

BAB II

DASAR TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) ialah model yang dikembangkan oleh Davis (1989) dalam menerangkan penerimaan serta pemakaian teknologi informasi oleh pengguna. Model ini dikembangkan berlandaskan *Theory of Reasoned Action (TRA)* juga dipakai guna menerangkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap sebuah teknologi.

Dua fondasi utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yang digagas oleh Davis (1989) mencakup *Perceived usefulness* serta *Perceived ease of use*. Istilah *Perceived usefulness* merujuk pada keyakinan individu bahwa pemanfaatan suatu teknologi mampu mengoptimalkan performa kerja mereka. Di sisi lain, *Perceived ease of use* mengukur tingkat kepraktisan suatu sistem, yakni seberapa besar seseorang percaya bahwa operasionalisasi teknologi tersebut dapat dilakukan tanpa menuntut usaha yang berlebihan.

Kedua konstruk tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan penerimaan pemakai terhadap teknologi informasi. Persepsi tentang manfaat serta kemudahan pemakaian dapat memengaruhi sikap juga kecenderungan individu ketika menerima dan memakai suatu teknologi.

Dalam demikian, TAM memberikan kerangka teoritis untuk memahami penerimaan teknologi berdasarkan persepsi pemakai terhadap kegunaan juga kemudahan pemakai sebuah sistem.

2.1.2. *Perceived usefulness*

Keyakinan individu mengenai sejauh mana suatu sistem mampu mengoptimalkan performa kerjanya dikenal sebagai *Perceived usefulness* atau persepsi kemanfaatan. Konsep ini sejalan dengan pandangan Davis (1989), yang menekankan bahwa tingkat kepercayaan seseorang terhadap kontribusi positif suatu sistem dalam penuntasan tugas menjadi tolok ukur dari persepsi kemanfaatan tersebut.

Perceived usefulness dalam TAM memiliki enam indikator, yaitu:

1. *Work more quickly*
Work more quickly memperlihatkan sejauh mana pemakaian sebuah sistem bisa membantu individu menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat.
2. *Job performance*
Job performance memperlihatkan sejauh mana pemakaian sebuah sistem bisa menaikkan kinerja seseorang ketika menjalankan pekerjaannya.
3. *Increase productivity*
Increase productivity memperlihatkan sejauh mana pemakaian sebuah sistem bisa menaikkan produktivitas ketika menyelesaikan pekerjaan.
4. *Effectiveness*
Effectiveness memperlihatkan sejauh mana pemakaian sebuah sistem bisa menaikkan efektivitas pada pelaksanaan pekerjaan maka pekerjaan bisa dijalankan secara lebih baik.
5. *Makes job easier*
Makes job easier menunjukkan sejauh mana pemakain sebuah sistem bisa mempermudah seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

6. *Useful*

Useful menunjukkan sejauh mana individu melihat bahwasanya sebuah sistem memberi kegunaan serta berguna dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan.

2.1.3. *Perceived ease of use*

Istilah *Perceived ease of use* merujuk pada sejauh mana seorang individu meyakini bahwa mengoperasikan suatu teknologi tidak akan menyita banyak tenaga atau menyulitkan dirinya. Mengenai hal ini, pandangan dari Davis (1989) menegaskan bahwa persepsi kemudahan tersebut sangat bergantung pada seberapa ringan beban usaha yang dirasakan seseorang, baik saat ia mulai mempelajari maupun ketika menjalankan sistem tersebut.

Perceived ease of use dalam TAM memiliki enam indikator, yaitu:

1. *Easy to Learn*

Easy to Learn menunjukkan sejauh mana suatu sistem mudah dipelajari oleh pengguna.

2. *Controllable*

Controllable menunjukkan sejauh mana pengguna merasa bahwasanya pemakaian serta pengoperasian sebuah sistem bisa dikendalikan sesuai dengan kebutuhan.

