

Analisis Implementasi Coretax dalam Administrasi Perpajakan pada BBPMB tekMIRA Kota Bandung Melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model*

Nadila Putri Aulia^{1*}, Evi Sofyati²

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40173

²Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40173

*Penulis Korespondensi: nadilaputri6363@gmail.com

Abstract. *The implementation of good governance is an important aspect in supporting accountability, transparency, and effectiveness in public sector organizations. In tax administration, the application of an integrated administrative system is expected to support the implementation of good governance principles. The Coretax Administration System was implemented as an integrated tax administration system; however, its implementation still faces technical challenges and requires user adaptation. This study aims to analyze the implementation of Coretax in tax administration at the Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Bandung through the Technology Acceptance Model (TAM) approach and to examine its contribution to good governance. This research uses a qualitative approach with a descriptive qualitative method. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation. Informants were selected purposively based on their knowledge, experience, and involvement in Coretax implementation. Data analysis consisted of data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. Data validity was examined through source triangulation, technique triangulation, and member checking. The findings indicate that Coretax implementation supports tax administration by integrating tax reporting and payment processes, improving transparency, facilitating transaction monitoring, and supporting accountability in tax administration. Based on the Perceived Usefulness dimension, Coretax is perceived as beneficial in supporting administrative effectiveness and efficiency. Based on Perceived Ease of Use, users have been able to adapt to and operate the system, although technical obstacles and the need for further training remain. Based on Actual System Use, Coretax has been used as the main system for tax administration. Nevertheless, system errors, data mismatches, slow access, and system instability remain challenges. Overall, Coretax implementation contributes to supporting good governance principles, particularly transparency and accountability, but its implementation still requires continuous system improvement, user readiness, and organizational support..*

Keywords: *Accountability; Coretax; Good Governance; Perceived Ease of Use; Transparency.*

Abstrak. Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*) merupakan aspek penting dalam mendukung akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas organisasi sektor publik. Dalam administrasi perpajakan, penerapan sistem administrasi yang terintegrasi diharapkan dapat mendukung penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Coretax Administration System diterapkan sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi, namun dalam implementasinya masih menghadapi kendala teknis dan membutuhkan proses adaptasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Coretax dalam administrasi perpajakan pada Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) serta menganalisis kontribusinya terhadap penerapan tata kelola yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan dalam implementasi Coretax. Analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax mendukung administrasi perpajakan melalui integrasi proses pelaporan dan pembayaran pajak, peningkatan transparansi, kemudahan pemantauan transaksi, dan dukungan terhadap akuntabilitas

administrasi perpajakan. Berdasarkan aspek *Perceived Usefulness*, Coretax dipersepsikan memberikan manfaat dalam mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi. Berdasarkan *Perceived Ease of Use*, pengguna telah mampu beradaptasi dan mengoperasikan sistem meskipun masih terdapat kendala teknis dan kebutuhan peningkatan pelatihan. Berdasarkan *Actual System Use*, Coretax telah digunakan sebagai sistem utama dalam administrasi perpajakan. Namun, *system error*, *data mismatch*, lambatnya akses, dan ketidakstabilan sistem masih menjadi kendala. Secara keseluruhan, implementasi Coretax berkontribusi dalam mendukung prinsip tata kelola yang baik, khususnya transparansi dan akuntabilitas, tetapi masih memerlukan penyempurnaan sistem, kesiapan pengguna, dan dukungan organisasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: Akuntabilitas; Coretax; Good Governance; Perceived Ease of Use; Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era persaingan global dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, organisasi sektor publik dituntut untuk menerapkan tata kelola yang baik sebagai landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas organisasi, dan akuntabilitas kepada masyarakat. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang dalam konteks organisasi publik berkaitan dengan prinsip tata kelola yang baik, meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran, menjadi bagian penting dalam menciptakan penyelenggaraan administrasi yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik tidak hanya berkaitan dengan mekanisme pengambilan keputusan, tetapi juga dengan bagaimana organisasi mengelola sumber daya, informasi, dan proses administrasi secara transparan serta akuntabel. Dalam organisasi sektor publik, kualitas tata kelola menjadi penting karena aktivitas organisasi berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan penggunaan sumber daya publik. Oleh karena itu, setiap proses administrasi perlu dilaksanakan secara tertib, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab.

