Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting

Vol. 3, No. 11, November 2026
Hal 3117-3126

E-ISSN : 3032-0550
P-ISSN : 3032-1891

Site : https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema

Analisis Keberterimaan Mahasiswa Renjani Terhadap *Core Tax Administration System* Ditinjau Dari Perspektif *Relative Advantage*

Rano Tanjaya Momongan, Sonny Pangerapan, Claudia Wanda Melati Korompis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Article Info

Article history:

Received November 1, 2026
Revised November 2, 2026
Accepted November 2, 2026

Kata Kunci:

Coretax,
keunggulan relatif,
Difusi Inovasi,
RENJANI,
Keberterimaan

Keywords:

Coretax,
Relative Advantage,
Diffusion of Innovations,
RENJANI,
Acceptance.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis keberterimaan mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) Tax Center Universitas Sam Ratulangi terhadap implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) berdasarkan perspektif keunggulan relatif Teori Difusi Inovasi. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 15 informan dan dianalisis secara tematik menggunakan NVivo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberterimaan mahasiswa terhadap Coretax tergolong positif pada seluruh dimensi keunggulan relatif, yang meliputi efisiensi waktu dan tenaga, efisiensi ekonomis, kenyamanan, serta peningkatan citra dan kompetensi. Sistem ini mempermudah proses pelaporan melalui fitur otomatisasi, fleksibilitas akses, dan integrasi layanan. Namun, keberterimaan ini bersifat kondisional akibat kendala teknis seperti ketidakstabilan server, lambatnya respons sistem, dan error saat lonjakan pengguna menjelang tenggat waktu. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas infrastruktur digital Coretax sangat diperlukan agar keunggulan relatifnya dapat dirasakan secara optimal dan konsisten.

ABSTRACT

This study analyzes the acceptance of student volunteers from the Tax Center of Universitas Sam Ratulangi participating in the "Relawan Pajak untuk Negeri" (RENJANI) program regarding the implementation of the Core Tax Administration System (Coretax), viewed from the perspective of relative advantage within the Diffusion of Innovations theory. Employing a descriptive qualitative method, data were collected through in-depth interviews with 15 informants and analyzed thematically using NVivo. The results indicate that student acceptance of Coretax is positive across all dimensions of relative advantage, encompassing time and effort efficiency, economic efficiency, convenience, and enhanced image and competence. The system facilitates reporting through automated features, flexible access, and service integration. However, this acceptance remains conditional due to technical barriers, such as server instability, slow system response, and errors during traffic spikes near the filing deadline. Consequently, upgrading the digital infrastructure capacity of Coretax is crucial to ensure its relative advantages can be experienced optimally and consistently.

This is an open access article under the CC BY license

Corresponding Author:

Rano Tanjaya Momongan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi
Manado, Indonesia
Email: rano.t.m.454@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara yang berperan vital dalam mendukung pembangunan nasional dan keberlanjutan fiskal. Untuk memperkuat kepatuhan dan efektivitas pengawasan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi melalui penerapan Core Tax Administration System (Coretax) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024. Sebagai platform digital tunggal yang wajib digunakan sejak 1 Januari 2025, Coretax dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan guna meningkatkan transparansi dan akurasi data secara real-time. Signifikansi sektor ini terlihat dari kontribusinya yang secara konsisten menyumbang lebih dari 75% terhadap total penerimaan negara dari tahun 2021 hingga 2025, dengan target dalam RAPBN 2026 yang terus meningkat.

Meskipun menjanjikan efisiensi melalui fitur otomatisasi dan integrasi data, penerapan perdana Coretax pada musim pelaporan SPT Tahunan awal 2026 tidak lepas dari berbagai kendala teknis. Lonjakan pengguna memicu sejumlah masalah operasional seperti gangguan server, lambatnya respons sistem, hingga error saat pengiriman data, yang sempat mendorong pemerintah memberikan perpanjangan batas waktu pelaporan [1]. Di tengah masa transisi dan penyesuaian sistem baru ini, keterlibatan pihak perantara (intermediary) seperti mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) dari Tax Center menjadi sangat krusial [2]. Melalui kerja sama dengan Kanwil DJP Suluttenggomalut, mahasiswa RENJANI Universitas Sam Ratulangi diterjunkan langsung untuk mengedukasi dan mendampingi Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan/pegawai dalam menggunakan Coretax.

Posisi strategis RENJANI sebagai jembatan antara otoritas pajak dan masyarakat membuat pengalaman mereka sangat menarik untuk dikaji. Di satu sisi, Coretax menawarkan keunggulan fungsional dibandingkan sistem lama (e-Filing); namun di sisi lain, keunggulan tersebut dihadapkan langsung pada realitas ketidakstabilan teknis di lapangan. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai bagaimana para relawan mempersepsikan keunggulan sistem baru tersebut. Berdasarkan Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers (2003), tingkat adopsi atau keberterimaan suatu inovasi sangat ditentukan oleh relative advantage (keunggulan relatif) yang dirasakan oleh penggunanya [3]. Dalam konteks wajib (mandatory) di mana pengguna tidak memiliki pilihan selain menggunakan sistem baru, evaluasi terhadap keunggulan relatif menjadi indikator yang lebih bermakna ketimbang sekadar niat adopsi (intention to use) [4].