3. *Clear and understandable*

Clear and understandable menunjukkan sejauh mana fungsi, proses, dan penggunaan suatu sistem dapat dipahami dengan jelas oleh pengguna.

4. *Flexible*

Flexible menunjukkan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pekerjaan.

5. *Easy to become skillful*

Easy to become skillful menunjukkan sejauh mana pengguna dapat menjadi terampil atau mahir dalam menggunakan suatu sistem dengan relatif mudah.

6. *Easy to Use*

Easy to Use menunjukkan sejauh mana suatu sistem secara keseluruhan mudah digunakan oleh pengguna.

Keenam indikator tersebut menggambarkan persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan suatu sistem, mulai dari kemudahan mempelajari sistem, kemampuan mengendalikan sistem, kejelasan dan pemahaman, fleksibilitas, kemudahan menjadi terampil, hingga kemudahan penggunaan secara keseluruhan.

2.1.4. *Information System Success Model*

Untuk mengukur sekaligus memahami sejauh mana keberhasilan sebuah sistem informasi, DeLone dan McLean merancang suatu kerangka evaluasi yang dinamakan *Information System Success Model*. Kerangka kerja ini pertama kali diluncurkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992, sebelum akhirnya mereka revisi pada tahun 2003 agar tetap relevan dengan dinamika serta tren riset efektivitas sistem informasi yang terus berkembang.

Dalam model yang diperbarui, keberhasilan sistem informasi dijelaskan melalui enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use/Intention to Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*.

1. *System Quality*

System Quality ataupun kualitas sistem berkaitan pada karakteristik dan kualitas teknis sebuah sistem informasi. Kualitas sistem bisa diperhatikan

dari aspek contohnya kemudahan pemakaian, keandalan, fleksibilitas, Kemahiran sistem merespons, juga karakteristik teknis lainnya.

2. *Information Quality*

Information Quality atau kualitas informasi berhubungan pada kualitas informasi yang diperoleh ataupun disediakan pada suatu sistem. Kualitas informasi dapat dilihat dari ketepatan, kelengkapan, relevansi, kejelasan, dan kesesuaian informasi yang dihasilkan.

3. *Service Quality*

Service Quality atau kualitas layanan berhubungan pada kualitas dukungan atau layanan yang diberi pada pemakai sistem. Kualitas layanan mencakup dukungan, bantuan, dan respons yang diterima pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

4. *Use*

Use atau penggunaan berkaitan pada pemakaian aktual suatu sistem informasi oleh pengguna. Sementara itu, *intention to Use* berkaitan dengan kemauan atau kecenderungan pemakai dalam memakai sebuah sistem.

5. *User Satisfaction*

User Satisfaction ataupun kepuasan pengguna memperlihatkan tingkat kepuasan yang dirasa pemakai sesudah memakai sebuah sistem informasi. Kepuasan pemakai berhubungan pada pengalaman pemakai terhadap sistem, informasi yang dihasilkan, serta layanan yang diterima.

6. *Net Benefits*

Net Benefits atau manfaat bersih menunjukkan manfaat dengan didapat dari pemakaian sistem informasi, baik untuk pemakai serta organisasi. Dimensi ini menggambarkan dampak atau manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pencapaian tujuan.

Keenam dimensi tersebut saling berkaitan dalam menjelaskan keberhasilan sebuah sistem informasi. Kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan bisa memengaruhi pemakaian juga kepuasan pemakai, dengan selanjutnya berhubungan dengan kegunaan yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi.

2.2. Core Tax System

2.2.1. Pengertian Core Tax System

Sebagai wujud dari pelaksanaan Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merancang sebuah sistem administrasi bernama *Core Tax System*. Kehadiran sistem ini menjadi fondasi utama dalam memodernisasi tata kelola perpajakan nasional melalui pembenahan proses bisnis, keandalan teknologi informasi, serta kerapian basis data. Pihak DJP pun menegaskan bahwa platform ini berfungsi menyatukan berbagai alur kerja utama perpajakan secara terpadu, mulai dari registrasi Wajib Pajak, penyampaian SPT, penyetoran pajak, proses audit atau pemeriksaan, sampai ke tahap tindakan penagihan. Dengan adanya integrasi tersebut, proses administrasi perpajakan dilaksanakan melalui sistem yang lebih terpadu.

