

BAB III METODOLOGI

3.1. Waktu dan Tempat

Studi ini dijalankan di PT. Perkebunan Nusantara 1 Regional 1 Tanjung Morawa Medan, yang berada di Jl. Lintas Sumatera No.Km. 21, Limau Manis, Kec. Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

3.2. Jenis dan Metode Penelitian

Studi ini memakai jenis penelitian kualitatif pada pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ialah metode studi dengan dipakai guna mengerti serta menganalisis fenomena yang dialami dengan mendalam berlandaskan pengalaman, persepsi, juga pandangan informan dengan terlibat langsung pada objek yang diteliti. Menurut Creswell & David Creswell (2018), penelitian kualitatif tujuannya guna mengeksplorasi serta mengerti arti yang diberi seseorang ataupun kelompok terhadap sebuah peristiwa sosial maupun permasalahan tertentu.

Pendekatan deskriptif digunakan karena penelitian ini berfokus pada penggambaran dan pemahaman tentang implementasi *Core Tax System* pada administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Lewat pendekatan ini, peneliti berusaha mendapat informasi dengan mendalam tentang bagaimana *Core Tax System* diterapkan, bagaimana perannya dalam mendukung efektivitas administrasi perpajakan, serta bagaimana pemanfaatan sistem tersebut oleh pegawai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan administrasi perpajakan perusahaan.

Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang tidak bertujuan menguji hipotesis serta mengukur hubungan antar variabel dengan statistik, tapi guna mendapat pemahaman dengan lebih mendalam tentang peristiwa yang dialami di lapangan. Data studi didapat lewat interview, serta dokumentasi yang dijalankan dengan informan yang terkait langsung pada pemakaian *Core Tax System* di PTPN I Regional 1. Dalam memakai pendekatan kualitatif deskriptif, diinginkan studi ini bisa memberi gambaran secara komprehensif tentang penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan serta perannya dalam mendukung efektivitas administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1.

3.3. Definisi Konseptual dan Operasional

3.3.1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual pada studi ini dipakai guna memberi batasan terhadap konsep yang menjadi fokus studi. Konsep utama yang dipakai pada studi ini ialah *Core Tax System* dan efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan.

1. Core Tax System

Core Tax System yakni sistem informasi perpajakan terintegrasi dengan dipakai guna mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan dengan digital. Dalam penelitian ini, *Core Tax System* dipahami sebagai sistem yang digunakan oleh PTPN I Regional 1 dalam melaksanakan kegiatan administrasi perpajakan. Guna menganalisis persepsi kemudahan serta kemanfaatan *Core Tax System*, kajian ini berlandaskan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digagas oleh Davis (1989). Di sisi lain, tolok ukur efektivitas dan keberhasilan penerapan

sistem informasi dipahami melalui konsep DeLone & McLean (2003), yang mencakup indikator kualitas sistem, mutu data/informasi, mutu layanan, sejauh mana sistem digunakan, kepuasan para penggunanya, serta dampak manfaat yang dihasilkan.

2. Efektivitas Penerapan *Core Tax System* dalam Administrasi Perpajakan

Efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan merupakan tingkat keberhasilan penerapan sistem dalam mendukung tercapainya tujuan administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Dalam penelitian ini, efektivitas penerapan *Core Tax System* dianalisis berdasarkan konsep efektivitas yang dikemukakan Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers (1985) melalui tiga kriteria, ialah pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga kriteria tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana penerapan *Core Tax System* mampu mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan, proses komunikasi dan koordinasi dalam penerapannya, serta kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri terhadap sistem tersebut.

3.3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional dipakai guna memberi batasan tentang aspek yang hendak dikaji pada studi berlandaskan konsep serta teori yang telah ditetapkan. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, efektivitas penerapan *Core Tax System* tidak dinyatakan dalam bentuk skor atau persentase, tetapi dianalisis berdasarkan hasil interview serta dokumentasi yang didapat dari informan studi.

Operasionalisasi efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam penelitian ini menggunakan tiga kriteria Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers (1985), yaitu:

Tabel 3. 1. Tabel Kriteria Efektivitas

No	Kriteria Efektivitas	Fokus Yang Dikaji
1	Pencapaian Tujuan	Kemampuan <i>Core Tax System</i> dalam mendukung tercapainya tujuan administrasi perpajakan, termasuk pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan administrasi perpajakan.
2	Integrasi	Proses komunikasi, koordinasi, sosialisasi, dan keterpaduan pelaksanaan administrasi perpajakan dalam penerapan <i>Core Tax System</i> .
3	Adaptasi	Kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan <i>Core Tax System</i> , termasuk pemahaman, pelatihan, penggunaan sistem, dan penanganan kendala dalam penerapannya.

Sumber: Diolah oleh penulis

Ketiga kriteria tersebut selanjutnya menjadi dasar pada penyusunan pedoman interview serta analisis data studi. Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Delone & Mclean (2003) *Information Systems Success Model* dipakai guna teori pendukung dalam mengerti persepsi pemakai terhadap kemudahan, kemanfaatan, mutu sistem, mutu informasi, mutu layanan, pemakaian, kepuasan, serta kegunaan sistem. Selanjutnya, hasil yang diperoleh dianalisis berdasarkan tiga kriteria efektivitas Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers

(1985) untuk mengetahui efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1.

3.4. Informan Penelitian

Narasumber yang mempunyai wawasan luas, pengalaman relevan, serta keterlibatan aktif dengan topik kajian dinamakan sebagai informan penelitian, di mana kehadiran mereka sangat krusial untuk memenuhi kebutuhan data kajian tersebut. Berdasarkan pandangan Sugiyono (2023), penentuan narasumber pada studi kualitatif dilakukan lewat teknik *purposive*, yakni memanfaatkan kriteria khusus agar individu yang terpilih benar-benar sanggup menyuplai informasi yang sejalan dengan sasaran riset.

Berikut informan pada studi ini ialah:

Tabel 3. 2. Informan Penelitian

No	Informan	Kode	Jumlah
1	Kepala Subbag Perpajakan	KSP	1 Orang
2	Staff Pajak 1	SP1	1 Orang
3	Staff Pajak 2	SP2	1 Orang
Total			3 Orang

Sumber: Diolah oleh penulis

Pemilihan informan tersebut berlandaskan di keterlibatan mereka pada pemakaian *Core Tax System* serta pelaksanaan administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1. Informan diharapkan mampu memberikan informasi tentang implementasi *Core Tax System*, perannya ketika mendukung efektivitas administrasi perpajakan, juga pemanfaatan sistem tersebut dalam kegiatan administrasi perpajakan perusahaan.

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1. Jenis Data

Jenis data dengan dipakai pada studi ini ialah data kualitatif. Data kualitatif termasuk data dengan berupa informasi, argumen, pengalaman, juga hasil pengamatan yang didapat dari informan terkait kejadian yang diteliti. Sugiyono (2023), data kualitatif adalah data dengan disajikan berupa kata-kata, narasi, ataupun deskripsi yang dipakai guna mengerti sebuah kejadian dengan mendalam.

Pada studi ini, data kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi tentang implementasi *Core Tax System* pada administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1. Data ini didapat lewat hasil interview pada informan yang terkait langsung ketika penggunaan *Core Tax System*, hasil wawancara terhadap aktivitas administrasi perpajakan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Penggunaan data kualitatif dipilih sebab studi ini tujuannya guna mengerti serta menganalisis implementasi *Core Tax System* serta perannya dalam mendukung efektivitas administrasi perpajakan secara mendalam berdasarkan pengalaman dan pandangan informan

3.5.2. Sumber Data

Sumber data yang dipakai pada studi ini memuat data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Informasi yang digali secara mandiri dari sumber terdepan yang relevan dengan topik kajian disebut sebagai data primer. Berdasarkan pandangan Creswell & David Creswell (2018), dalam studi kualitatif, data jenis ini dikumpulkan lewat hubungan atau komunikasi tatap muka antara peneliti dan narasumber yang mengalami langsung peristiwa yang sedang dikaji. Pada studi ini, data primer didapat lewat interview yang dijalankan pada informan yang terkait langsung pada pemakaian *Core Tax System* pada administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1, yaitu dua orang Staff Pajak dan satu orang Kepala Sub Perpajakan. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang diterapkannya *Core Tax System*, pemanfaatannya pada administrasi perpajakan, serta perannya dalam mendukung efektivitas administrasi perpajakan di perusahaan.