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai Coretax umumnya berfokus pada wajib pajak korporasi, pegawai pajak, konsultan profesional, atau mahasiswa akuntansi secara umum, serta banyak menggunakan model penerimaan teknologi lama seperti TAM atau UTAUT [5]. Penelitian ini mengisi celah literatur dengan berfokus pada persepsi mahasiswa RENJANI di Tax Center Universitas Sam Ratulangi menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis tematik berbantuan NVivo. Melalui pengalaman langsung mendampingi Wajib Pajak pada masa awal operasional penuh Coretax, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberterimaan mahasiswa RENJANI terhadap Coretax ditinjau secara mendalam dari perspektif keunggulan relatif (relative advantage).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam keberterimaan mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) Tax Center Universitas Sam Ratulangi terhadap implementasi Core Tax Administration System

(Coretax) ditinjau dari perspektif keunggulan relatif (relative advantage). Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado, dari bulan Agustus hingga Oktober 2026. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria: mahasiswa RENJANI yang terdaftar di Tax Center Universitas Sam Ratulangi, telah lulus mata kuliah perpajakan lanjutan, serta memiliki pengalaman melakukan asistensi pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan tetap, tidak tetap, PNS, dan buruh) menggunakan e-Filing maupun Coretax.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa narasi verbal yang bersumber dari transkrip wawancara mendalam (in-depth interview). Pengumpulan data dilakukan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur kepada 15 informan terpilih untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pemaknaan subjektif mereka terhadap Coretax. Validitas data dipastikan melalui kedalaman, akurasi, dan kekayaan deskripsi naratif sesuai karakteristik riset kualitatif [6]. Selanjutnya, seluruh data transkrip wawancara diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 dengan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña [7], yang meliputi tahapan pengumpulan data, kondensasi data, pengodean (coding) tematik, penyajian data dalam bentuk visualisasi, hingga penarikan kesimpulan. Tema-tema yang terbentuk dari proses koding tersebut kemudian diinterpretasikan dan dikaitkan secara komprehensif dengan Teori Difusi Inovasi, khususnya pada dimensi keunggulan relatif (relative advantage).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis tematik menggunakan perangkat lunak NVivo terhadap transkrip wawancara dengan 15 informan mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) Tax Center Universitas Sam Ratulangi, ditemukan pandangan yang relatif seragam mengenai keunggulan relatif (*relative advantage*) *Core Tax Administration System* (Coretax) dibandingkan sistem DJP *Online/e-Filing*. Temuan tersebut dikelompokkan ke dalam empat dimensi utama Teori Difusi Inovasi, serta didukung oleh evaluasi menyeluruh terkait pengalaman asistensi di lapangan sebagai berikut:

1. Efisiensi Waktu dan Tenaga

Seluruh informan (15 orang) sepakat bahwa Coretax memberikan efisiensi waktu dan tenaga yang signifikan dibandingkan sistem sebelumnya. Fitur otomatisasi (*pre-populated*) menghilangkan keharusan mengetik ulang data secara manual, khususnya pada kolom Penghasilan Bruto, daftar harta, dan lampiran bukti potong (BPA1, BPA2, BP21). Hal ini tidak hanya mempercepat proses asistensi, tetapi juga meningkatkan akurasi pelaporan dengan meminimalkan risiko kesalahan input (*human error*).

Kendati demikian, 12 dari 15 informan melaporkan bahwa efisiensi tersebut bersifat kondisional. Ketika terjadi lonjakan trafik pengguna menjelang tenggat waktu (*deadline*), gangguan teknis seperti server lambat, *lag*, hingga sistem *error* kerap muncul. Kondisi ini memaksa relawan menunggu cukup lama (hingga 30–40 menit per wajib pajak), yang pada akhirnya justru menyita waktu asistensi melebihi durasi pada sistem lama.

2. Efisiensi Ekonomis

Dari dimensi ekonomi, seluruh informan menyatakan bahwa Coretax membantu menghemat pengeluaran, meskipun bentuk penghematan tersebut lebih dirasakan langsung oleh Wajib Pajak yang didampingi. Digitalisasi bukti potong dan proses administrasi yang terpusat secara daring berhasil menghilangkan biaya cetak atau fotokopi dokumen fisik, serta memangkas kebutuhan mobilitas ke KPP untuk mengurus EFIN atau pemulihan kata sandi.

Namun, sebanyak 7 dari 15 informan mencatat bahwa dari sudut pandang relawan RENJANI secara personal, pengeluaran finansial relatif tidak berubah karena kebutuhan kuota internet tetap diperlukan untuk mengoperasikan sistem daring secara penuh.