Core Tax System tidak hanya merupakan pembaruan dari sisi teknologi, tetapi juga merupakan bagian dari perubahan proses bisnis administrasi perpajakan. Sistem ini dibangun untuk mendukung pengelolaan data perpajakan dengan lebih terintegrasi juga memberi kemudahan dalam pelaksanaan hak serta pemenuhan kewajiban perpajakan. Sebab itu, keberhasilan implementasi *Core Tax System* bukan cuma berhubungan pada tersedianya sistem, tapi dengan kemahiran

sistem tersebut dalam mendukung pengguna melaksanakan administrasi perpajakan.

2.2.2. Tujuan Penerapan Core Tax System

Penerapan *Core Tax System* bertujuan guna memodernisasi sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya digunakan. Modernisasi tersebut dilakukan melalui pembaruan proses administrasi perpajakan, teknologi informasi, dan basis data. *Core Tax System* dirancang dalam mengintegrasikan beragam proses administrasi perpajakan pada satu sistem sehingga pelaksanaan administrasi dapat dilakukan secara lebih terpadu. Selain modernisasi administrasi perpajakan, DJP menyebutkan beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi *Core Tax System*, yaitu meningkatkan efisiensi serta efektivitas, meningkatkan ketaatan wajib pajak, meningkatkan mutu layanan, juga meningkatkan kemahiran analisis data. Dalam pelaksanaan administrasi, *Core Tax System* diharapkan dapat mendukung proses yang lebih cepat, akurat, transparan, mudah diakses, dan terintegrasi. Dengan demikian, tujuan penerapan *Core Tax System* dalam penelitian ini dipahami sebagai upaya untuk mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan lewat sistem dengan terintegrasi, meningkatkan kemudahan dalam pelaksanaan administrasi, serta mendukung proses pengelolaan data dan layanan perpajakan.

2.2.3. Penerapan Core Tax System Dalam Administrasi Perpajakan

Core Tax System mulai diimplementasikan guna pelaksanaan hak serta pemenuhan kewajiban perpajakan sejak 1 Januari 2025 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai Diterapkannya Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Penerapan *Core Tax System* membawa perubahan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan karena berbagai proses yang sebelumnya didukung oleh sistem yang berbeda diarahkan untuk dilaksanakan melalui sistem yang terintegrasi. Melalui integrasi tersebut, data dan proses administrasi perpajakan dapat dikelola dalam satu sistem sehingga mendukung keterhubungan antarproses administrasi. Dalam konteks wajib pajak, penerapan *Core Tax System* berkaitan dengan berbagai kegiatan administrasi perpajakan yang dilakukan oleh pengguna, seperti pengelolaan data perpajakan, pembuatan dan pelaporan dokumen perpajakan, pelaporan SPT, serta proses administrasi lainnya sesuai dengan kewajiban perpajakan yang dimiliki. Oleh karena itu, penerapan *Core Tax System* pada suatu organisasi perlu dilihat dari bagaimana sistem ini dipakai serta dirasakan kegunaannya pada pengguna ketika menjalankan pekerjaan administrasi perpajakan.

2.2.4. Core Tax System Dalam Penelitian

Dalam penelitian ini, *Core Tax System* menjadi objek yang dianalisis dalam kaitannya dengan administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Pembahasan *Core Tax System* tidak hanya diarahkan pada keberadaan dan fungsi sistem, tetapi juga pada penerapannya dalam mendukung pekerjaan administrasi perpajakan.