Salah satu bidang administrasi yang memiliki keterkaitan erat dengan penerapan tata kelola yang baik adalah administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang baik membutuhkan proses pengelolaan data, pelaporan, pembayaran, dan pemantauan yang dapat dilakukan secara efektif dan akuntabel. Pengelolaan administrasi perpajakan yang baik juga diperlukan untuk mendukung transparansi informasi serta memastikan pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam rangka mendukung administrasi perpajakan, diterapkan Coretax Administration System sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi.

Penerapan sistem ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi, mempermudah pengelolaan data, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam proses perpajakan.

Implementasi Coretax juga dilakukan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung. Dalam pelaksanaannya, Coretax memberikan perubahan terhadap proses administrasi perpajakan. Penggunaan sistem terintegrasi memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi dan data perpajakan. Namun, implementasi tersebut juga menghadapi sejumlah kendala, seperti *system error*, *data mismatch*, lambatnya akses sistem pada waktu tertentu, serta perlunya melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah dimasukkan. Kendala tersebut dapat menyebabkan proses administrasi membutuhkan waktu lebih lama dan memengaruhi pelaksanaan pekerjaan pengguna.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi suatu sistem administrasi tidak hanya berkaitan dengan keberadaan teknologi, tetapi juga dengan bagaimana sistem tersebut diterima dan digunakan oleh pengguna. Sistem yang diterapkan perlu memberikan manfaat bagi pekerjaan, mudah dipahami dan digunakan, serta dapat digunakan secara aktual dalam aktivitas administrasi. Oleh karena itu, penerimaan pengguna menjadi aspek penting dalam menganalisis implementasi Coretax.

Dalam penelitian ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap implementasi Coretax. Pendekatan TAM dalam penelitian ini difokuskan pada tiga aspek, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Actual System Use*. Ketiga aspek tersebut digunakan untuk menganalisis manfaat Coretax, kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, dan penggunaan aktual sistem dalam administrasi perpajakan.

Hasil implementasi Coretax kemudian dianalisis dalam kaitannya dengan penerapan tata kelola yang baik. *Perceived Usefulness* berkaitan dengan manfaat sistem dalam mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi, *Perceived Ease of Use* berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam menjalankan proses administrasi secara lebih mudah, sedangkan *Actual System Use* berkaitan dengan penggunaan nyata sistem dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Ketiga aspek tersebut dapat memberikan gambaran

mengenai sejauh mana implementasi Coretax mendukung proses administrasi yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Coretax dalam administrasi perpajakan pada BBPMB tekMIRA Kota Bandung melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* serta menganalisis kontribusi implementasi tersebut terhadap penerapan prinsip tata kelola yang baik.

2. KAJIAN TEORITIS

Good Corporate Governance

Good Corporate Governance (GCG) merupakan konsep tata kelola yang menekankan pentingnya pengelolaan organisasi secara transparan, akuntabel, bertanggung jawab, independen, dan wajar. Dalam konteks organisasi sektor publik, prinsip tata kelola yang baik diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi yang efektif, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. OECD (2023) menekankan pentingnya tata kelola sektor publik yang didukung oleh transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas administrasi publik. Dalam penelitian ini, GCG digunakan sebagai landasan konseptual untuk melihat kontribusi implementasi Coretax terhadap tata kelola administrasi perpajakan..

Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan kewajiban perpajakan yang mencakup pencatatan, pelaporan, pembayaran, serta pengawasan perpajakan. Administrasi perpajakan yang baik perlu didukung oleh sistem yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks tersebut, Coretax Administration System diterapkan sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi untuk mendukung proses administrasi perpajakan secara lebih terstruktur dan terpadu (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

Coretax Administration System

Coretax Administration System merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung sistem administrasi perpajakan yang lebih terintegrasi. Direktorat Jenderal Pajak (2024) menjelaskan bahwa Coretax dikembangkan dalam rangka pembaruan sistem inti administrasi perpajakan. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mendukung pengelolaan administrasi perpajakan secara lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pengelolaan data. Dalam penelitian ini, Coretax menjadi objek penelitian yang dianalisis berdasarkan pengalaman pengguna dalam pelaksanaan administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung.

Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan Coretax oleh pengguna. Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan terhadap teknologi berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan suatu sistem. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menganalisis implementasi Coretax melalui tiga dimensi, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Actual System Use*.

Perceived Usefulness

Perceived Usefulness menurut Davis (1989) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam penelitian ini, aspek tersebut digunakan untuk menganalisis manfaat Coretax dalam mendukung efektivitas, efisiensi, integrasi administrasi, dan pengelolaan data perpajakan.

Perceived Ease of Use

Perceived Ease of Use menurut Davis (1989) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem dapat dilakukan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Aspek ini digunakan untuk menganalisis kemampuan pengguna

dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan Coretax dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

Actual System Use

Actual System Use mengacu pada penggunaan nyata suatu sistem dalam aktivitas pekerjaan. Dalam penelitian ini, aspek tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana Coretax benar-benar digunakan dalam pelaksanaan administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung. Ketiga aspek TAM tersebut selanjutnya dianalisis untuk memahami implementasi Coretax dan kontribusinya dalam mendukung tata kelola administrasi perpajakan yang baik, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam implementasi Coretax dalam administrasi perpajakan berdasarkan pengalaman dan perspektif pengguna.

Penelitian dilakukan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung. Lokasi penelitian dipilih karena BBPMB tekMIRA merupakan instansi yang telah menerapkan Coretax dalam proses administrasi perpajakannya.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan informan dalam implementasi Coretax. Informan penelitian meliputi pihak yang terlibat dalam administrasi perpajakan dan penggunaan Coretax serta pihak yang memiliki pemahaman mengenai administrasi perpajakan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan sumber pendukung yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai manfaat

Coretax, kemudahan penggunaan, penggunaan aktual, kendala implementasi, serta kontribusinya terhadap administrasi perpajakan. Observasi dilakukan untuk melihat proses penggunaan Coretax, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*.

Analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan tiga aspek TAM, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Actual System Use*. Hasil analisis ketiga aspek tersebut kemudian dikaitkan dengan prinsip tata kelola yang baik, khususnya transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, efektivitas, dan efisiensi administrasi perpajakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Penelitian ini dilaksanakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) tekMIRA Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat dalam pelaksanaan administrasi perpajakan dan penggunaan Coretax. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian dianalisis menggunakan tiga aspek *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Actual System Use*. Hasil analisis tersebut selanjutnya dikaitkan dengan penerapan tata kelola yang baik dalam administrasi perpajakan.

A. Implementasi Coretax dalam Administrasi Perpajakan

Berikut Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax telah menjadi bagian dari pelaksanaan administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung. Penerapan sistem ini memberikan perubahan pada proses administrasi perpajakan, khususnya dalam pengelolaan data dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Penggunaan sistem yang terintegrasi membantu pengguna dalam melaksanakan proses administrasi secara lebih terstruktur.

Dari perspektif tata kelola yang baik, implementasi Coretax memberikan kontribusi terhadap transparansi dan akuntabilitas administrasi perpajakan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan proses administrasi dan data perpajakan lebih mudah dikelola serta ditelusuri. Kondisi tersebut mendukung pelaksanaan administrasi yang lebih tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi Coretax masih menghadapi beberapa kendala teknis, seperti system error, data mismatch, lambatnya akses, dan ketidakstabilan sistem pada kondisi tertentu. Kendala tersebut dapat menghambat proses administrasi dan menyebabkan pengguna perlu melakukan pengecekan atau pengulangan proses. Dengan demikian, implementasi Coretax telah memberikan kontribusi positif terhadap administrasi perpajakan, tetapi efektivitas penerapannya masih dipengaruhi oleh kualitas dan stabilitas sistem.

B. Analisis Implementasi Coretax Berdasarkan Technology Acceptance Model

Perceived Usefulness

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat dari penerapan Coretax dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Manfaat tersebut terlihat dari adanya integrasi proses administrasi, kemudahan pengelolaan data, serta dukungan terhadap pelaksanaan pekerjaan perpajakan. Penggunaan Coretax membantu proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan mendukung efektivitas serta efisiensi pekerjaan.

