis, seperti performa sistem yang belum stabil dan kebutuhan adaptasi terhadap sistem baru. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *CoreTax* telah memberikan tingkat kepuasan yang cukup baik, baik dari sisi informasi maupun pengalaman penggunaan. Namun, peningkatan pada aspek teknis masih diperlukan agar kepuasan pengguna dapat lebih optimal.

f) Manfaat Bersih

Dimensi ini menunjukkan bahwa, *CoreTax* dinilai mampu mempercepat proses pelaporan pajak dibandingkan sistem sebelumnya. Integrasi berbagai tahapan dalam satu platform memungkinkan pengguna menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien tanpa perlu berpindah antar aplikasi, sehingga menghemat waktu dalam proses pelaporan. Dari aspek kegunaan, *CoreTax* berperan signifikan dalam mendukung tugas administrasi perpajakan melalui pengelolaan data yang lebih terstruktur, kemudahan pemantauan status pelaporan, serta dokumentasi digital yang lebih tertata. Selain itu, sistem yang terintegrasi memudahkan pengguna dalam melakukan pengecekan dan memastikan kesesuaian data.

Sementara itu, dari aspek kemudahan, *CoreTax* membantu mengurangi penginputan data berulang, menyediakan fitur validasi otomatis, serta memberikan akses langsung terhadap data yang tersimpan. Meskipun pada tahap awal implementasi manfaat yang dirasakan belum optimal akibat kendala teknis dan kebutuhan adaptasi, seiring waktu sistem semakin mendukung kelancaran proses pelaporan. Dimensi manfaat bersih (*net benefits*) menunjukkan bahwa *CoreTax* memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas administrasi perpajakan yang lebih terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik.

g) Analisis Berdasarkan Perspektif *Electronical Government*

Core Tax Administration System merupakan bentuk implementasi *e-government* dalam administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara digital. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *CoreTax* telah mendukung efisiensi dan efektivitas proses pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 melalui integrasi berbagai tahapan dalam satu platform, sehingga

mampu menyederhanakan prosedur, mengurangi duplikasi pekerjaan, serta mempercepat proses pelaporan. Selain itu, kemudahan akses sistem memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam melakukan pelaporan tanpa batasan ruang dan waktu.

Dari perspektif *e-governance*, *CoreTax* juga berkontribusi dalam meningkatkan tata kelola internal melalui pengelolaan data yang lebih terstruktur, terdokumentasi, serta didukung oleh fitur monitoring dan pencatatan aktivitas yang meningkatkan transparansi. Sistem ini turut memperkuat akuntabilitas karena setiap proses pelaporan terekam secara digital dan dilengkapi dengan bukti penerimaan elektronik. Namun demikian, implementasi *CoreTax* masih menghadapi beberapa kendala, seperti kebutuhan adaptasi pengguna serta gangguan teknis yang memengaruhi kelancaran penggunaan sistem. Secara keseluruhan, *CoreTax* telah mencerminkan penerapan *e-government* dan *e-governance* dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi perpajakan, meskipun masih memerlukan penyempurnaan untuk mengoptimalkan kinerja sistem.

h) Analisis Berdasarkan Perspektif *Public Value Framework*

Implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 dapat ditinjau melalui pendekatan *Public Value Framework*, yang menekankan penciptaan nilai publik melalui peningkatan kualitas layanan, efisiensi, transparansi, serta kepercayaan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, pada pilar *pursuing goals*, *CoreTax* menunjukkan adanya tujuan yang jelas dalam modernisasi administrasi perpajakan melalui integrasi sistem pelaporan dalam satu platform yang lebih efisien dan akuntabel. Pada pilar *managing inputs*, sistem ini mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya melalui pengurangan duplikasi data, penyederhanaan proses administrasi, serta pemanfaatan sistem digital yang mengurangi penggunaan dokumen fisik.