Untuk menganalisis penerapan tersebut, penelitian memakai *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Information System Success Model* sebagai landasan untuk memahami penerimaan pengguna dan keberhasilan sistem informasi. TAM dipakai guna melihat persepsi pemakai terhadap kegunaan serta kemudahan penggunaan *Core Tax System*, sedangkan *Information System Success Model* digunakan untuk melihat kualitas sistem, mutu informasi, mutu layanan, pemakaian, kepuasan pemakai, serta kegunaan yang didapat dari pemakaian sistem. Dengan

demikian, konsep *Core Tax System* dalam penelitian ini menjadi dasar untuk memahami sistem yang diterapkan, sedangkan efektivitas penerapannya akan dianalisis lebih lanjut berdasarkan teori dan kriteria efektivitas yang digunakan dalam penelitian.

2.3. Efektivitas Administrasi Perpajakan

2.3.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas yakni konsep yang berhubungan pada tingkat keberhasilan ketika mencapai tujuan ataupun sasaran yang sudah diberlakukan. Efektivitas bukan cuma diperhatikan dari pelaksanaan sebuah aktivitas, tapi dari sejauh mana aktivitas ini bisa memperoleh pencapaian tepat pada tujuan yang sudah ditetapkan. Steers (1985) menjelaskan efektivitas dalam kaitannya dengan kemampuan organisasi untuk tercapainya tujuan yang sudah diberlakukan. Efektivitas memperlihatkan hubungan antara pelaksanaan kegiatan dalam tujuan yang hendak dicapai. Efektivitas dapat digunakan untuk melihat sejauh mana sebuah aktivitas, program, ataupun organisasi bisa tercapainya tujuan, melaksanakan kegiatan secara terpadu, serta menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.

2.3.2. Pengertian Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan yakni rangkaian aktivitas dengan berhubungan pada pelaksanaan hak serta pemenuhan kewajiban perpajakan. Administrasi perpajakan mencakup berbagai kegiatan pengelolaan data, dokumen, pelaporan, pembayaran, serta kegiatan perpajakan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perkembangan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan mendorong perubahan dari proses administrasi yang sebelumnya menggunakan beberapa sistem menjadi sistem yang lebih terintegrasi. Direktorat Jendral Pajak (2025) menerangkan bahwasanya *Core Tax System* ialah sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak dengan dibangun sebagai bagian dari Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). *Core Tax System* tujuannya memodernisasi administrasi perpajakan dalam mengintegrasikan beragam proses bisnis inti, diawali dari pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan serta penagihan. Direktorat Jendral Pajak (2025) menerangkan bahwasanya *Core Tax System* mulai dipakai guna pelaksanaan hak serta pemenuhan kewajiban perpajakan sejak 1 Januari 2025. Sistem tersebut melayani berbagai kegiatan administrasi perpajakan, termasuk registrasi, penyampaian SPT, pembayaran, dan layanan perpajakan. Administrasi perpajakan dalam penelitian ini berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh pengguna dalam melaksanakan pekerjaan perpajakan pada PTPN I Regional 1 melalui *Core Tax System*. Kegiatan tersebut meliputi pengelolaan data perpajakan, pengolahan dokumen perpajakan, pelaporan, serta kegiatan administrasi lainnya sesuai dengan tugas dan kewajiban perpajakan perusahaan.

2.3.3. Efektivitas Administrasi Perpajakan

Efektivitas administrasi perpajakan menunjukkan sejauh mana kegiatan administrasi perpajakan dapat dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada penerapan sistem informasi perpajakan, efektivitas tidak hanya berkaitan dengan apakah sistem dapat digunakan, tetapi juga bagaimana sistem tersebut mendukung pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi perpajakan. Efektivitas implementasi *Core Tax System* pada administrasi perpajakan bisa dikaitkan dengan tujuan penerapan sistem, yaitu mendukung

modernisasi administrasi perpajakan melalui integrasi proses bisnis, pengelolaan data, serta peningkatan kualitas pelaksanaan administrasi. Direktorat Jendral Pajak (2025) menyebutkan bahwa *Core Tax System* dibangun guna memodernisasi sistem administrasi perpajakan serta mengintegrasikan proses bisnis inti administrasi perpajakan. Selain itu, manfaat yang diharapkan dari implementasi *Core Tax System* mencakup meningkatkan efisiensi juga efektivitas, proses administrasi dengan lebih cepat, akurat, serta transparan, juga meningkatnya kualitas layanan.