3. Kenyamanan dan Fleksibilitas Akses

Seluruh informan (15 orang) menilai Coretax menawarkan tingkat kenyamanan dan fleksibilitas yang lebih tinggi karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Asistensi bahkan dapat dilakukan secara jarak jauh melalui sambungan telepon atau panggilan video. Selain itu, integrasi proses dari penghitungan, pembayaran, hingga pelaporan dalam satu platform tunggal dinilai jauh lebih praktis dibandingkan sistem lama yang mengharuskan perpindahan antar-aplikasi.

Meskipun demikian, 5 informan mengingatkan bahwa kemudahan akses ini sangat bergantung pada stabilitas jaringan dan kapasitas server, yang sering kali menurun drastis saat volume akses massal terjadi di akhir periode pelaporan.

4. Manfaat Sosial dan Citra (*Image*)

Sebanyak 14 dari 15 informan menyatakan bahwa penguasaan terhadap Coretax berdampak positif pada peningkatan kepercayaan diri dan pengakuan kompetensi mereka di mata Wajib Pajak. Keberhasilan relawan dalam menjelaskan dan menyelesaikan kendala sistem membuat mereka sering kali dianggap sangat kompeten, bahkan disamakan dengan pegawai pajak resmi. Di sisi lain, hanya 1 informan yang menilai netral, dengan berpendapat bahwa kredibilitas relawan memang sudah terbangun baik sejak sebelum era Coretax.

5. Evaluasi Menyeluruh dan Harapan Relawan

Berdasarkan eksplorasi momen kritis, 11 informan mengidentifikasi momen keunggulan utama Coretax ketika data dan bukti potong otomatis tertarik (*pulled*) tanpa input manual. Sebaliknya, 7 informan menyebut momen ragu atau tertekan saat sistem mengalami *error* atau *down* di tengah antrean panjang wajib pajak. Secara umum, seluruh informan sepakat bahwa secara fungsional fitur Coretax jauh lebih unggul daripada DJP *Online/e-Filing*. Sebagai catatan perbaikan, seluruh informan berharap adanya peningkatan kapasitas dan kestabilan infrastruktur server Coretax ke depan, serta perluasan sosialisasi dan panduan teknis yang menjangkau masyarakat secara lebih mandiri.

Berdasarkan data wawancara dilakukan pengodean (*coding*) secara tematik terhadap seluruh transkrip wawancara dengan melakukan coding pada pernyataan-pernyataan informan, mengelompokkan code yang memiliki keterkaitan tema *relative advantage*, seperti pada tabel berikut.

Tabel 1. Ringkasan Pola Koding Tema *Relative Advantage* dari Data Wawancara

Sub-Tema	Code (Node NVivo)	Jumlah Informan	Sifat Temuan
Efisiensi Waktu & Tenaga	Percepatan Proses melalui Otomatisasi Data	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Peningkatan Akurasi Data	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Penghematan Waktu & Tenaga	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Peningkatan Kapasitas Layanan	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Kendala Teknis sebagai Pembatas Efisiensi	12 dari 15	Pembatas/Catatan
Efisiensi Ekonomis	Penghematan Biaya Operasional	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Batasan Penghematan	7 dari 15	Pembatas/Catatan
Kenyamanan/ Kemudahan	Aksesibilitas Fleksibel	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Integrasi Pembayaran dan Pelaporan	15 dari 15	Positif (Unggul)
	Ketergantungan pada Stabilitas Sistem/Jaringan	5 dari 15	Pembatas/Catatan
Manfaat Sosial/Image	Peningkatan Citra dan Kompetensi RENJANI	14 dari 15	Positif (Unggul)
	Peningkatan Kepercayaan Wajib Pajak	5 dari 15	Positif (Unggul)
	Respon Netral/Tidak Signifikan	1 dari 15	Pembatas/Catatan

Sumber: Data Olahan (2026)

Tabel 1 menunjukkan bahwa temuan pada keempat sub-tema *relative advantage* secara umum didominasi oleh persepsi positif. Pada aspek efisiensi waktu dan tenaga, seluruh informan (15 dari 15)

menyatakan adanya peningkatan kecepatan kerja, meskipun 12 informan turut mencatat kendala teknis sebagai faktor pembatas. Pada aspek efisiensi ekonomis, penghematan biaya dikonfirmasi oleh seluruh informan, dengan catatan bahwa 7 informan menilai manfaat tersebut lebih dirasakan langsung oleh Wajib Pajak.