Jika dikaitkan dengan konsep *Perceived Usefulness* yang dikemukakan Davis (1989), hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna memandang Coretax sebagai sistem yang memberikan manfaat dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Manfaat tersebut juga memiliki keterkaitan dengan penerapan tata kelola yang baik, khususnya dalam mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi.

Coretax juga berpotensi mendukung transparansi dan akuntabilitas karena proses administrasi dan data perpajakan dikelola melalui sistem yang terintegrasi. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis yang dapat menghambat proses pekerjaan. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat

suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh fungsi yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil dan konsisten.

Perceived Ease of Use

Pada aspek *Perceived Ease of Use*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna telah mampu beradaptasi dengan penggunaan Coretax dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Pengguna dapat memahami dan mengoperasikan sistem setelah melalui proses pembelajaran dan penyesuaian terhadap prosedur yang baru.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep Davis (1989) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi. Semakin mudah suatu sistem dipahami dan digunakan, semakin besar kemungkinan sistem tersebut dapat diterima dan digunakan dalam aktivitas pekerjaan.

Meskipun demikian, kemudahan penggunaan Coretax masih dipengaruhi oleh kendala teknis yang ditemukan selama implementasi. Gangguan sistem, lambatnya akses, dan perubahan mekanisme administrasi dapat menyebabkan pengguna membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan kepada pengguna masih diperlukan untuk mendukung implementasi Coretax secara optimal.

Dalam kaitannya dengan tata kelola yang baik, kemudahan penggunaan sistem dapat mendukung efektivitas administrasi. Pengguna yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem dengan baik akan lebih mudah menjalankan proses administrasi secara tertib dan sesuai prosedur.

Actual System Use

Hasil penelitian pada aspek *Actual System Use* menunjukkan bahwa Coretax telah digunakan secara nyata dalam pelaksanaan administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung. Penggunaan Coretax dalam aktivitas administrasi menunjukkan bahwa sistem tersebut telah menjadi bagian dari proses kerja pengguna.

Penggunaan aktual Coretax mendukung pengelolaan administrasi yang lebih terintegrasi. Dalam perspektif tata kelola, kondisi tersebut dapat mendukung transparansi karena informasi administrasi perpajakan dikelola melalui sistem yang

terintegrasi. Selain itu, penggunaan sistem juga dapat mendukung akuntabilitas karena proses administrasi dan data dapat dikelola serta ditelusuri melalui sistem.

Namun, penggunaan aktual Coretax masih menghadapi kendala teknis. *System error*, *data mismatch*, dan ketidakstabilan sistem dapat menghambat proses administrasi dan menyebabkan pengguna melakukan pekerjaan tambahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aktual sistem belum sepenuhnya berjalan optimal meskipun Coretax telah digunakan dalam aktivitas administrasi perpajakan.

C. Implementasi Coretax dalam Mendukung Good Corporate Governance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax memiliki keterkaitan dengan penerapan tata kelola administrasi perpajakan yang baik. Kontribusi tersebut terutama terlihat pada aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Pada aspek transparansi, Coretax mendukung pengelolaan informasi perpajakan melalui sistem yang lebih terintegrasi sehingga proses administrasi dapat lebih mudah dipantau dan ditelusuri. Pada aspek akuntabilitas, penggunaan sistem membantu proses administrasi dan pengelolaan data menjadi lebih terstruktur sehingga dapat mendukung pertanggungjawaban administrasi perpajakan.

Dari sisi efektivitas dan efisiensi, integrasi sistem membantu pengguna dalam melaksanakan administrasi perpajakan secara lebih terstruktur. Namun, kendala teknis yang masih terjadi menunjukkan bahwa penerapan tata kelola yang baik melalui implementasi Coretax masih memerlukan dukungan terhadap kualitas sistem dan kesiapan pengguna.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa Coretax dapat menjadi salah satu sarana yang mendukung penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam administrasi perpajakan. Namun, implementasi sistem tidak secara otomatis menjamin tercapainya tata kelola yang baik karena keberhasilannya juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemampuan pengguna, kepatuhan terhadap prosedur, dan dukungan organisasi.