Oleh karena itu, penilaian efektivitas perlu melihat kondisi penerapan sistem secara menyeluruh, baik dari pencapaian tujuan, keterpaduan pelaksanaan, maupun kemampuan pengguna dan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap penerapan sistem baru. Untuk mengukur sejauh mana efektivitas administrasi perpajakan berjalan dalam penerapan *Core Tax System*, penelitian ini memanfaatkan pendekatan gabungan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) serta *Information System Success Model*. Penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi itu sendiri, merujuk pada pemikiran Davis (1989), dipengaruhi oleh sejauh mana sistem dianggap mudah untuk dioperasikan (*Perceived ease of use*) dan seberapa berguna sistem tersebut bagi pekerjaannya (*Perceived usefulness*). Selanjutnya, perspektif DeLone dan McLean (2003) menilai pencapaian suatu sistem informasi dari ranah yang lebih luas, yaitu melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pemakaian, tingkat kepuasan pemakai, hingga nilai manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan. Kedua teori tersebut digunakan untuk membantu memahami pengalaman pengguna dalam penerapan *Core Tax System*, sedangkan kriteria efektivitas Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers (1985) digunakan sebagai dasar utama untuk menilai efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1.

2.3.4. Kriteria Pengukuran Efektivitas

Duncan (1973) sebagaimana dikutip dalam Steers (1985) mengemukakan tiga aspek yang dapat digunakan dalam pengukuran efektivitas, ialah:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yakni semua upaya yang dijalankan guna tercapainya tujuan dengan sudah diberlakukan. Pencapaian tujuan berhubungan pada kemahiran sebuah aktivitas atau organisasi ketika memperoleh pencapaian tepat pada tujuan yang telah ditentukan. Pencapaian tujuan dapat dilihat melalui proses pencapaian tujuan, kurun waktu yang diperlukan, serta sasaran atau target yang hendak dicapai. Aspek ini menekankan bahwa efektivitas berhubungan pada kemahiran mencapai tujuan yang sudah diberlakukan.

2. Integrasi

Integrasi berhubungan pada kemampuan sebuah organisasi atau kegiatan dalam melaksanakan proses secara terpadu. Integrasi mencakup proses sosialisasi, komunikasi, serta koordinasi pada pihak yang terkait di pelaksanaan kegiatan. Integrasi menunjukkan adanya keterhubungan dan keterpaduan dalam pelaksanaan kegiatan sehingga setiap pihak yang terlibat dapat menjalankan perannya secara terkoordinasi.

3. Adaptasi

Adaptasi ialah kemahiran dalam menyesuaikan diri pada perubahan yang dialami di lingkungan. Adaptasi berkaitan dengan kemampuan organisasi maupun individu dalam menyesuaikan proses kerja, SDM, juga sarana maupun prasarana dalam kondisi atau perubahan yang dihadapi. Kemampuan adaptasi menunjukkan sejauh mana suatu organisasi atau individu mampu menyesuaikan pelaksanaan kegiatan dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan yang berkembang.

Ketiga aspek tersebut, ialah pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi, memberikan dasar guna melihat efektivitas sebuah kegiatan secara lebih menyeluruh. Pencapaian tujuan berfokus pada ketercapaian sasaran, integrasi berfokus pada keterpaduan pelaksanaan kegiatan, sedangkan adaptasi berfokus pada kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan.