2. Data Sekunder

Sebagai penunjang bagi data utama, data sekunder merujuk pada sekumpulan informasi yang dikumpulkan dari referensi yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2023), wujud dari data sekunder ini sangat beragam, mulai dari dokumen resmi, laporan berkala, arsip sejarah, buku literatur, artikel ilmiah, hingga berbagai rujukan lain yang sejalan dengan topik kajian. Di studi ini, data sekunder didapat dari dokumen perusahaan dengan bisa diakses serta berhubungan pada administrasi perpajakan, literatur perpajakan, buku, jurnal ilmiah, aturan perpajakan, serta berbagai referensi yang mendukung pembahasan mengenai *Core Tax System* dan administrasi perpajakan. Data sekunder dipakai guna bahan pendukung Ketika mengerti fenomena yang diteliti serta memperkuat hasil analisis yang diperoleh dari data primer.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Guna mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan, seorang peneliti memerlukan tata cara atau prosedur khusus yang tepat. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2023), pengumpulan data pada riset kualitatif umumnya mengombinasikan atau memilih antara wawancara dan kajian dokumentasi. Adapun pada studi ini, pendekatan yang diterapkan berfokus pada dua instrumen utama, yakni wawancara beserta dokumentasi.

1. Wawancara

Prosedur pengumpulan data melalui dialog tatap muka secara langsung antara peneliti dan narasumber guna memperoleh kedalaman informasi terkait fokus kajian dinamakan wawancara. Dalam riset kualitatif, metode ini difungsikan untuk mendalami pemahaman, pandangan, hingga pengalaman personal yang dimiliki informan atas suatu peristiwa atau fenomena Creswell & David Creswell (2018). Dalam penelitian ini, interview dijalankan dengan semi terstruktur kepada informan yang terlibat langsung dalam penggunaan *Core Tax System* pada administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1, yaitu dua orang Staff Pajak dan satu orang Kepala Sub Perpajakan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *Core Tax System*, perannya dalam mendukung efektivitas

administrasi perpajakan, serta pemanfaatan sistem tersebut dalam pelaksanaan administrasi perpajakan perusahaan.

2. Dokumentasi

Guna memperoleh data penelitian, teknik dokumentasi diterapkan lewat pengumpulan dan pembedahan materi dokumen yang memiliki keterkaitan dengan topik pembahasan. Menurut penjelasan Sugiyono (2023), variasi dokumentasi bisa berbentuk arsip, laporan, rekaman foto, maupun berkas pendukung lainnya yang sejalan dengan fokus kajian. Adapun pada penelitian ini, data dokumentatif dimanfaatkan sebagai instrumen pendukung untuk memperjelas sekaligus menyempurnakan informasi yang didapat dari wawancara. Dokumen yang digunakan meliputi dokumen perusahaan yang dapat diakses, struktur organisasi, dokumen administrasi perpajakan yang relevan, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan *Core Tax System* dan administrasi perpajakan.

Penggunaan kedua teknik pengumpulan data tersebut dilakukan secara terpadu untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan mendalam mengenai penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Selain itu, kombinasi teknik tersebut juga digunakan untuk meningkatkan keakuratan dan kredibilitas data penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Pengolahan data pada studi ini dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2023), proses ini berfokus pada penataan serta pengorganisasian seluruh materi wawancara dan dokumen pendukung secara terstruktur, yang bertujuan agar informasi lebih gampang dicerna dan menghasilkan kesimpulan yang sah.

Analisis data pada studi ini dijalankan dengan berkesinambungan sejak awal mengumpulkan data hingga studi selesai. Berikut tahapan analisis data yang dipakai memuat:

1. Reduksi Data

Prosedur reduksi data mencakup kegiatan memilah, menyederhanakan, memfokuskan, hingga mengategorikan seluruh informasi yang dikumpulkan melalui wawancara serta studi dokumentasi. Lewat fase ini, peneliti memfokuskan perhatian pada pemilahan data yang benar-benar relevan dengan pokok pembahasan, yakni implementasi *Core Tax System* pada tata kelola perpajakan di PTPN I Regional 1.

2. Penyajian Data

Proses pengorganisasian data yang telah disederhanakan ke dalam format narasi, tabel, atau matriks dinamakan penyajian data, yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mencerna informasi relevan. Dalam konteks penelitian ini, penyusunan data dilakukan secara terstruktur berdasarkan sekumpulan informasi dari wawancara serta dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi *Core Tax System* pada administrasi perpajakan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Fase akhir dari rangkaian penelitian ini berfokus pada penyimpulan dan pengujian kembali temuan. Peneliti mengkaji makna dari data yang sudah dianalisis untuk melihat gambaran utuh terkait implementasi *Core Tax System*, kontribusinya terhadap efisiensi tata kelola perpajakan, hingga tingkat penggunaannya oleh para pegawai PTPN I Regional 1. Agar

simpulan yang ditarik bersifat valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, pengecekan silang terhadap ketersediaan data awal tetap dilakukan.

3.8. Instrumen Penelitian

3.8.1. Panduan Wawancara

Proses pengumpulan data untuk menggali informasi mendalam terkait bagaimana PTPN I Regional 1 menerapkan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakannya mengandalkan pedoman wawancara sebagai panduan utama. Pendekatan wawancara yang sifatnya semi-terstruktur ini memberi keleluasaan bagi peneliti untuk menyesuaikan serta memperluas pertanyaan berdasarkan respons yang disampaikan oleh informan.

Tabel 3. 3. Panduan Wawancara

No	Teori	Indikator	Pertanyaan Wawancara
1	<i>Technology Acceptance Model</i> , Davis (1989) <i>Perceived usefulness</i>	Mempercepat Pekerjaan	Apakah penggunaan <i>Core Tax System</i> membantu Bapak/Ibu menyelesaikan pekerjaan administrasi perpajakan dengan lebih cepat? Jika iya, dalam hal apa?
2		Meningkatkan Kinerja	Bagaimana penggunaan <i>Core Tax System</i> membantu meningkatkan pelaksanaan atau hasil pekerjaan administrasi perpajakan Bapak/Ibu?
3		Meningkatkan Produktivitas	Apakah penggunaan <i>Core Tax System</i> membantu meningkatkan produktivitas dalam pelaksanaan administrasi perpajakan? Jika iya, bagaimana?
4		Efektivitas	Bagaimana penggunaan <i>Core Tax System</i> membantu pelaksanaan administrasi perpajakan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif?
5		Mempermudah Pekerjaan	Bagaimana <i>Core Tax System</i> membuat pekerjaan administrasi perpajakan menjadi lebih mudah?
6		Bermanfaat	Menurut Bapak/Ibu, apakah <i>Core Tax System</i> bermanfaat dalam pelaksanaan administrasi

			perpajakan? Dalam hal apa manfaatnya?
7	<i>Technology Acceptance Model, Davis (1989)</i> <i>Perceived ease of use</i>	Mudah dipelajari	Bagaimana kemudahan Bapak/Ibu dalam mempelajari <i>Core Tax System</i> untuk digunakan dalam pekerjaan administrasi perpajakan?
8		Dapat dikontrol	Apakah Bapak/Ibu merasa dapat mengendalikan penggunaan <i>Core Tax System</i> sesuai dengan kebutuhan pekerjaan? Jelaskan.
9		Jelas dan Dapat dipahami	Bagaimana kejelasan dan kemudahan pemahaman terhadap proses atau menu yang terdapat dalam <i>Core Tax System</i> ?
10		Fleksibel	Apakah <i>Core Tax System</i> memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi perpajakan? Jelaskan.
11		Mudah Untuk Menjadi Terampil	Bagaimana proses Bapak/Ibu menjadi terbiasa atau terampil dalam menggunakan <i>Core Tax System</i> ?
12		Mudah digunakan	Bagaimana kemudahan penggunaan <i>Core Tax System</i> dalam pelaksanaan administrasi perpajakan sehari-hari?
13	<i>Information System Success Model DeLone dan McLean</i>	Kualitas Sistem	Bagaimana kualitas <i>Core Tax System</i> ketika digunakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, terutama dari segi keandalan dan kelancaran sistem?
14		Kualitas Informasi	Bagaimana kualitas informasi dan data yang tersedia dalam <i>Core Tax System</i> ?
15		Kualitas Layanan	Bagaimana dukungan atau layanan yang diperoleh ketika menggunakan <i>Core Tax System</i> dalam