Sementara itu, pada pilar *user and citizen engagement*, keterlibatan pengguna menjadi faktor penting, di mana sistem dinilai membantu proses pelaporan meskipun masih memerlukan adaptasi pada tahap awal implementasi. Kemudian, pada pilar *developing system capacity*, *CoreTax* mencerminkan upaya peningkatan kapasitas organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung pengelolaan data, pengawasan, serta dokumentasi secara digital. Namun demikian, optimalisasi



sistem masih memerlukan peningkatan kompetensi pengguna dan penguatan infrastruktur teknologi. Secara keseluruhan, implementasi *CoreTax* telah menciptakan nilai publik melalui peningkatan efisiensi, kemudahan layanan, serta transparansi dalam administrasi perpajakan, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan kebutuhan adaptasi pengguna.

i) Analisis Berdasarkan Perspektif *Institutional Readiness*

Pendekatan *institutional readiness* menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengadopsi dan mengintegrasikan sistem ke dalam praktik kerja. Dalam konteks ini, implementasi *Core Tax Administration System* mencerminkan suatu proses socio-technical yang melibatkan interaksi antara teknologi, sumber daya manusia, struktur organisasi, serta kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian, dari aspek kapasitas organisasi, struktur dan pembagian tugas telah menyesuaikan dengan penggunaan *CoreTax* sehingga alur pelaporan menjadi lebih sistematis. Dari aspek sumber daya manusia, pegawai pada umumnya telah memiliki kompetensi dasar dan mampu beradaptasi, meskipun masih memerlukan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan.

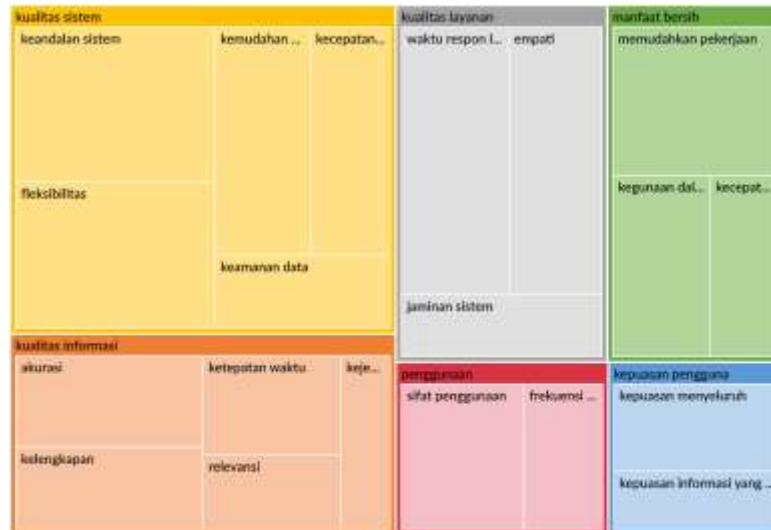
Sementara itu, dari sisi budaya organisasi, terdapat penerimaan terhadap sistem baru meskipun pada tahap awal masih terjadi proses adaptasi. Dari faktor eksternal, implementasi *CoreTax* didukung oleh kebijakan pemerintah serta dukungan pimpinan yang mewajibkan penggunaan sistem, sehingga mendorong konsistensi penerapan. Selain itu, sistem yang terintegrasi juga meningkatkan koordinasi antarunit melalui pertukaran data yang lebih cepat dan terstruktur. Implementasi *CoreTax* menunjukkan tingkat kesiapan institusional yang cukup baik, yang ditandai dengan adanya penyesuaian organisasi, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan. Namun demikian, optimalisasi masih memerlukan peningkatan kapasitas pengguna, penyempurnaan prosedur kerja, serta peningkatan stabilitas sistem agar implementasi dapat berjalan secara berkelanjutan.

j) Analisis Data Menggunakan NVIVO

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui bantuan perangkat lunak NVivo untuk mengolah dan menginterpretasikan data kualitatif yang diperoleh dari

efisiensi, integrasi, serta kemudahan penggunaan dalam pelaporan pajak. Meskipun demikian, sistem masih memerlukan optimalisasi pada aspek teknis dan performa agar dapat berfungsi secara lebih stabil dan optimal.

(2) Hierarchy Chart



Gambar 3. Hierarchy Chart

Pada dimensi kualitas sistem, indikator keandalan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses menjadi aspek yang paling dominan. Sistem dinilai lebih terintegrasi serta mampu menyederhanakan alur pelaporan, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat kendala pada kecepatan akses. Pada dimensi kualitas informasi, indikator akurasi dan ketepatan waktu mendominasi, yang menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan sistem dapat dipercaya, relevan, serta tersedia secara tepat waktu. Pada dimensi kualitas layanan, indikator responsivitas dan empati menunjukkan bahwa dukungan teknis dinilai cukup membantu, meskipun dalam kondisi tertentu masih terdapat keterlambatan respons.