2.4. Hubungan Antar Konsep

Core Tax System ialah sistem administrasi perpajakan berbasis digital dengan dikembangkan pada Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan secara terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk mendukung pengelolaan data perpajakan, pelaporan pajak, serta berbagai aktivitas administrasi perpajakan lainnya dalam satu sistem yang terhubung. Penerapan *Core Tax System* menjadi bagian dari transformasi digital perpajakan dengan tujuannya guna menaikkan mutu pengelolaan administrasi perpajakan. Dalam lingkungan perusahaan, administrasi perpajakan merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan, pengelolaan data, pelaporan, dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Penerapan *Core Tax System* memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan administrasi perpajakan karena sistem tersebut digunakan secara langsung di beragam proses administrasi perpajakan perusahaan. Pemakaian sistem secara terintegrasi diinginkan bisa mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan dengan lebih tertata juga terorganisir.

Penerapan *Core Tax System* berhubungan pada bagaimana sistem bisa diterima dan digunakan oleh pengguna dalam melaksanakan pekerjaan administrasi perpajakan. Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model* menerangkan bahwasanya penerimaan pemakai terhadap sebuah sistem informasi berhubungan pada persepsi kemanfaatan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*). Kedua aspek ini dipakai pada studi ini guna mengerti pengalaman pengguna ketika memakai *Core Tax System* pada pelaksanaan administrasi perpajakan.

Selain penerimaan pengguna, keberhasilan penerapan *Core Tax System* juga dapat dilihat melalui keberhasilan sistem informasi. Delone & Mclean (2003) menerangkan bahwasanya keberhasilan sistem informasi bisa dilihat lewat kualitas sistem, mutu informasi, mutu layanan, pemakaian, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih (*Net Benefits*). Konsep tersebut digunakan sebagai pendukung untuk memahami bagaimana kualitas dan penggunaan *Core Tax System* dirasakan oleh pengguna serta manfaat yang didapat ketika pelaksanaan administrasi perpajakan.

Selanjutnya, efektivitas implementasi *Core Tax System* pada studi ini dianalisis memakai kriteria efektivitas Duncan seperti dikutip pada Steers (1985), ialah pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Pencapaian tujuan digunakan untuk melihat sejauh mana *Core Tax System* mendukung tercapainya tujuan administrasi perpajakan. Integrasi digunakan untuk melihat keterpaduan proses administrasi, komunikasi, dan koordinasi dalam penerapan sistem. Adaptasi digunakan untuk melihat kemampuan pengguna dan organisasi dalam

menyesuaikan diri terhadap penerapan *Core Tax System*, termasuk kemampuan memahami dan menggunakan sistem serta menghadapi kendala yang muncul dalam pelaksanaannya.

Dengan demikian, hubungan antar konsep dalam studi ini memperlihatkan bahwasanya implementasi *Core Tax System* pada administrasi perpajakan berkaitan dengan penerimaan pengguna dan keberhasilan sistem informasi yang didukung oleh *Technology Acceptance Model* dan *Information System Success Model*. Selanjutnya, efektivitas penerapan *Core Tax System* dinilai berdasarkan kriteria Duncan seperti dikutip pada Steers (1985), ialah pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Lewat pendekatan kualitatif, studi ini diinginkan bisa memberi pemahaman dengan lebih mendalam tentang efektivitas implementasi *Core Tax System* ketika mendukung administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *Core Tax Administration System* telah dijalankan oleh beberapa peneliti dalam fokus serta pendekatan yang tidak sama. Studi Korat & Munandar (2025) judulnya *Implementasi Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Menaikan Ketaatan Perpajakan di Indonesia* tujuannya menganalisis implementasi *Core Tax Administration System* ketika mendukung administrasi perpajakan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Core Tax Administration System* dapat mendukung pengelolaan administrasi perpajakan dan mempercepat proses pengelolaan data. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian Korat & Munandar (2025) memberikan gambaran mengenai penerapan *Core Tax System* pada konteks administrasi perpajakan dengan umum, dan studi ini berfokus di implementasi *Core Tax System* pada administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1.