			pelaksanaan administrasi perpajakan?
16		Penggunaan	Bagaimana penggunaan <i>Core Tax System</i> dalam kegiatan administrasi perpajakan sehari-hari?
17		Kepuasan Pengguna	Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu setelah menggunakan <i>Core Tax System</i> dalam pekerjaan administrasi perpajakan?
18		Manfaat Bersih	Apa manfaat yang diperoleh dari penggunaan <i>Core Tax System</i> dalam pelaksanaan administrasi perpajakan?
19	<i>Organizational Effectiveness Steers</i> (1985)	Pencapaian tujuan	Bagaimana <i>Core Tax System</i> membantu mencapai tujuan pelaksanaan administrasi perpajakan?
20		Integrasi	Bagaimana <i>Core Tax System</i> mendukung keterpaduan atau integrasi dalam pelaksanaan administrasi perpajakan?
21		Adaptasi	Bagaimana kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan <i>Core Tax System</i> dalam pekerjaan administrasi perpajakan?

Sumber: Diolah oleh penulis

3.8.2. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi dipakai guna data pendukung dalam memperkuat hasil interview. Dokumentasi yang dipakai pada studi ini memuat:

1. Struktur organisasi PTPN I Regional 1.
2. Dokumentasi kegiatan administrasi perpajakan yang menggunakan *Core Tax System*.
3. Foto kegiatan penelitian dan wawancara.
4. Literatur, jurnal, dan peraturan perpajakan yang relevan dengan penelitian.

BAB IV

DESKRIPSI OBJEK DAN PENYAJIAN DATA

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Perkebunan Nusantara I (PTPN I) Regional 1 yang merupakan salah satu regional operasional PT Perkebunan Nusantara I. PTPN I merupakan bagian dari Holding Perkebunan Nusantara yang bergerak di bidang usaha agribisnis dan pengelolaan komoditas perkebunan di Indonesia. Setelah dilakukannya restrukturisasi Holding Perkebunan Nusantara pada tahun 2023, sistem pengelolaan perusahaan dibagi ke dalam beberapa regional operasional guna meningkatkan efektivitas pengelolaan bisnis, tata kelola perusahaan, serta pelayanan terhadap seluruh unit usaha yang berada di bawah naungannya. PTPN I Regional 1 merupakan salah satu regional yang berkedudukan di Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Sebagai bagian dari Holding Perkebunan Nusantara, PTPN I Regional 1 memiliki peran dalam mengelola kegiatan operasional perkebunan, administrasi perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan aset, serta administrasi keuangan dan perpajakan. Dalam menjalankan aktivitas perusahaan, setiap bagian memiliki tanggung jawab sesuai dengan fungsi masing-masing sehingga seluruh kegiatan operasional dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Administrasi perpajakan merupakan salah satu fungsi pendukung yang memiliki peran penting dalam memastikan pemenuhan kewajiban perpajakan perusahaan dilakukan secara tepat, tertib, dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Perkembangan teknologi informasi mendorong adanya transformasi digital dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Sejalan dengan kebijakan Direktorat Jenderal Pajak, PTPN I Regional 1 telah menerapkan *Core Tax System* sebagai sistem administrasi perpajakan yang digunakan dalam mendukung berbagai proses administrasi perpajakan perusahaan. Penerapan sistem tersebut menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam menyesuaikan proses administrasi perpajakan dengan sistem perpajakan nasional yang terintegrasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan perusahaan.

Dalam penelitian ini, fokus penelitian berada pada Subbagian Perpajakan PTPN I Regional 1. Bagian ini bertanggung jawab melaksanakan administrasi perpajakan perusahaan, mulai dari pengelolaan data perpajakan, penyusunan dan pelaporan kewajiban perpajakan, koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak, hingga pelaksanaan administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, Subbagian Perpajakan dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan unit kerja yang secara langsung terlibat dalam penerapan *Core Tax System* sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan.

4.2. Proses Penyusunan Prosedur Penelitian

Proses penyusunan prosedur penelitian dilakukan secara sistematis untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Prosedur penelitian disusun berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, serta metode penelitian kualitatif yang telah ditetapkan

pada BAB III. Tahapan penelitian meliputi penentuan objek penelitian, penentuan informan, penyusunan instrumen penelitian, pelaksanaan pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

1. Penentuan Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1, dengan fokus penelitian pada Subbagian Perpajakan. Pemilihan objek penelitian didasarkan pada keterlibatan Subbagian Perpajakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan serta penggunaan *Core Tax System* dalam kegiatan pekerjaan sehari-hari. Penentuan objek penelitian dilakukan agar data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian mengenai efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan.

2. Penentuan Informan Penelitian

Penentuan subjek dalam studi ini mengandalkan pendekatan *purposive sampling*. Metode tersebut diterapkan atas dasar pertimbangan bahwa pihak yang dipilih mempunyai pemahaman mendalam, rekam jejak, serta keterlibatan aktif secara langsung pada pengoperasian *Core Tax System* dan tata kelola administrasi pajak di PTPN I Regional 1. Adapun narasumber yang dilibatkan mencakup seorang Kepala Subbagian Perpajakan beserta dua orang Staf Pajak. Pemilihan ketiga figur ini didasari oleh peran nyata mereka dalam memanfaatkan sistem tersebut sehari-hari, sehingga data yang diberikan benar-benar relevan dengan fokus kajian.

3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori yang digunakan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara yang disusun secara semi terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam dari informan. Pertanyaan wawancara mencakup aspek penerimaan *Core Tax System* berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), kualitas dan keberhasilan sistem berdasarkan *Information System Success Model* dari Delone & Mclean (2003), serta aspek efektivitas penerapan *Core Tax System* berdasarkan kriteria Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers (1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Selain pedoman wawancara, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari hasil wawancara. Instrumen penelitian tersebut disusun agar proses pengumpulan data dapat dilakukan secara terarah dan tetap sesuai dengan fokus penelitian.

4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Prosedur penghimpunan data dalam studi ini mengandalkan dua teknik utama, yakni wawancara mendalam serta dokumentasi. Melalui format wawancara semi-terstruktur, peneliti menggali data dari informan terpilih yang terdiri atas Kepala Subbagian Perpajakan dan dua Staff Pajak. Dialog tersebut ditujukan untuk membedah persepsi serta pengalaman mereka selama mengoperasikan *Core Tax System* mencakup aspek kemudahan, kegunaan, keandalan sistem dan data, kualitas dukungan layanan, tingkat pemakaian, kepuasan penggunaannya, dampak positif yang dirasakan, hingga sejauh mana sistem ini efektif menyokong administrasi perpajakan. Guna memperkuat sekaligus melengkapi temuan dari hasil

wawancara, peneliti juga mengumpulkan beragam berkas dan bukti relevan terkait objek kajian maupun implementasi *Core Tax System* melalui jalur dokumentasi.

5. Analisis Data

Proses pengolahan data yang bersumber dari wawancara serta dokumentasi mengacu pada metode analisis kualitatif model Sugiyono (2023). Alur analisis ini mencakup tiga tingkatan utama: penyaringan data (reduksi), pemetaan data (penyajian), hingga tahap akhir berupa perumusan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti mengawali proses reduksi melalui pemilihan serta penyederhanaan informasi yang selaras dengan topik kajian. Hasil wawancara lantas dikelompokkan ke dalam beberapa indikator penting, yakni penerimaan pengguna, mutu sistem, mutu informasi, mutu layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, hingga manfaat sistem, plus aspek efektivitas yang menyoroti pencapaian sasaran, integrasi, dan adaptasi. Selanjutnya, data hasil reduksi disusun dalam wujud paparan naratif serta matriks atau tabel agar hubungan antar-informasi dari tiap informan lebih mudah dipahami. Sebagai penutup, peneliti merumuskan dan memverifikasi temuan tersebut guna menggambarkan sejauh mana efektivitas pengimplementasian *Core Tax System* dalam tata kelola administrasi perpajakan di PTPN I Regional 1.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

5.1.1. Penerapan *Core Tax System* Ditinjau dari *Technology Acceptance Model* (TAM)

Davis (1989) Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk melihat penerimaan pengguna terhadap penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Penerimaan pengguna dalam penelitian ini ditinjau melalui dua konstruk utama, yaitu *Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use*. Masing-masing konstruk dianalisis berdasarkan indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara.