D. Kesesuaian Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan Coretax dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan sistem. Temuan tersebut sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh

Davis (1989), yang menempatkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sebagai aspek penting dalam penerimaan teknologi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi sistem administrasi berbasis teknologi dapat memberikan manfaat terhadap efektivitas dan efisiensi proses administrasi. Namun, sebagaimana ditemukan dalam penelitian terdahulu mengenai penerapan sistem teknologi, keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dan kualitas sistem yang digunakan.

Dalam konteks penelitian ini, kendala berupa *system error*, *data mismatch*, lambatnya akses, dan ketidakstabilan sistem menunjukkan adanya tantangan dalam implementasi Coretax. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan sistem yang terintegrasi masih membutuhkan penyempurnaan teknis dan dukungan organisasi agar dapat memberikan manfaat secara optimal.

E. Implikasi Hasil Penelitian

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat penggunaan TAM dalam menganalisis penerimaan dan penggunaan sistem administrasi perpajakan. Aspek *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Actual System Use* dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna dalam implementasi Coretax.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dan stabilitas sistem Coretax, khususnya dalam mengurangi *system error*, memperbaiki *data mismatch*, dan meningkatkan kecepatan akses sistem. Selain itu, pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan pengguna perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pengguna dapat beradaptasi dan mengoptimalkan penggunaan sistem.

Peningkatan kualitas sistem dan kesiapan pengguna diharapkan dapat memperkuat kontribusi Coretax terhadap pelaksanaan administrasi perpajakan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta mendukung penerapan tata kelola yang baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

K Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax dalam administrasi perpajakan di BBPMB tekMIRA Kota Bandung telah memberikan kontribusi positif terhadap penerapan tata kelola yang baik. Dalam perspektif *Perceived*

Usefulness, Coretax dipandang memberikan manfaat melalui integrasi proses administrasi, peningkatan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, kemudahan pemantauan transaksi, serta dukungan terhadap transparansi dan akuntabilitas administrasi perpajakan. Dalam perspektif *Perceived Ease of Use*, pengguna telah mampu mempelajari dan mengoperasikan Coretax setelah melalui proses adaptasi, meskipun masih ditemukan kendala teknis dan kebutuhan peningkatan pelatihan serta pendampingan. Dalam perspektif *Actual System Use*, Coretax telah digunakan sebagai sistem utama dalam administrasi perpajakan, tetapi penggunaannya masih menghadapi kendala berupa *system error*, *data mismatch*, lambatnya akses, dan ketidakstabilan sistem. Secara keseluruhan, implementasi Coretax mendukung prinsip tata kelola yang baik, terutama transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, efektivitas, dan efisiensi administrasi. Namun, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal karena kualitas dan stabilitas sistem masih menjadi kendala dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan melakukan penyempurnaan Coretax secara berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan stabilitas sistem, mengurangi *system error*, memperbaiki *data mismatch*, dan meningkatkan kecepatan akses. Peningkatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan pengguna juga diperlukan untuk meningkatkan kemampuan adaptasi dan kemudahan penggunaan sistem. BBPMB tekMIRA juga diharapkan melakukan evaluasi internal secara berkala terhadap penggunaan Coretax serta meningkatkan koordinasi dan *knowledge sharing* bagi pegawai yang terlibat dalam administrasi perpajakan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas implementasi Coretax sekaligus memperkuat penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam administrasi perpajakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Wanita Internasional, BBPMB tekMIRA Kota Bandung, informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu proses pelaksanaan penelitian ini..

DAFTAR REFERENSI

- Alm, J. (2021). *Tax compliance and administration*. Routledge.
- Almuarif. (2023, December). Peran Perencanaan Strategis dalam Organisasi. *AL-MARSUS: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. doi:<https://doi.org/10.30983/al-marsus.v1i2.6455>