Penelitian Rahmi et al. (2023) yang judulnya *Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dengan Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia* membahas strategi pembaharuan *Core Tax Administration System* sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya digitalisasi administrasi perpajakan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan pengelolaan data perpajakan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Perbedaannya pada studi ini terletak di fokus studi. Rahmi et al. (2023) membahas strategi kebijakan pembaharuan *Core Tax System* pada reformasi administrasi perpajakan di Indonesia, dan studi ini mengkaji implementasi *Core Tax System* dengan langsung di lingkungan perusahaan, ialah PTPN I Regional 1.

Selanjutnya, penelitian Diah Artika Sari et al. (2025) berjudul *Pengaruh Core Tax System pada Efektivitas Kinerja Pegawai Ketika Mengelola Pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur* bertujuan mengetahui pengaruh penggunaan *Core Tax System* terhadap kinerja pegawai dalam mengelola perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif penggunaan *Core Tax System* terhadap kinerja pegawai, khususnya dalam proses administrasi dan pengelolaan perpajakan. Studi ini memakai pendekatan kuantitatif dalam metode survei. Studi ini ada kesamaan ketika membahas pemakaian *Core Tax* pada administrasi perpajakan, tetapi memiliki perbedaan pada pendekatan dan objek penelitian. Penelitian Diah Artika Sari et al. (2025) menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada pegawai di lingkungan Kanwil DJP I Jawa Timur, sedangkan studi ini

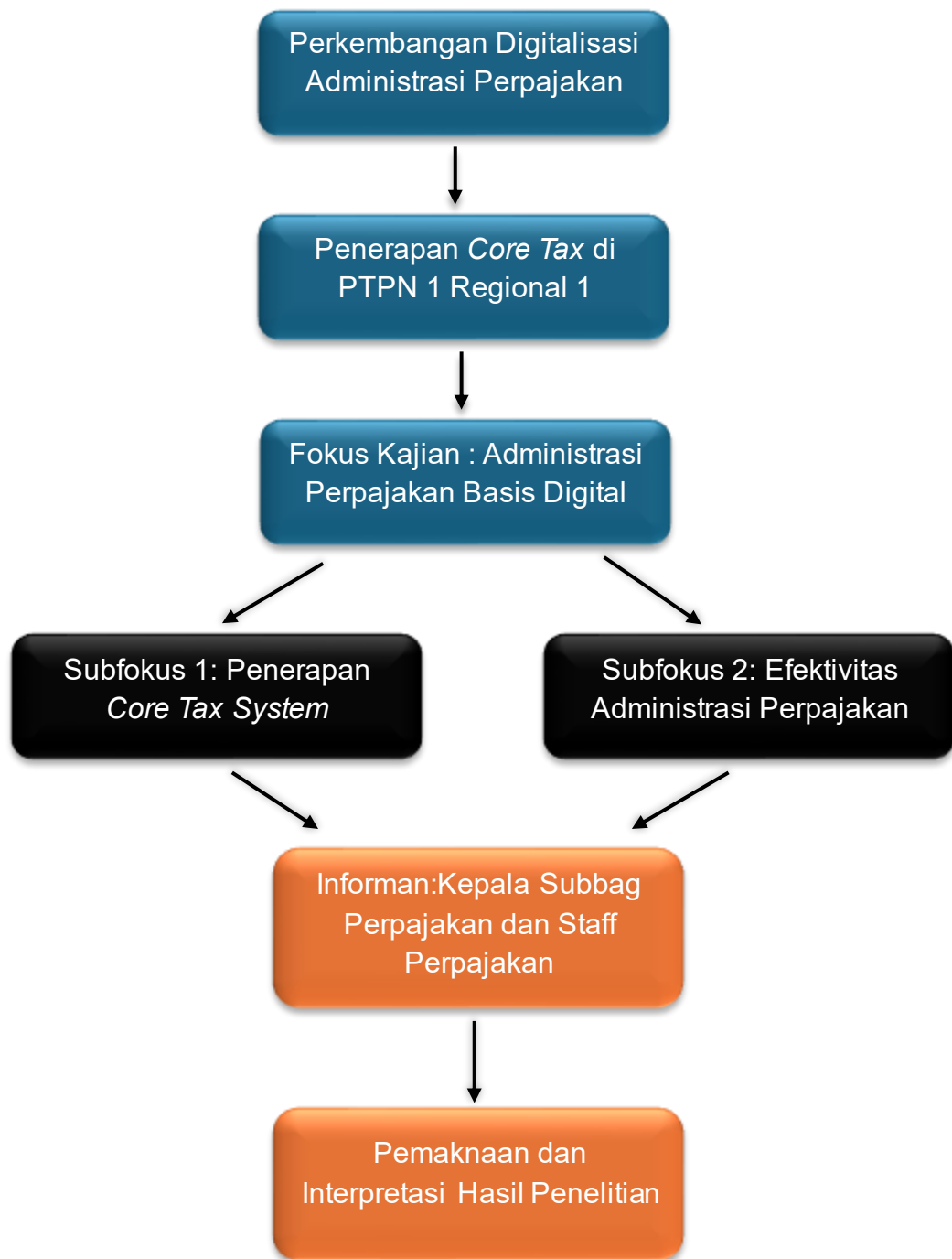
memakai pendekatan kualitatif serta berfokus di pelaksanaan administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1.