1. *Perceived usefulness*

Perceived usefulness merupakan pandangan pengguna mengenai sejauh mana pemakaian sebuah sistem bisa memberi kegunaan ketika membantu pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Perpajakan 1 (SP1), Staff Perpajakan 2 (SP2), dan Kepala Subbagian Perpajakan (KSP), diperoleh beberapa informasi mengenai manfaat yang dirasakan dalam penggunaan *Core Tax System*.

a. Mempercepat Pekerjaan

Pada indikator *Work more quickly*, hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pengalaman antara informan. SP1 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* memberikan kemudahan dalam pekerjaan, terutama pada proses impor dan pemeriksaan data Bupot. Sementara itu, SP2 menyampaikan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan pada dasarnya relatif sama karena penggunaan sistem masih dapat dipengaruhi oleh kondisi jaringan. Berbeda dengan kedua informan tersebut, KSP menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* dirasakan lebih cepat dibandingkan DJP Online, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat proses yang mengalami pending. Berdasarkan keterangan tersebut, penggunaan *Core Tax System* dapat membantu mempercepat beberapa proses administrasi perpajakan, tetapi pengalaman mengenai kecepatan pekerjaan tidak sepenuhnya sama pada setiap informan. Perbedaan tersebut berkaitan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan serta kondisi sistem dan jaringan pada saat digunakan.

b. Meningkatkan Kinerja

Pada indikator *Job performance*, SP1 menyampaikan bahwa *Core Tax System* memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan, terutama karena data yang dikelola lebih terorganisasi dan terpusat. Pada proses Bupot, sistem juga dapat memberikan informasi apabila terdapat kesalahan data sehingga pengguna dapat melakukan perbaikan. SP2 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* membuat pelaksanaan administrasi perpajakan menjadi lebih teratur dan aman. Sementara itu, KSP menyampaikan bahwa meskipun masih terdapat beberapa proses yang mengalami pending, pekerjaan administrasi perpajakan tetap dapat dilaksanakan. Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *Core Tax System* mendukung pelaksanaan pekerjaan perpajakan

melalui pengelolaan data yang lebih terorganisasi, proses yang lebih teratur, serta adanya fasilitas untuk memeriksa dan memperbaiki data.

c. Meningkatkan Produktivitas

Pada indikator *Increase productivity*, hasil wawancara menunjukkan bahwa *Core Tax System* membantu pengguna dalam mengelola pekerjaan administrasi perpajakan. SP1 menyampaikan bahwa sistem memberikan informasi yang lebih terperinci dan memudahkan proses pengelolaan data. SP2 menyampaikan bahwa sistem yang terpusat memudahkan pengelolaan dokumen dan administrasi perpajakan. KSP juga menyampaikan bahwa beberapa proses dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan penggunaan DJP Online. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *Core Tax System* memberikan dukungan terhadap pelaksanaan pekerjaan melalui pengelolaan data dan dokumen yang lebih terpusat serta kemudahan dalam beberapa proses administrasi.

d. Efektivitas

Pada indikator *Effectiveness*, SP1 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* sejauh ini berjalan dengan baik dan memudahkan pekerjaan. SP2 menyampaikan bahwa administrasi perpajakan menjadi lebih teratur dan aman setelah menggunakan *Core Tax System*. KSP menyampaikan bahwa sistem sudah dapat digunakan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, meskipun belum sepenuhnya sempurna dan masih terdapat beberapa proses yang perlu ditangani kembali. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *Core Tax System* telah dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan. Namun, pelaksanaan pada kondisi tertentu masih dipengaruhi oleh keadaan sistem sehingga manfaat yang dirasakan dapat berbeda sesuai dengan kondisi penggunaan.

e. Mempermudah Pekerjaan

Pada indikator *Makes job easier*, ketiga informan memberikan keterangan yang menunjukkan adanya kemudahan dalam penggunaan *Core Tax System*. SP1 menyampaikan bahwa sistem yang telah terpusat memudahkan proses pengelolaan dan pengiriman data. SP2 juga menyampaikan bahwa sistem yang terpusat membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, khususnya dalam pengelolaan dokumen. KSP menyampaikan bahwa *Core Tax System* memberikan kemudahan dalam pelaksanaan administrasi, meskipun pada beberapa kondisi masih terdapat proses yang mengalami pending. Dengan demikian, penggunaan *Core Tax System* memberikan kemudahan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, terutama melalui sistem yang lebih terpusat dan pengelolaan data yang lebih terorganisasi.

f. Bermanfaat

Pada indikator *Useful*, SP1 menyampaikan bahwa *Core Tax System* digunakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, khususnya pada PPh 21 dan Bupot. SP2 menggunakan *Core Tax System* dalam pelaporan PPh Unifikasi dan PPN. Sementara itu, KSP menyampaikan penggunaan *Core Tax System* dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, salah satunya untuk PPh 21. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa *Core Tax System* digunakan secara langsung dalam kegiatan administrasi perpajakan sehari-hari. Penggunaan sistem tidak hanya berkaitan dengan satu jenis kegiatan, tetapi mencakup beberapa kegiatan perpajakan yang dilakukan oleh para informan. Berdasarkan keseluruhan indikator

Perceived usefulness, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Core Tax System* memberikan manfaat bagi pengguna dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Manfaat tersebut terlihat dari kemudahan pekerjaan, pengelolaan data yang lebih terpusat dan terorganisasi, informasi yang lebih terperinci, serta dukungan sistem dalam memeriksa dan memperbaiki data. Meskipun demikian, pengalaman mengenai kecepatan dan kelancaran penggunaan sistem tidak sepenuhnya sama pada setiap informan karena masih terdapat kondisi tertentu yang dipengaruhi oleh sistem maupun jaringan.

2. *Perceived ease of use*

Perceived ease of use merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, kemudahan penggunaan *Core Tax System* dapat dilihat melalui beberapa indikator berikut.

a. Mudah Dipelajari

Pada indikator *Easy to Learn*, ketiga informan menyampaikan bahwa sebelum menggunakan *Core Tax System* telah terdapat pelatihan. SP1 menyampaikan bahwa terdapat pelatihan *Core Tax System*, SP2 juga menyampaikan bahwa terdapat pelatihan, sedangkan KSP menjelaskan bahwa tim perpajakan mengikuti pelatihan yang dilaksanakan di Jakarta. Adanya pelatihan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memperoleh pembekalan sebelum atau pada tahap awal penerapan *Core Tax System* sehingga dapat memahami penggunaan sistem dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

b. Dapat Dikontrol

Pada indikator *Controllable*, hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *Core Tax System* dilakukan melalui sistem yang lebih terpusat. SP1 menjelaskan bahwa data dapat diunggah dan dikirim ke kantor pusat untuk kemudian diteruskan dalam proses administrasi perpajakan. SP2 juga menyampaikan bahwa pengelolaan administrasi dan dokumen dilakukan melalui sistem yang terpusat. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa proses administrasi dalam *Core Tax System* dilakukan melalui alur yang lebih terorganisasi dan terpusat. Namun, hasil wawancara belum menunjukkan secara khusus adanya pengaturan atau pengendalian fitur sistem oleh pengguna secara mandiri.