Pada aspek kenyamanan dan kemudahan, fleksibilitas akses serta integrasi sistem disetujui oleh seluruh informan, sementara 5 informan mengingatkan adanya ketergantungan terhadap stabilitas jaringan dan server. Terakhir, pada aspek manfaat sosial dan citra, sebagian besar informan (14 dari 14 yang merespons positif) merasakan peningkatan citra, kompetensi, dan kepercayaan Wajib Pajak, dengan 1 informan memberikan tanggapan netral. Dengan demikian, keberterimaan mahasiswa RENJANI terhadap Coretax tergolong positif, namun sifatnya kondisional karena dibatasi oleh sejumlah catatan teknis dan ekonomis di lapangan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Keabsahan Data

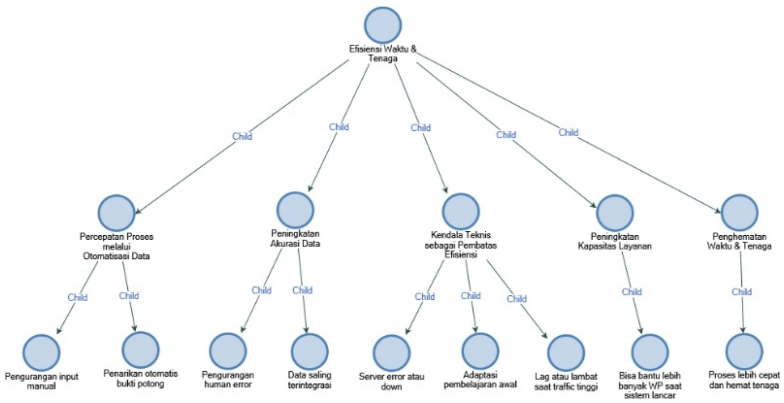
Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan kriteria trustworthiness yang mencakup empat aspek utama .

1. Kredibilitas (credibility) dicapai melalui wawancara mendalam dengan 15 informan mahasiswa RENJANI (terdiri dari 7 angkatan 2024 dan 8 angkatan 2025) yang ditranskrip secara verbatim. Peneliti melakukan member checking dengan mengirimkan kembali transkrip kepada seluruh informan untuk dikonfirmasi dan disetujui, serta menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan pandangan antar-angkatan.
2. Keteralihan (transferability) dipenuhi melalui penyusunan deskripsi rinci mengenai konteks penelitian, karakteristik informan, profil Tax Center, hingga kondisi implementasi Coretax, sehingga pembaca dapat menilai relevansinya pada konteks serupa.
3. Keandalan (dependability) dijaga dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis—mulai dari pedoman wawancara, transkrip, hingga rekam jejak analisis tematik menggunakan perangkat lunak NVivo 12—yang juga dikonsultasikan secara berkala dengan dosen pembimbing.
4. Kepastian (confirmability) dipastikan dengan menjaga objektivitas temuan agar murni bersumber dari data transkrip wawancara yang didukung kutipan langsung, serta menyimpan seluruh dokumen dan berkas proyek NVivo sebagai audit trail yang dapat ditelusuri kembali.

3.2.2 Analisis Tematik Aspek Relative Advantage

Berdasarkan hasil analisis data wawancara pembahasan disusun secara berurutan berdasarkan empat aspek relative advantage yang diperoleh dari hasil pengodean tematik, yaitu sebagaimana diuraikan berikut ini.

1. Otomatisasi Data Mempercepat Asistensi, Bersyarat pada Stabilitas Sistem



Gambar 1. Peta Tema Efisiensi Waktu & Tenaga
Sumber: Data Olahan NVivo 12 (2026)

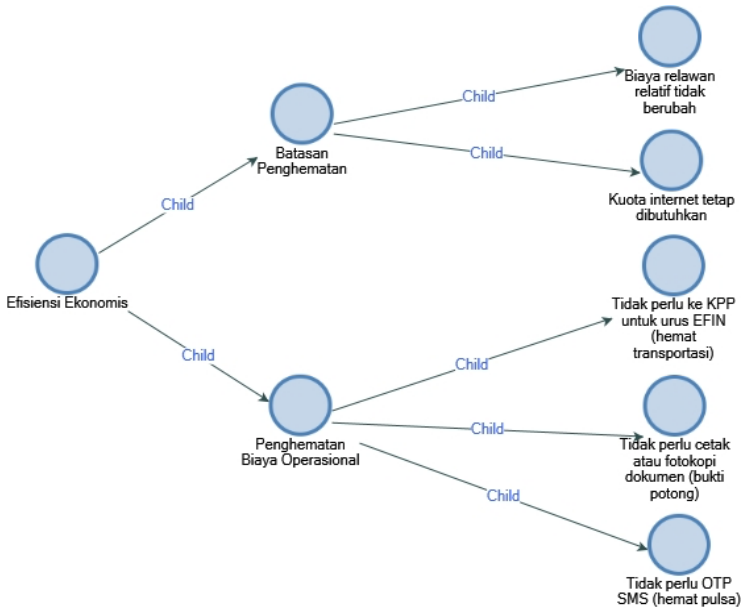
Tema ini menjelaskan aspek *efisiensi waktu dan tenaga* pada *relative advantage*, yang dibentuk dari lima kode utama: percepatan proses melalui otomatisasi data, peningkatan akurasi data, penghematan waktu dan tenaga, peningkatan kapasitas layanan, serta kendala teknis sebagai faktor pembatas. Berdasarkan hasil analisis, seluruh informan (15 dari 15) mempersepsikan Coretax lebih unggul dibandingkan DJP *Online/e-Filing* pada aspek ini.