Dimensi penggunaan, penggunaan sistem bersifat wajib dan telah menjadi bagian dari proses kerja rutin. Pada dimensi kepuasan pengguna, tingkat kepuasan secara keseluruhan lebih dominan, yang menunjukkan bahwa sistem dinilai mampu mempermudah pekerjaan pengguna. Sementara itu, pada dimensi manfaat bersih (net benefits), kemudahan dalam pekerjaan menjadi aspek utama, yang mencerminkan adanya peningkatan efisiensi dan produktivitas pengguna. Secara keseluru-



han, hasil visualisasi ini memperkuat bahwa implementasi *CoreTax* telah memberikan dampak positif pada berbagai dimensi kesuksesan sistem informasi, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu dioptimalkan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan, implementasi *Core Tax Administration System* dalam pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21 di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dapat dinyatakan berhasil. Hal ini tercermin dari terpenuhinya enam dimensi Model DeLone dan McLean, di mana sistem mampu meningkatkan kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang akurat dan tepat waktu, serta efisiensi proses pelaporan. Selain itu, sistem juga didukung oleh kualitas layanan yang cukup responsif, tingkat penggunaan yang tinggi, serta kepuasan pengguna yang relatif baik. Dari sisi manfaat, *CoreTax* terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, menyederhanakan alur kerja, dan mengurangi beban administratif. Ditinjau dari perspektif yang lebih luas, implementasi *CoreTax* juga mencerminkan keberhasilan dalam mendukung *e-government*, *public value*, dan kesiapan institusional, yang terlihat dari peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pengelolaan administrasi perpajakan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti stabilitas sistem dan kebutuhan adaptasi pengguna yang perlu diperhatikan untuk optimalisasi berkelanjutan.

Oleh karena itu, disarankan agar pengelola sistem terus meningkatkan stabilitas dan performa *CoreTax* melalui pemeliharaan dan evaluasi berkala, serta memperkuat dukungan teknis kepada pengguna. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengembangan sistem secara berkelanjutan juga diperlukan agar implementasi *CoreTax* dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan metode penelitian guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan sistem informasi di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Affattah, M., Aqila, R., & Sakinah, G. (2025). Transformasi Pembayaran Pajak di Indonesia: Tantangan dan Peluang Implementasi Sistem *CoreTax* Tahun 2025. 2. <https://cibangsa.com/index.php/musyarti/article/view/2029>
- Aqilah, S., Wolor, C. W., Utari, E. D., & Jakarta, U. N. (2025). Analisis Efisiensi Administrasi Core Tax Administration System (CTAS): Studi Kasus pada PT X. <https://ejournal->



nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/829

- D.I., R. S. (2024). Kinerja APBN 2023 Luar Biasa, Capai Target Lebih Cepat dan Sehatkan Ekonomi Nasional. 2 Januari 2024. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kinerja-APBN-2023-Luar-Biasa>
- DeLone and McLean. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*. 19(4), 9–30. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Febri Elianti Sanhy Sinaga, S., & Febrian, T. A. A. (2025). Pemahaman Mendalam Tentang Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 di Indonesia: Regulasi, Implementasi, dan Tantangan Kepatuhan. 17(2). <https://cibangsa.com/index.php/musyteri/article/view/1565>
- Huberman, M. B. M. and A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (pp. 10–12). <https://vivauniversity.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/milesandhuberman1994.pdf>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan *Core Tax Administration System* (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- M. Hafidz Misbahuddin, Y. K. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem *CoreTax Administration System*. 4(2), 1281–1287. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/668/361>
- Nathanael, J., & Widodo, C. (2025). Peran *CoreTax* dalam Kepatuhan Wajib Pajak Pelaporan PPH 21 di Indonesia. 4. https://www.researchgate.net/publication/396490727_Peran_Coretax_dalam_Kepatuhan_Wajib_Pajak_Pelaporan_PPH_21_di_Indonesia
- Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007). *E-Government and E-Governance : Definitions / Domain Framework and Status around the World*. https://www.researchgate.net/publication/268411808_E-Government_and_E-Governance_DefinitionsDomain_Framework_and_Status_around_the_World
- Stefany Patricia Tamba, pegawai D. J. P. (2025). Pajak Tumbuh, Indonesia Tangguh. *Pajak.Go.Id*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/pajak-tumbuh-indonesia-tangguh>
- Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*CoreTax*) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak Universitas Terbuka, Indonesia Universitas Paramadina, Indonesia Undang-Undang. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/813>