c. Jelas dan Dapat dipahami

Pada indikator *Clear and understandable*, SP1 menyampaikan bahwa informasi dalam *Core Tax System* lebih detail dan terperinci. Selain itu, pada proses impor Bupot terdapat *monitoring* yang dapat menunjukkan adanya kesalahan data sehingga pengguna dapat mengetahui dan memperbaikinya. SP2 menyampaikan bahwa sistem *Core Tax System* lebih terpusat dan tidak lebih membingungkan dalam pelaksanaannya. Sementara itu, KSP menyampaikan bahwa sistem merupakan sistem yang lebih baru dan telah mengalami peningkatan, meskipun masih terdapat beberapa kondisi tertentu yang memerlukan penyesuaian. Berdasarkan keterangan tersebut, *Core Tax System* memberikan informasi yang lebih terperinci dan membantu pengguna dalam mengetahui kesalahan data. Namun, pemahaman terhadap sistem tetap berkaitan dengan proses penyesuaian pengguna terhadap sistem yang baru diterapkan.

d. Fleksibel

Pada indikator *Flexible*, hasil wawancara belum menunjukkan keterangan yang secara khusus menjelaskan fleksibilitas sistem dalam berbagai kondisi pekerjaan. Informan lebih banyak menjelaskan mengenai sistem yang terpusat, kemudahan pengelolaan data, serta penggunaan sistem dalam kegiatan administrasi perpajakan. Dengan demikian, berdasarkan data wawancara yang diperoleh, fleksibilitas *Core Tax System* belum dapat dijelaskan secara khusus selain dari kemampuan sistem untuk digunakan dalam beberapa kegiatan administrasi perpajakan.

e. Mudah Untuk Menjadi Terampil

Pada indikator *Easy to become skillful*, ketiga informan menyampaikan bahwa terdapat pelatihan sebelum penggunaan *Core Tax System*. SP1 dan SP2 sama-sama menyampaikan adanya pelatihan, sedangkan KSP menjelaskan bahwa tim perpajakan mengikuti pelatihan di Jakarta. Pelatihan tersebut menjadi salah satu bentuk pembekalan bagi pengguna dalam memahami dan menjalankan *Core Tax System*. Dengan adanya pembekalan tersebut, pengguna memperoleh pengetahuan awal yang dibutuhkan untuk melaksanakan administrasi perpajakan menggunakan sistem.

f. Mudah digunakan

Pada indikator *Easy to Use*, SP1 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* berjalan dengan baik dan memudahkan pekerjaan. SP2 menyampaikan bahwa sistem yang lebih terpusat membuat penggunaan menjadi lebih mudah. KSP juga menyampaikan bahwa *Core Tax System* memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, walaupun pada kondisi tertentu masih terdapat proses yang mengalami pending. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *Core Tax System* dipersepsikan sebagai sistem yang relatif mudah digunakan oleh para informan dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Kemudahan tersebut terutama berkaitan dengan sistem yang terpusat dan tersedianya informasi yang mendukung pekerjaan. Berdasarkan keseluruhan indikator *Perceived ease of use*, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Core Tax System* dapat digunakan dengan relatif mudah oleh para pengguna. Kemudahan tersebut didukung oleh adanya pelatihan, sistem yang terpusat, informasi yang lebih terperinci, serta fitur yang membantu pengguna mengetahui kesalahan data. Namun, indikator fleksibilitas belum memperoleh penjelasan yang secara khusus dari informan sehingga belum dapat disimpulkan secara lebih jauh. Secara keseluruhan, ditinjau dari *Technology Acceptance Model*, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Core Tax System* pada PTPNI Regional 1 diterima oleh pengguna dari aspek kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Para informan merasakan manfaat *Core Tax System* dalam membantu administrasi perpajakan dan menilai sistem dapat digunakan dengan relatif mudah. Meskipun demikian, terdapat perbedaan pengalaman informan pada aspek kecepatan dan kelancaran penggunaan karena pada kondisi tertentu masih dipengaruhi oleh jaringan dan proses sistem yang mengalami pending.

5.1.2. Penerapan *Core Tax System* Ditinjau dari DeLone & McLean *Information Systems Success Model*

Untuk mengukur sejauh mana *Core Tax System* berhasil diimplementasikan, pendekatan *Information Systems Success Model* dari DeLone & Mclean (2003) dimanfaatkan dengan meninjau sekumpulan parameter, seperti *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, serta *Net Benefits*. Merujuk pada temuan wawancara yang melibatkan Staff Perpajakan 1, Staff Perpajakan 2, beserta Kepala Subbag Perpajakan, pengoperasian *Core Tax System* ini terbukti membawa dampak positif pada sejumlah indikator efektivitas dalam tata kelola administrasi pajak.

a. *System Quality*

System Quality berkaitan dengan kualitas sistem dalam mendukung pengguna melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, *Core Tax System* telah digunakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan sehari-hari dan memiliki sistem yang lebih terpusat. SP1 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* berjalan dengan baik dan memudahkan pekerjaan. Informan juga menjelaskan bahwa sistem memiliki menu *monitoring* yang dapat mendeteksi kesalahan ketika dilakukan impor data karyawan. Fitur tersebut membantu pengguna mengetahui data yang tidak sesuai dan melakukan perbaikan sebelum proses dilanjutkan. SP2 menyampaikan bahwa *Core Tax System* memiliki sistem yang lebih terpusat sehingga pelaksanaan administrasi perpajakan menjadi lebih teratur. Sistem yang terpusat juga memudahkan dalam pengelolaan dokumen yang berkaitan dengan administrasi perpajakan. Sementara itu, KSP menyampaikan bahwa *Core Tax System* belum sepenuhnya sempurna karena pada kondisi tertentu masih terdapat proses yang harus dilakukan kembali atau mengalami pending. Meskipun demikian, sistem tetap dapat digunakan dan pekerjaan administrasi perpajakan masih dapat dilaksanakan. Berdasarkan hasil tersebut, *System Quality Core Tax System* terlihat dari adanya sistem yang terpusat, fitur *monitoring* data, serta kemampuan sistem dalam mendukung pekerjaan administrasi perpajakan sehari-hari. Namun, masih terdapat kondisi teknis tertentu yang menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan penyempurnaan.

b. *Information Quality*

Information Quality berhubungan pada kualitas informasi yang diperoleh, disajikan, dan dikelola melalui sistem. Berdasarkan hasil wawancara, *Core Tax System* memberikan informasi yang lebih terperinci serta membantu pengguna dalam melakukan pengelolaan dan pemeriksaan data perpajakan. SP1 menyampaikan bahwa informasi dalam *Core Tax System* lebih detail dan terperinci. Pada proses Bupot, sistem juga dapat mendeteksi data karyawan yang tidak sesuai ketika dilakukan impor sehingga pengguna dapat mengetahui dan memperbaiki data tersebut. Informan juga menjelaskan bahwa data pada *Core Tax System* lebih terorganisasi dan terpusat sehingga memudahkan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. SP2 menyampaikan bahwa sistem yang terpusat mempermudah pengelolaan dokumen perpajakan. Dengan sistem yang terpusat, data dan dokumen dapat dikelola dalam satu alur administrasi yang lebih terorganisasi. KSP juga menyampaikan bahwa *Core Tax System* memiliki informasi yang lebih detail dibandingkan sistem sebelumnya. Menurut informan, meskipun sistem masih mengalami beberapa proses yang perlu diperbaiki, informasi yang tersedia pada *Core Tax System* dinilai lebih terperinci. Berdasarkan temuan tersebut, *Information*

Quality pada *Core Tax System* terlihat dari informasi yang lebih detail, data yang lebih terorganisasi dan terpusat, serta adanya fitur yang membantu pengguna mengetahui ketidaksesuaian data. Kondisi tersebut mendukung pengguna dalam melakukan pengelolaan administrasi perpajakan.