Secara teoretis, temuan tersebut mencerminkan konsep *relative advantage* dari Rogers (2003:229), di mana data yang terisi otomatis (*pre-populated*) di Coretax berhasil menggantikan pengetikan manual, memberikan penghematan waktu nyata (*time saving*), serta mereduksi beban kerja (*decrease in effort*). Persepsi keunggulan ini terfokus pada fitur-fitur fungsional spesifik dari sistem baru.

Temuan ini sejalan dengan Simorangkir & Fakhrorazi (2023) yang menyatakan bahwa *relative advantage* merupakan atribut inovasi paling krusial yang mempengaruhi adopsi sistem perpajakan digital [8], serta didukung oleh Surya dkk. (2026) yang menekankan pentingnya percepatan administratif dalam efisiensi waktu pengguna [9]. Meskipun demikian, keunggulan tersebut terbukti bersifat kondisional. Sebanyak 12 dari 15 informan melaporkan bahwa gangguan teknis seperti *server down, lag*, dan *error* saat lonjakan trafik pengguna justru dapat memperlambat proses asistensi, bahkan melampaui durasi sistem lama.

Temuan ini konsisten dengan studi Uleng & Ekowati (2025) serta Sofia (2025) yang mengidentifikasi ketidakstabilan server sebagai tantangan utama pada fase transisi awal Coretax [10] [11]. Secara teoretis, ketika gangguan teknis memperpanjang durasi kerja, insentif penghematan waktu dan usaha menjadi berkurang meskipun keunggulan fitur dasarnya tetap diakui (Rogers, 2003:229). Dengan demikian, keberterimaan mahasiswa RENJANI terhadap Coretax pada aspek efisiensi waktu dan tenaga tergolong positif, namun sangat bergantung pada kestabilan operasional sistem.

2. Digitalisasi Dokumen Menekan Biaya Wajib Pajak, Manfaat bagi RENJANI Terbatas



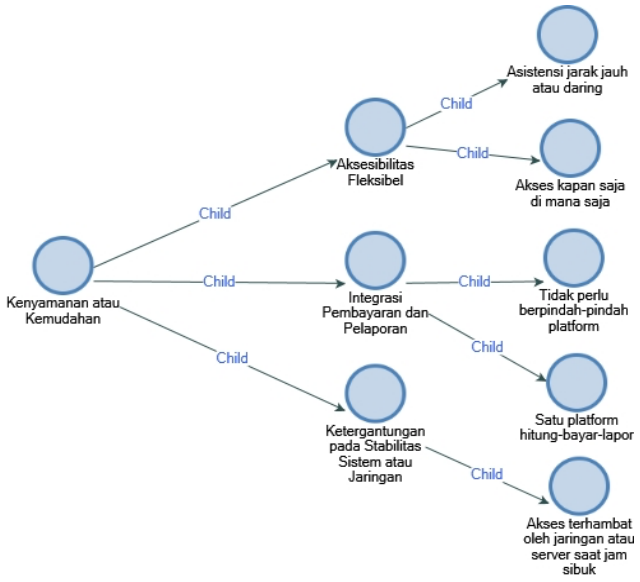
Gambar 2. Peta Tema Efisiensi Ekonomis
Sumber: Data Olahan NVivo 12 (2026)

Tema 2 menjelaskan aspek efisiensi ekonomis pada relative advantage. Tema ini dibentuk dari dua kode, yaitu penghematan biaya operasional dan batasan penghematan. Pada aspek efisiensi ekonomis, seluruh 15 informan sepakat bahwa Coretax lebih hemat biaya dibandingkan sistem sebelumnya, dengan alasan yang beragam, yaitu digitalisasi bukti potong yang menghilangkan kebutuhan mencetak atau memfotokopi dokumen fisik, tidak lagi diperlukannya EFIN yang mengharuskan Wajib Pajak datang langsung ke KPP, serta tidak lagi diminta kode OTP melalui SMS berbayar saat login.

Kerangka difusi inovasi, aspek ini merupakan salah satu inti dari relative advantage, karena Rogers menjelaskan bahwa keunggulan relatif suatu inovasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup manfaat ekonomi, kenyamanan, dan kepuasan sosial; semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi (Rogers, 2003:229-230). Penghematan biaya cetak, perjalanan ke KPP, dan SMS berbayar yang dirasakan informan menunjukkan bahwa dimensi manfaat ekonomi tersebut terwujud dalam penggunaan Coretax. Temuan ini juga sejalan dengan argumen Surya dkk. (2026) bahwa keunggulan relatif suatu inovasi perpajakan tercermin dari kemampuannya menekan biaya transaksi baik bagi wajib pajak maupun instansi pemungut pajak.