Berdasarkan studi sebelumnya ini bisa diketahui bahwasanya studi tentang *Core Tax System* sudah banyak membahas digitalisasi administrasi perpajakan, pengelolaan data, reformasi administrasi, serta kinerja dalam pelaksanaan perpajakan. Namun, penelitian terdahulu yang dikaji lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif dan membahas *Core Tax System* dalam konteks administrasi perpajakan secara umum atau pada lingkungan instansi perpajakan. Penelitian ini memiliki posisi yang berbeda karena memakai pendekatan kualitatif dalam mendapat pemahaman dengan lebih mendalam tentang implementasi *Core Tax System* pada lingkungan perusahaan, khususnya PTPN I Regional 1.

2.6. Kerangka Berpikir

Inovasi Direktorat Jenderal Pajak dalam meluncurkan *Core Tax System* merupakan bukti nyata bagaimana pesatnya teknologi informasi merombak tata kelola administrasi perpajakan saat ini. Merujuk pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989), keberhasilan adopsi suatu teknologi oleh pengguna dipengaruhi dua faktor kunci, yakni persepsi atas kemudahan dalam mengoperasikannya (*Perceived ease of use*) dan keyakinan akan efektivitas manfaat yang ditawarkannya (*Perceived usefulness*). Makin gampang serta berguna sebuah sistem dipakai, maka makin tinggi tingkat penerimaan dan penggunaan sistem tersebut dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Selanjutnya, Delone & Mclean (2003) menerangkan bahwasanya keberhasilan sebuah sistem informasi dipengaruhi pada kualitas sistem, mutu informasi, mutu layanan, tingkat pemakaian, kepuasan pengguna, juga kegunaan yang didapat organisasi. Kedua teori tersebut menjadi landasan untuk memahami bagaimana *Core Tax System* diterapkan dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1.

Dalam penelitian ini, penerapan *Core Tax System* dianalisis untuk mengetahui efektivitasnya dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Efektivitas penerapan *Core Tax System* dianalisis berdasarkan kriteria Duncan seperti dikutip pada Steers (1985), ialah pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Pencapaian tujuan digunakan untuk melihat sejauh mana *Core Tax System* mampu mendukung tercapainya tujuan administrasi perpajakan. Integrasi digunakan untuk melihat keterpaduan proses administrasi, komunikasi, dan koordinasi dalam penerapan *Core Tax System*. Adaptasi digunakan untuk melihat kemampuan pengguna dan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap penerapan sistem, termasuk kemampuan memahami dan menggunakan sistem serta menghadapi kendala yang muncul selama pelaksanaannya.



Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah oleh penulis melalui Microsoft Word