c. *Service Quality*

Service Quality berhubungan pada dukungan yang diterima pengguna dalam menggunakan sistem. Berdasarkan hasil wawancara, dukungan dalam penerapan *Core Tax System* terlihat dari adanya pelatihan bagi pengguna dan komunikasi dengan pihak terkait apabila terdapat kondisi yang membutuhkan penyelesaian. SP1 menyampaikan bahwa sebelum menggunakan *Core Tax System* terdapat pelatihan bagi pengguna. SP2 juga menyampaikan bahwa terdapat pelatihan sebelum penggunaan sistem. Sementara itu, KSP menjelaskan bahwa tim perpajakan pernah diundang ke kantor pusat di Jakarta untuk mengikuti pelatihan terkait *Core Tax System*. Selain pelatihan, KSP menjelaskan bahwa apabila terdapat kondisi yang memerlukan penyelesaian dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, pihak perusahaan melakukan komunikasi dengan pihak kantor pajak untuk memperoleh solusi. Hal tersebut menunjukkan adanya dukungan dan koordinasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan administrasi menggunakan *Core Tax System*. Berdasarkan hasil wawancara, *Service Quality* dalam penerapan *Core Tax System* terlihat dari adanya pembekalan kepada pengguna melalui pelatihan serta dukungan komunikasi dengan pihak terkait ketika terdapat kondisi yang membutuhkan penyelesaian.

d. *Use*

Use menunjukkan bagaimana sistem digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, *Core Tax System* telah digunakan secara langsung oleh para informan dalam berbagai kegiatan administrasi perpajakan. SP1 menyampaikan bahwa *Core Tax System* digunakan untuk kegiatan PPh 21 dan bukti potong (Bupot). SP2 menggunakan *Core Tax System* dalam pelaporan PPh Unifikasi dan PPN. Sementara itu, KSP menyampaikan bahwa PPh 21 merupakan salah satu kegiatan yang digunakan melalui *Core Tax System*. Penggunaan tersebut menunjukkan bahwa *Core Tax System* telah menjadi bagian dari kegiatan administrasi perpajakan sehari-hari pada Subbagian Perpajakan PTPN I Regional 1. Sistem digunakan dalam beberapa kegiatan perpajakan dan tidak terbatas pada satu jenis administrasi saja. Dengan demikian, dari aspek *Use*, *Core Tax System* telah digunakan secara langsung dalam pelaksanaan pekerjaan perpajakan, khususnya pada kegiatan PPh 21, Bupot, PPh Unifikasi, dan PPN.

e. *User Satisfaction*

User Satisfaction berhubungan pada penilaian pemakai setelah menggunakan sistem dalam melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga informan memberikan keterangan yang menunjukkan penerimaan terhadap penggunaan *Core Tax System*. SP1 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* berjalan dengan baik dan memudahkan pekerjaan. SP2 menyampaikan bahwa penggunaan sistem membuat administrasi perpajakan menjadi lebih teratur dan aman. Sementara itu, KSP menyampaikan bahwa *Core Tax System* sudah dapat digunakan dan kegiatan administrasi perpajakan tetap berjalan meskipun masih terdapat beberapa kondisi yang perlu ditangani. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan tanggapan positif

terhadap penggunaan *Core Tax System* karena sistem dapat digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan dan memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Meskipun masih terdapat kondisi teknis tertentu, hal tersebut tidak menyebabkan sistem tidak digunakan dalam kegiatan administrasi perpajakan. Dengan demikian, dari aspek *User Satisfaction*, para informan menunjukkan penerimaan terhadap *Core Tax System* berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem untuk melaksanakan pekerjaan perpajakan.

f. *Net Benefits*

Net Benefits menunjukkan manfaat yang diperoleh setelah sistem digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, manfaat *Core Tax System* terlihat dari kemudahan administrasi, pengelolaan data yang lebih terpusat, keteraturan proses, serta dukungan terhadap pelaksanaan pekerjaan perpajakan. SP1 menjelaskan bahwa sistem yang terpusat membuat proses administrasi menjadi lebih mudah. Data dapat diunggah dan dikirim ke kantor pusat untuk kemudian diteruskan dalam proses administrasi perpajakan. Selain itu, informasi yang lebih detail dan fitur *monitoring* membantu pengguna dalam mengelola serta memeriksa data. SP2 menyampaikan bahwa *Core Tax System* lebih mudah digunakan karena sistem telah terpusat. Sistem tersebut juga membuat pengelolaan administrasi dan dokumen menjadi lebih teratur. KSP menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* dirasakan lebih cepat dibandingkan DJP Online dalam beberapa proses administrasi perpajakan. Namun, informan juga menjelaskan bahwa masih terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan proses mengalami pending atau harus dilakukan kembali. Berdasarkan temuan tersebut, *Net Benefits* dari penerapan *Core Tax System* terlihat dari adanya kemudahan dalam pekerjaan, pengelolaan data dan dokumen yang lebih terpusat, proses administrasi yang lebih teratur, serta dukungan terhadap pemeriksaan data. Meskipun demikian, manfaat tersebut masih disertai kondisi teknis tertentu yang dapat memengaruhi kelancaran proses.

Secara keseluruhan, berdasarkan DeLone & McLean *Information Systems Success Model*, penerapan *Core Tax System* pada PTPN I Regional 1 menunjukkan bahwa sistem telah digunakan dalam kegiatan administrasi perpajakan dan memberikan manfaat bagi pengguna. Kualitas sistem terlihat dari sistem yang terpusat dan fitur *monitoring*, sedangkan kualitas informasi terlihat dari informasi yang lebih detail dan pengelolaan data yang lebih terorganisasi. Dari sisi layanan, pengguna memperoleh pelatihan dan dukungan komunikasi dengan pihak terkait. Sistem juga telah digunakan dalam berbagai kegiatan perpajakan, dan para informan memberikan tanggapan yang cenderung positif terhadap penggunaannya. Manfaat yang dirasakan terutama berupa kemudahan, keteraturan, dan pengelolaan data yang lebih terpusat. Di sisi lain, masih terdapat kondisi teknis seperti pending dan jaringan yang menunjukkan bahwa penerapan sistem masih memerlukan penyempurnaan.

5.1.3. Efektivitas Penerapan *Core Tax System* Berdasarkan Duncan dalam Steers

Efektivitas penerapan *Core Tax System* dalam administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1 dianalisis berdasarkan tiga indikator efektivitas menurut Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers (1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk melihat kemampuan penerapan *Core Tax System* dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan serta

kemampuan pengguna dan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap penerapan sistem.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan berkaitan dengan kemampuan suatu sistem dalam mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan dilihat dari kemampuan *Core Tax System* dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Berdasarkan hasil penelitian, *Core Tax System* telah digunakan dalam kegiatan administrasi perpajakan sehari-hari pada Subbagian Perpajakan. Sistem tersebut digunakan dalam beberapa kegiatan perpajakan, antara lain PPh 21, bukti potong (Bupot), PPh Unifikasi, dan PPN. SP1 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Informan juga menjelaskan bahwa pada proses Bupot terdapat menu *monitoring* yang dapat membantu mendeteksi kesalahan data ketika dilakukan impor sehingga data yang tidak sesuai dapat diperbaiki. SP2 menyampaikan bahwa penggunaan *Core Tax System* membuat pelaksanaan administrasi perpajakan menjadi lebih teratur dan aman. Sistem yang terpusat juga memberikan kemudahan dalam pengelolaan dokumen yang berkaitan dengan administrasi perpajakan. Sementara itu, KSP menyampaikan bahwa meskipun *Core Tax System* belum sepenuhnya sempurna dan masih terdapat beberapa proses yang mengalami pending atau perlu dilakukan kembali, sistem tersebut sudah dapat digunakan untuk melaksanakan administrasi perpajakan dan kegiatan pekerjaan tetap berjalan.

Berdasarkan keterangan ketiga informan, *Core Tax System* telah mendukung pelaksanaan kegiatan administrasi perpajakan yang menjadi bagian dari pekerjaan Subbagian Perpajakan. Pencapaian tujuan terlihat dari penggunaan sistem dalam berbagai kegiatan perpajakan, adanya dukungan terhadap pengelolaan data, serta kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, dari indikator pencapaian tujuan, penerapan *Core Tax System* telah mampu mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1, meskipun masih terdapat beberapa kondisi teknis dalam penggunaannya.