Namun demikian, 7 dari 15 informan turut memberikan catatan bahwa penghematan tersebut lebih dirasakan oleh Wajib Pajak dibandingkan oleh RENJANI sendiri, mengingat kebutuhan kuota internet tetap ada karena sistem sepenuhnya berbasis daring. Catatan ini menunjukkan bahwa persepsi efisiensi ekonomis pada penelitian ini tidak bersifat mutlak, melainkan terdistribusi secara tidak merata antara pihak yang diuntungkan langsung (Wajib Pajak) dan pihak pendamping (RENJANI). Meskipun manfaat langsung bagi RENJANI terbatas, seluruh informan tetap menilai Coretax lebih hemat. Hal ini dapat ditafsirkan sebagai penilaian yang dibuat dari posisi RENJANI sebagai perantara, yakni menilai keunggulan bagi pihak yang didampingi dan bukan hanya bagi diri sendiri.

3. Integrasi Layanan dan Akses Fleksibel, Bergantung pada Jaringan dan Server



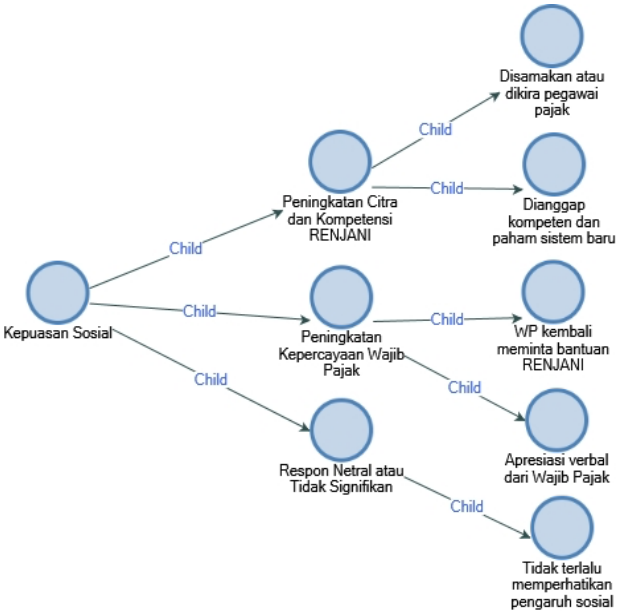
Gambar 3. Peta Tema Kenyamanan/Kemudahan
Sumber: Data Olahan NVivo 12 (2026)

Tema 3 Kenyamanan dan Kemudahan Tema ini menjelaskan aspek kenyamanan/kemudahan pada relative advantage, yang dibentuk dari tiga kode utama: aksesibilitas fleksibel, integrasi pembayaran dan pelaporan, serta ketergantungan pada stabilitas sistem dan jaringan. Berdasarkan hasil analisis, seluruh informan (15 dari 15) menyatakan bahwa Coretax memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi karena dapat diakses secara fleksibel kapan saja dan di mana saja, serta telah mengintegrasikan proses pembayaran dan pelaporan ke dalam satu platform tunggal.

Dalam kerangka Teori Difusi Inovasi, menggarisbawahi bahwa aspek kenyamanan (convenience) serta tereliminasinya kerumitan sistem lama merupakan wujud keunggulan relatif yang kuat dalam mendorong adopsi inovasi. Namun demikian, sebanyak 5 dari 15 informan menyoroti bahwa kemudahan akses tersebut sangat bergantung pada stabilitas jaringan internet dan server, terutama saat volume pengguna meningkat tajam menjelang tenggat waktu pelaporan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Tarihoran dkk. (2025) yang mengungkapkan bahwa efektivitas implementasi Core Tax Administration System (CTAS) masih dibayangi oleh ketergantungan pada kestabilan sistem terpusat dan kesiapan infrastruktur [12]. Secara teoretis, ketika akses terganggu pada periode puncak, tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna akan menurun meskipun keunggulan fungsional sistem tetap diakui (Rogers, 2003:230). Dengan demikian, keberterimaan mahasiswa RENJANI pada aspek kenyamanan dan kemudahan tergolong positif, namun tetap bersifat kondisional terhadap stabilitas jaringan dan server.

4. Penguasaan Coretax sebagai Modal Kredibilitas RENJANI di Mata Wajib Pajak



Gambar 4. Peta Tema Manfaat Sosial/Image
Sumber: Data Olahan NVivo 12 (2026)