- Granić, N. M. (2021). Technology Acceptance Model: A Literature Review from 1986 to 2021. *Universal Access in the Information Society*.
- Iriyani Abd. Kadir., S. M. (2024). *Filsafat Administrasi*. (A. S. Hamidin, Ed.) Manggu MAKmur Tanjung Lestari.
- John W. Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). *SAGE Publications*.
- Kristina, A. B. (2026). Refleksi Efektivitas Penerapan Coretax dalam Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*. doi:<https://doi.org/10.55606/jupsim.v5i2.6874>
- Linda Kusuma Wardani, A. (2025). GENDER-BASED TAX POLICIES: ENSURING RIGHTS FOR WORKING MOTHERS AND A HEALTHY GENERATION. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buawan*, 11(01), 1 - 10. doi:<https://doi.org/10.26486/jramb.v11i1.456>
- Matthieu Bellonfi, E. D.-N. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from. *Journal of Public Economics*.
- Messono, O. O. (2025, October). The intersection of public services digitalization and women's empowerment in tax revenue mobilization. *Technological Forecasting and Social Change*, 219. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124278>
- Muharam, Z. I. (2026, March30). Implementasi CoreTax Administration System dalam Pelaporan SPT Masa PPh 21: Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*. doi:<https://doi.org/10.24905/permana.v17i3.1507>
- Munandar, C. K. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) langkah meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 78-79. doi:<https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.245>
- Nuryani, R. M. (2026). Analisis Penerapan Aplikasi Coretax dalam proses administrasi perpajakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) TEKMIIRA kota Bandung. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen (JAEM)*, 700 - 713. doi:<https://doi.org/10.61722/jaem.v3i1.9284>
- OECD. (2021). *Tax Administration 2021: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. doi:<https://doi.org/10.1787/cef472b9-en>.
- Abdul Rahman, S. M. (2022). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan: untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa Cendikia.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2021). *Marketing Management*.
- Prof. dr. Pandi Afandi, S. M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Putra, F. d. (2025). Analisis Mekanisme Administrasi Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Wajib Pajak Badan pada Sistem Coretax oleh Kantor Konsultan Pajak Abdul Rachman. *JUMMA'45: Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 670-681. doi: <https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i1.4765>
- Shelvi, Adinda Oktaviani Rachdian, Gandhi Pawitan, Diana Sari. (2025). Sentiment analysis of Indonesia's new digital Tax Administration System. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 29 (2). doi:<https://doi.org/10.20885/jaai.vol29.iss2.art4>
- Sijabat, R. (2020, 3). Analysis of e-Government Services : A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia y of the Adoption of Electronic T. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(3), 179 - 197. doi:doi: 10.22146/jsp.52770

Umar, T. S. (2025). Critical Review of the Technology Acceptance Model in Information Systems Research. *International Journal of Strategic Information Systems and Knowledge Applications*, Vol. 1 No. 1 (2025): *International Journal of Strategic Information Systems and Knowledge Applications*.

Zul Fadli, D. e. (2024). *Administrasi Perpajakan*. Get Press Indonesia.

Artikel Prosiding

Annisaa Dina Azzahra, H. T. (2025, 12 31). Evaluation of Coretax Implementation from the Fiscus and User Perspectives: A Case Study of Primary Tax Service Office X and Tax Consultant Office Y. *Akumulasi - Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*(Vol. 4 No. 2 (2025): December (In Press)). doi:<https://doi.org/10.20961/akumulasi.v4i2.2953>

Bharadwaj, A., Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy : toward a next generation of insights. *mis quarterly.*, 471-482. doi:<https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37:2.3>

Nur Widyawati, Elida Mahriani, Helin Garlinia Yudawisastra, Rizka Zulfikar, Christina Bagenda, Lukmanul Hakim Aziz, Lis Sintha, Suharyati, Wahyu Setya Ratri, Cornelia M.A. Wattimena, Nugroho Djati Satmoko, Rita Eka Setianingsih. (2023). *Pengantar Administrasi Bisnis*. Widina Bhakti Persada Bandung.

Nuryani, R. M. (2026). Analisis Penerapan Aplikasi Coretax dalam proses administasi perpajakan di Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara (BBPMB) TEKMIRA kota Bandung. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen (JAEM)*, 700 - 713. doi:<https://doi.org/10.61722/jaem.v3i1.9284>

Wijaya, G. R. (2025). Implementasi Core Tax Administration System (Coretax) dalam pelaporan pajak: Analisis Technology Acceptance Model di PT ABC. *AKUNTANSIKU*, 4 No 4. doi:10.54957/akuntansiku.v4i4.1644

Buku Teks

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan

Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Buku Panduan Coretax bagi Wajib Pajak Badan Migas*. Direktorat P2Humas KPDJP.