2. Integrasi

Integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melakukan komunikasi, koordinasi, dan penyatuan proses yang diperlukan untuk mendukung penerapan suatu sistem. Dalam penelitian ini, integrasi dilihat dari adanya pelatihan bagi pengguna, keterhubungan proses administrasi, serta komunikasi dengan pihak terkait dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *Core Tax System* didukung dengan adanya pelatihan bagi pengguna. SP1 menyampaikan bahwa terdapat pelatihan *Core Tax* sebelum penggunaan sistem. SP2 juga menyampaikan bahwa terdapat pelatihan bagi pengguna. Sementara itu, KSP menjelaskan bahwa tim perpajakan pernah diundang ke kantor pusat di Jakarta untuk mengikuti pelatihan *Core Tax System*. Integrasi juga terlihat dari penggunaan sistem yang terpusat dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. SP1 menjelaskan bahwa data yang telah diunggah dapat dikirim ke kantor pusat untuk kemudian diteruskan dalam proses administrasi perpajakan. SP2 juga menjelaskan bahwa *Core Tax System* menggunakan sistem yang lebih terpusat sehingga pengelolaan administrasi dan dokumen menjadi lebih teratur. Selain itu, KSP menyampaikan bahwa apabila terdapat kondisi dalam pelaksanaan administrasi perpajakan yang membutuhkan penyelesaian, pihak perusahaan

melakukan komunikasi dengan pihak kantor pajak untuk memperoleh penyelesaian. Hal tersebut menunjukkan adanya komunikasi antara pengguna dengan pihak terkait dalam mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan.

Berdasarkan hasil tersebut, integrasi dalam penerapan *Core Tax System* terlihat melalui adanya pelatihan, sistem administrasi yang terpusat, serta komunikasi dengan pihak terkait. Integrasi tersebut mendukung pengguna dalam menjalankan proses administrasi perpajakan dengan menggunakan *Core Tax System*.

3. Adaptasi

Adaptasi berkaitan dengan kemampuan organisasi dan pengguna dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan dan kondisi yang muncul dalam penerapan sistem. Dalam penelitian ini, adaptasi dilihat dari kemampuan pengguna menyesuaikan diri dengan penerapan *Core Tax System* yang mulai digunakan sejak 1 Januari 2025, termasuk melalui pelatihan dan penyesuaian terhadap proses kerja yang baru. Berdasarkan hasil wawancara, ketiga informan telah menggunakan *Core Tax System* dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. SP1 menyampaikan bahwa terdapat pelatihan sebelum penggunaan *Core Tax System*. SP2 juga menyampaikan bahwa pengguna memperoleh pelatihan. KSP menjelaskan bahwa tim perpajakan mengikuti pelatihan yang dilaksanakan di Jakarta sebagai bagian dari persiapan penggunaan sistem. Selain pelatihan, proses adaptasi juga terlihat dari kemampuan pengguna tetap melaksanakan pekerjaan meskipun terdapat perubahan dari sistem sebelumnya ke *Core Tax System*. SP1 menjelaskan bahwa sebelumnya administrasi perpajakan dilakukan melalui DJP Online, sedangkan setelah penerapan *Core Tax System* proses dilakukan melalui sistem yang lebih terpusat. SP2 juga menjelaskan adanya perubahan dari sistem sebelumnya yang tidak terpusat menjadi *Core Tax System* yang lebih terpusat. KSP menyampaikan bahwa *Core Tax System* masih merupakan sistem yang terus disempurnakan. Beberapa kondisi seperti proses yang mengalami pending atau perlu dilakukan kembali masih ditemukan dalam pelaksanaan administrasi. Meskipun demikian, informan menjelaskan bahwa kondisi tersebut masih dapat ditangani dan kegiatan administrasi perpajakan tetap dapat dilaksanakan.

Berdasarkan hasil tersebut, adaptasi dalam penerapan *Core Tax System* terlihat dari adanya pelatihan, kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem baru, serta kemampuan pengguna untuk tetap melaksanakan administrasi perpajakan meskipun terdapat perubahan proses dan kondisi teknis tertentu. Dengan demikian, pengguna dan organisasi telah melakukan penyesuaian terhadap penerapan *Core Tax System* dalam pelaksanaan pekerjaan perpajakan. Berdasarkan ketiga indikator efektivitas menurut Duncan sebagaimana dikutip dalam Steers (1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Core Tax System* telah mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan pada PTPN I Regional 1. Pencapaian tujuan terlihat dari penggunaan *Core Tax System* dalam berbagai kegiatan administrasi perpajakan dan kemudahan yang dirasakan dalam pekerjaan. Integrasi terlihat dari adanya pelatihan, penggunaan sistem yang terpusat, serta komunikasi dengan pihak terkait. Sementara itu, adaptasi terlihat dari kemampuan pengguna menyesuaikan diri melalui pelatihan dan penggunaan sistem dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Meskipun masih terdapat kondisi teknis seperti pending dan gangguan jaringan pada waktu tertentu, kondisi tersebut tidak menghentikan pelaksanaan administrasi perpajakan menggunakan *Core Tax System*.

5.2. Matriks Penyajian Data Hasil Wawancara

**Tabel 5. 1. Tabel Matriks Penyajian Data
Penerimaan Core Tax System**

No	Indikator	SP1	SP2	KSP	Temuan
1	<i>Perceived usefulness – Work more quickly</i>	Core Tax membantu pekerjaan administrasi perpajakan, terutama PPh 21 dan Bupot.	Waktu pekerjaan relatif sama, tetapi jaringan terkadang menyebabkan proses menjadi lebih lambat.	Core Tax dinilai sedikit lebih cepat dibandingkan DJP Online, meskipun masih terdapat proses yang tertunda.	Core Tax membantu penyelesaian pekerjaan. Dari sisi waktu, KSP menilai proses lebih cepat, sedangkan SP1 dan SP2 masih merasakan pengaruh kondisi jaringan.
2	<i>Perceived usefulness – Job performance</i>	Core Tax membantu pekerjaan PPh 21 dan Bupot. Fitur <i>monitoring</i> membantu mendeteksi dan memperbaiki kesalahan data.	Core Tax membantu pelaksanaan PPh Unifikasi dan PPN secara lebih teratur.	Core Tax membantu pekerjaan, terutama PPh 21, dengan informasi yang lebih detail.	Core Tax mendukung pelaksanaan pekerjaan perpajakan melalui berbagai fitur dan layanan yang digunakan sesuai tugas masing-masing informan.
3	<i>Perceived usefulness – Increase productivity</i>	Pekerjaan lebih mudah karena data dapat dikelola dan dipantau melalui sistem.	Administrasi menjadi lebih teratur dan data lebih terpusat.	Pekerjaan dapat dilakukan lebih cepat pada beberapa proses.	Core Tax membantu meningkatkan kemudahan dan keteraturan pekerjaan administrasi perpajakan.
4	<i>Perceived usefulness – Effectiveness</i>	Core Tax membuat pekerjaan	Core Tax membuat administrasi	Core Tax membantu pekerjaan	Core Tax mendukung pelaksanaan

		lebih mudah dan membantu pemeriksaan data.	lebih teratur dan aman.	tetap berjalan meskipun masih terdapat proses yang tertunda.	n administrasi perpajakan dan membantu pekerjaan tetap berjalan.
5	<i>Perceived usefulness – Makes job easier</i>	Pengelolaan data lebih detail, terorganisasi, dan terpusat.	Data lebih terpusat sehingga dokumen lebih mudah dikelola.	Pekerjaan dinilai lebih mudah dengan informasi yang lebih detail.	Ketiga informan menyatakan bahwa Core Tax memberikan kemudahan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.
6	<i>Perceived usefulness – Useful</i>	Core Tax bermanfaat dalam PPh 21 dan Bupot.	Core Tax bermanfaat dalam PPh Unifikasi dan PPN.	Core Tax bermanfaat terutama dalam pelaksanaan PPh 21.	Core Tax dinilai bermanfaat oleh ketiga informan dalam mendukung pekerjaan perpajakan.
7	<i>Perceived ease of use – Easy to Learn</i>	Penggunaan sistem didukung oleh pelatihan sebelum Core Tax digunakan.	Pengguna memperoleh pelatihan sebelum menggunakan sistem.	Pengguna memperoleh pelatihan di Jakarta dan melakukan penyesuaian terhadap sistem baru.	Ketiga informan memperoleh pelatihan sebagai bagian dari proses mempelajari Core Tax.
8	<i>Perceived ease of use – Controllable</i>	Penggunaan sistem dapat dilakukan dalam pekerjaan administrasi perpajakan sehari-hari.	Sistem dapat digunakan dalam pelaksanaan administrasi secara terpusat.	Sistem dapat digunakan meskipun beberapa proses masih mengalami pending.	Core Tax dapat digunakan oleh informan dalam pekerjaan sehari-hari, meskipun kondisi teknis tertentu