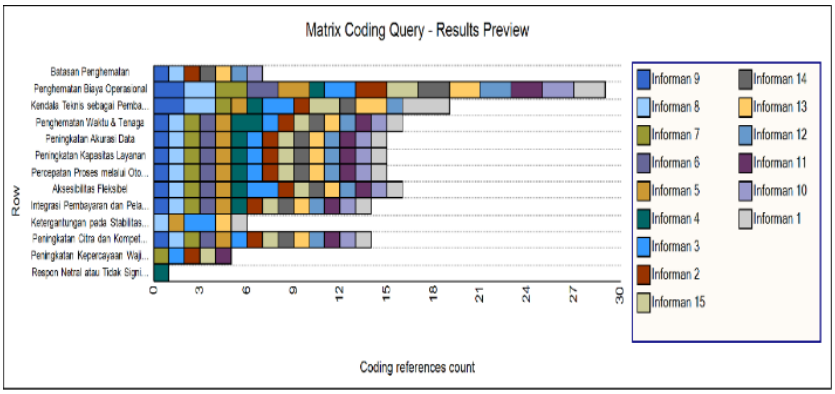
Tema 4 Manfaat Sosial dan Citra (Image) Tema ini menjelaskan aspek manfaat sosial/image pada relative advantage, yang dibentuk dari tiga kode utama: peningkatan citra dan kompetensi RENJANI, peningkatan kepercayaan Wajib Pajak, serta respons netral atau tidak signifikan. Berdasarkan hasil analisis, sebanyak 14 dari 15 informan menyatakan bahwa kemampuan mengoperasikan Coretax berhasil meningkatkan citra dan kompetensi mereka sebagai relawan pajak di mata masyarakat. Bahkan, pada beberapa kesempatan, mahasiswa RENJANI sering kali disamakan dengan pegawai pajak resmi karena penguasaan sistem tersebut, di mana 5 dari 15 informan secara khusus merasakan peningkatan kepercayaan yang signifikan dari Wajib Pajak yang didampingi.

Temuan ini sangat relevan dengan konsep image dalam relative advantage yang dikemukakan Moore dan Benbasat (dalam Bashir dkk., 2022), yang mendefinisikannya sebagai sejauh mana penerapan suatu inovasi mampu meningkatkan status seseorang dalam sistem sosialnya. Hal ini juga sejalan dengan kerangka Teori Difusi Inovasi Rogers (2003:230–231) mengenai nilai status (status value), di mana keinginan memperoleh pengakuan, prestise sosial, serta kredibilitas menjadi pendorong kuat keberterimaan inovasi [13].

Penguasaan Coretax terbukti menjadi modal non-teknis bagi RENJANI untuk memperoleh pengakuan tersebut. Sementara itu, hanya 1 dari 15 informan yang memberikan tanggapan netral, dengan alasan bahwa kredibilitas relawan pada dasarnya sudah terbentuk dengan baik bahkan sebelum era Coretax. Secara teoretis, variasi ini wajar karena relative advantage sangat bergantung pada perbandingan kondisi sebelumnya (Rogers, 2003:14), sehingga bagi individu yang kredibilitasnya sudah mapan, tambahan status dari teknologi baru dirasakan tidak terlalu signifikan. Secara keseluruhan, keberterimaan RENJANI pada aspek manfaat sosial dan citra tergolong sangat positif.

Sebagai penutup dari seluruh dimensi pembahasan, evaluasi komprehensif memperkuat temuan bahwa 11 dari 15 informan mengidentifikasi otomatisasi data dan bukti potong sebagai momen keunggulan utama Coretax—sejalan dengan studi Uleng & Ekowati (2025) mengenai efisiensi dan integrasi sistem. Sebaliknya, 7 dari 15 informan mencatat momen keraguan saat sistem mengalami error atau kelambatan di tengah antrean wajib pajak. Mengonfirmasi temuan tersebut, seluruh informan sepakat mengharapkan peningkatan kestabilan dan kapasitas infrastruktur Coretax ke depan agar keunggulan fungsionalnya dapat dirasakan secara konsisten dan optimal.

Secara keseluruhan, keterkaitan antar tema pada Tabel 1 selanjutnya divisualisasikan melalui Matrix Coding Query pada NVivo, yang memetakan jumlah rujukan pengodean (coding references) dari masing-masing informan terhadap setiap kode tema. Hasil visualisasi tersebut disajikan pada Gambar 5 berikut:



Gambar 5. Matrix Coding Query dari Ringkasan Pola Koding Tema
Sumber: Data Olahan NVivo 12 (2026)

Gambar 5 menunjukkan bahwa kode-kode bertema positif—seperti percepatan proses melalui otomatisasi data, peningkatan akurasi data, penghematan waktu dan tenaga, peningkatan kapasitas layanan, penghematan biaya operasional, aksesibilitas fleksibel, integrasi pembayaran dan pelaporan, hingga peningkatan citra dan kompetensi RENJANI—secara konsisten memperoleh rujukan pengodean dari hampir seluruh 15 informan. Hal ini tercermin dari sebaran warna dan batang grafik yang relatif panjang, mengindikasikan bahwa persepsi keunggulan relatif Coretax bersifat konvergen dan dianut bersama oleh seluruh informan.

Sebaliknya, kode-kode yang merepresentasikan catatan kritis menunjukkan pola yang lebih spesifik. Batasan penghematan, ketergantungan pada stabilitas sistem, dan respons netral memiliki batang grafik yang jauh lebih pendek (masing-masing sekitar 7, 6, dan 1 rujukan). Sementara itu, kode kendala teknis sebagai pembatas efisiensi memperoleh sekitar 19 rujukan dari 12 informan, sehingga batangnya lebih panjang daripada sebagian besar kode positif (sekitar 15–16 rujukan). Temuan ini menunjukkan bahwa gangguan teknis merupakan catatan kritis yang paling menonjol dan dirasakan secara luas di lapangan, namun tidak sampai mengubah kecenderungan keseluruhan yang positif. Perlu dicatat bahwa jumlah rujukan ini bersifat indikatif untuk memetakan pola persepsi kualitatif dan bukan merupakan pengukuran statistik.

Temuan visual tersebut memperkuat simpulan bahwa keberterimaan mahasiswa RENJANI Tax Center Universitas Sam Ratulangi terhadap Coretax dari perspektif relative advantage bersifat konvergen pada aspek keunggulan, namun tetap dinamis pada aspek keterbatasan teknis. Simpulan ini berlaku spesifik pada konteks pengalaman asistensi Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan/pegawai (karyawan tetap, karyawan tidak tetap, PNS, dan buruh). Secara keseluruhan, kondisi ini sejalan dengan premis Teori Difusi Inovasi bahwa semakin besar keunggulan relatif yang dipersepsikan, semakin kuat pula tingkat keberterimaan suatu inovasi, kendati sistem tersebut masih menyisakan catatan teknis yang perlu terus disempurnakan.

4. KESIMPULAN

Keberterimaan mahasiswa RENJANI Tax Center Universitas Sam Ratulangi terhadap Coretax ditinjau dari perspektif relative advantage tergolong positif pada keempat aspek. Pada efisiensi waktu

dan tenaga, data yang terisi otomatis (pre-populated) mempercepat asistensi dan meningkatkan akurasi. Pada efisiensi ekonomis, Coretax lebih hemat karena tidak memerlukan OTP melalui SMS, EFIN, dan pencetakan bukti potong, meskipun 7 dari 15 informan menilai penghematan itu lebih dirasakan Wajib Pajak daripada RENJANI. Pada kenyamanan, Coretax dapat diakses kapan saja dan menyatukan pembayaran dan pelaporan. Pada manfaat sosial/image, 14 dari 15 informan merasakan peningkatan citra dan kredibilitas di mata Wajib Pajak.

Keberterimaan ini bersifat kondisional karena 12 dari 15 informan mengalami gangguan teknis (server down, lag, dan sistem error) saat jumlah pengguna tinggi, terutama menjelang tenggat pelaporan SPT Tahunan. Temuan ini sejalan dengan premis Teori Difusi Inovasi bahwa semakin besar keunggulan relatif yang dipersepsikan, semakin besar keberterimaan suatu inovasi. Kesimpulan ini terbatas pada pengalaman RENJANI mendampingi Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan/pegawai (karyawan tetap, karyawan tidak tetap, PNS, dan buruh).

REFERENSI

[1] Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Coretax. Situs Resmi Direktorat Jenderal Pajak. https://www.pajak.go.id/reformdjp/coretax
[2] Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Rekrutmen Relawan Pajak. https://pajak.go.id/en/node/101634
[3] Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). New York: Free Press.
[4] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
[5] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
[6] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.
[7] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
[8] Simorangkir, E. N., & Fakhrorazi, A. (2023). The effect of attributes of innovation on adoption of e-filing with taxpayers' trust as moderating variable. Облік і фінанси, (3)101, 151–157. https://doi.org/10.33146/2307-9878-2023-3(101)-151-157.
[9] Surya, Y. A., Kurnianingsih, F., & Okparizan, O. (2026). Tanjak Lobam Service Innovation for Regional Tax Compliance in Bintan Industrial Estate. Golden Ratio of Taxation Studies, 6(2), 132–145. https://doi.org/10.52970/grts.v6i2.2490.
[10] Uleng, W. M. B., & Ekowati, L. (2025). Analisis persepsi wajib pajak terhadap implementasi Core Tax Administration System ditinjau dari relative advantage (Studi kasus PT XYZ). Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 8(3), 971-980. https://doi.org/10.37481/sjr.v8i3.1178.
[11] Sofia, I. S. I. (2025). Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Implementasi Coretax Administration System (CTAS) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Akurasi Pada Sistem Administrasi Perpajakan. Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, 23(8).
[12] Tarihoran, Y. N., Warongan, J.D.L, & Pangerapan, S. (2025). Analysis of Tax Authority Readiness in Implementing the Core Tax Administration System (CTAS) in Indonesia: A Study at the Manado Pratama Tax Service Office. East Asian Journal of Multidisciplinary Research, 4(4), 1437-1452. https://doi.org/10.55927/eajmr.v4i4.92.
[13] Bashir, T., Zhongfu, T., Sadiq, B., Niaz, U., Anjum, F., & Mahmood, H. (2022). An assessment of influential factors developing the intention to use social media sites: A technology acceptance model based approach. Frontiers in Psychology, 13, 983930.https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.983930.