					masih terjadi.
9	<i>Perceived ease of use – Clear and understandable</i>	Sistem dapat digunakan setelah memperoleh pelatihan.	Sistem dinilai lebih terpusat dan tidak membingungkan.	Sistem dapat digunakan, tetapi masih membutuhkan penyesuaian karena merupakan sistem baru.	Sistem relatif dapat dipahami oleh pengguna setelah memperoleh pelatihan dan pengalaman penggunaan.
10	<i>Perceived ease of use – Flexible</i>	Sistem dapat digunakan untuk beberapa kegiatan administrasi perpajakan sesuai kebutuhan pekerjaan.	Core Tax digunakan untuk PPh Unifikasi dan PPN.	Core Tax digunakan dalam administrasi perpajakan terutama PPh 21.	Core Tax digunakan dalam berbagai kegiatan administrasi perpajakan sesuai tugas masing-masing informan.
11	<i>Perceived ease of use – Easy to become skillful</i>	Pelatihan membantu pengguna dalam menggunakan Core Tax.	Pengguna telah terbiasa menggunakan sistem dalam pekerjaan sehari-hari.	Pengguna memperoleh pelatihan dan terus menyesuaikan diri dengan sistem.	Kemampuan menggunakan Core Tax terbentuk melalui pelatihan dan penggunaan secara langsung dalam pekerjaan.
12	<i>Perceived ease of use – Easy to Use</i>	Core Tax dinilai mudah digunakan karena proses administrasi lebih terpusat.	Core Tax lebih mudah digunakan karena data lebih terpusat.	Core Tax dapat digunakan dan dinilai lebih cepat pada beberapa proses, meskipun masih terdapat	Ketiga informan menilai Core Tax relatif mudah digunakan dalam administrasi perpajakan.

				proses pending	
--	--	--	--	----------------	--

Kualitas dan Penggunaan *Core Tax System*

N o	Indikator	SP1	SP2	KSP	Temuan
1	<i>System Quality</i>	Sistem berjalan dengan baik dan membantu pekerjaan, tetapi terkadang dipengaruhi jaringan.	Sistem berjalan cukup baik dan lebih teratur, meskipun jaringan dapat memperlambat proses.	Sistem belum sepenuhnya sempurna, tetapi sebagian besar proses dapat berjalan dan digunakan.	Kualitas sistem dinilai cukup baik dan mendukung pekerjaan, meskipun masih terdapat kondisi teknis tertentu.
2	<i>Information Quality</i>	Data lebih detail, terorganisasi, dan terpusat sehingga lebih mudah dikelola.	Data lebih terpusat dan dokumen lebih mudah dikelola.	Informasi lebih detail, tetapi sistem masih dalam proses penyempurnaan.	Informasi dan data dalam Core Tax dinilai lebih detail dan lebih terpusat.
3	<i>Service Quality</i>	Mendapatkan berhubungan DJP untuk memperbaiki/solusi ketika <i>Core Tax System</i> memiliki masalah pada jaringan	Mendapatkan layanan dari DJP untuk mendapatkan solusi	Dukungan dilakukan melalui komunikasi dan koordinasi dengan pihak perpajakan terkait.	Dukungan penggunaan Core Tax terlihat melalui pelatihan dan komunikasi dengan pihak terkait
4	<i>Use</i>	Core Tax digunakan untuk administrasi PPh 21 dan Bupot.	Core Tax digunakan untuk PPh Unifikasi dan PPN.	<i>Core Tax</i> digunakan dalam administrasi perpajakan, terutama PPh 21	Ketiga informan menggunakan Core Tax secara langsung dalam pekerjaan administrasi perpajakan sesuai tanggung

					jawab masing-masing.
5	<i>User Satisfaction</i>	Penggunaan Core Tax membantu pekerjaan dan berjalan cukup baik.	Sistem dinilai lebih teratur, terpusat, dan tidak membingungkan.	Sistem tetap dapat digunakan dan dinilai lebih cepat meskipun belum sepenuhnya sempurna.	Ketiga informan menunjukkan penilaian yang cenderung positif terhadap penggunaan Core Tax, meskipun masih terdapat kondisi teknis tertentu.
6	<i>Net Benefits</i>	Pekerjaan lebih mudah, data lebih detail, teratur, dan terpusat.	Data lebih terpusat, dokumen lebih mudah dikelola, dan administrasi lebih teratur.	Pekerjaan dinilai lebih cepat dan informasi lebih detail.	Manfaat Core Tax terlihat dari kemudahan pekerjaan, pemusatan data, keteraturan administrasi, informasi yang lebih detail, dan dukungan terhadap proses kerja.

Efektivitas Penerapan Core Tax System

No	Indikator	SP1	SP2	KSP	Temuan
1	Pencapaian Tujuan	Core Tax membantu pekerjaan administrasi perpajakan menjadi lebih mudah dan teratur.	Core Tax membuat administrasi perpajakan lebih teratur dan membantu pelaksanaan pekerjaan.	Core Tax membantu pekerjaan tetap berjalan meskipun sistem masih dalam tahap penyempurnaan	Core Tax mendukung pencapaian tujuan administrasi perpajakan dengan membantu penyelesaian pekerjaan

					dan menjaga proses administrasi tetap berjalan.
2	Integrasi	Data dan proses lebih terpusat. Data dari Regional 1 dikirimkan kepada pusat untuk dilanjutkan ke kantor pajak.	Sebelum <i>Core Tax</i> , data diinput secara terpisah. Setelah menggunakan <i>Core Tax</i> , data menjadi lebih terpusat dan terintegrasi	Integrasi didukung melalui komunikasi dan informasi dengan pihak perpajakan terkait ketika menghadapi kendala	<i>Core Tax System</i> mendukung integrasi melalui pemusatan data, keterpaduan proses, serta komunikasi dan koordinasi antara pihak terkait
3	Adaptasi	Adaptasi dilakukan melalui pelatihan dan penyesuaian terhadap sistem baru.	Adaptasi dilakukan melalui pelatihan dan penggunaan sistem dalam pekerjaan sehari-hari.	Adaptasi dilakukan melalui pelatihan dan penyesuaian penggunaan sistem.	Proses adaptasi dilakukan melalui pelatihan dan penggunaan langsung dalam pekerjaan. Pengguna telah menyesuaikan diri dengan penerapan <i>Core Tax</i> meskipun masih terdapat kondisi teknis tertentu.

Sumber: Diolah oleh penulis

Berdasarkan matriks penyajian data tersebut, hasil wawancara menunjukkan bahwa ketiga informan memiliki pengalaman penggunaan *Core Tax System* yang relatif sejalan dalam beberapa aspek. *Core Tax System* digunakan dalam berbagai kegiatan administrasi perpajakan sesuai dengan tugas masing-masing informan dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan pekerjaan, terutama melalui pemusatan data dan informasi yang lebih terperinci.

Pada aspek *Technology Acceptance Model*, hasil wawancara menunjukkan bahwa *Core Tax System* dipandang memberikan manfaat dan relatif mudah digunakan. Pada aspek DeLone & McLean *Information Systems Success Model*, penerapan

sistem didukung oleh kualitas sistem dan informasi, penggunaan secara langsung dalam pekerjaan, serta manfaat yang dirasakan pengguna. Sementara itu, berdasarkan kriteria Duncan dalam Steers (1985), penerapan *Core Tax System* menunjukkan adanya pencapaian tujuan, integrasi melalui pemusatan proses dan koordinasi, serta adaptasi pengguna melalui pelatihan dan penggunaan sistem dalam pekerjaan sehari-hari.

Matriks ini selanjutnya menjadi dasar untuk menghubungkan data hasil wawancara dengan hasil reduksi data dan pembahasan berdasarkan teori yang telah digunakan dalam penelitian.