

ISSN : 3025-9495

**ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI *CORETAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN AKURASI PADA SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN**

Isma Sofia

Universitas Padjadjaran

Email : [ismasofiasofi@gmail.com](mailto:ismasofiasofi@gmail.com)

**Abstrak** : Penelitian ini menganalisis perspektif pengguna terhadap implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi perpajakan. Tujuannya adalah untuk mengetahui implementasi CTAS, mengevaluasi bagaimana integrasi sistemnya mendukung efisiensi dan akurasi, serta mengidentifikasi kendala dan saran pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara kepada staf konsultan pajak yang berpengalaman menggunakan CTAS. Hasilnya menunjukkan bahwa CTAS telah membawa kemajuan signifikan dari sisi integrasi dan otomatisasi, namun efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi masih terhambat oleh masalah teknis. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan terhadap stabilitas sistem, pemadanan data, dan penyediaan layanan dukungan teknis yang lebih responsif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengoptimalkan implementasi CTAS agar manfaatnya dapat dirasakan maksimal.

**Kata Kunci** : Core Tax Administration System (CTAS), Sistem Administrasi Perpajakan, Persepsi Pengguna, Efisiensi dan Akurasi, Reformasi Perpajakan, Technology Acceptance Model (TAM)

**Abstract** : *This research analyzes user perspectives on the implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) in improving the efficiency and accuracy of tax administration. The objective is to understand the implementation of CTAS, evaluate how its system integration supports efficiency and accuracy, and identify user constraints and suggestions. This study employs a qualitative approach through interviews with experienced tax consultants who have used CTAS. The results indicate that CTAS has brought significant progress in terms of integration and automation, but its effectiveness in improving efficiency and accuracy is still hampered by technical issues. Therefore, continuous improvements are needed to enhance system stability, data synchronization, and the provision of more responsive technical support services. This research is expected to provide input to the Directorate General of Taxes to optimize the implementation of CTAS so that its*

**Article history**

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagirism checker no 80

Doi : prefix doi :  
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ISSN : 3025-9495

*benefits can be maximized.*

**Keywords:** Core Tax Administration System (CTAS), Tax Administration System, User Perception, Efficiency and Accuracy, Tax Reform, Technology Acceptance Model (TAM).

## PENDAHULUAN

Pendapatan negara berperan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi suatu negara. Salah satu sumber utama pendapatan negara adalah pajak (Nuridah & Megawati, 2022). Melalui penerimaan pajak, pemerintah memperoleh sumber pendapatan utama untuk membiayai berbagai program pembangunan, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya (Al Malik, 2025). Tanpa pajak yang optimal, Pembangunan akan terhambat karena keterbatasan anggaran negara. Oleh karena itu, kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sangat diperlukan agar pembangunan ekonomi dapat berjalan secara berkelanjutan dan merata. Hal ini sesuai dengan data realisasi pendapatan negara pada tabel berikut:

Sumber Penerimaan – Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2022	2023	2024
Penerimaan Dalam Negeri	2.630.147,00	2.634.148,9	2.801.862,90
Penerimaan Perpajakan	2.034.552,50	2.118.348,00	2.309.859,80
Penerimaan Bukan Pajak	595.594,50	515.800,90	492.003,10
Hibah	5.696,10	3.100,00	430,60
<b>Jumlah</b>	<b>2.635.843,10</b>	<b>2.637.248,90</b>	<b>2.802.293,50</b>

*Sumber : BPS, 2024 (Diolah kembali oleh Peneliti)*

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya untuk mengevaluasi sistem perpajakan di Indonesia guna meningkatkan penerimaan negara di sektor perpajakan. Saat ini, sistem

ISSN : 3025-9495

perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sesuai dengan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021. Dalam sistem *self assessment*, Wajib Pajak memiliki wewenang untuk memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan jumlah pajak terutangnya sendiri.

Agenda strategis yang terus diupayakan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah reformasi perpajakan. Salah satu tonggak penting dalam modernisasi sistem perpajakan adalah implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS), yaitu sistem inti yang dikembangkan untuk menyatukan seluruh proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform digital yang terintegrasi. CTAS merupakan komponen utama dari Proyek Pemutakhiran Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). CTAS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak (Wala & Tesalonika, 2024) . Inovasi ini merupakan langkah strategis pemerintah dalam transformasi sistem perpajakan nasional dan mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan yang didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Implementasi CTAS menjadi penting seiring dengan meningkatnya kompleksitas transaksi pada era ekonomi digital dan diperlukannya pengelolaan pajak yang transparan.

Sebelum diterapkannya CTAS per 1 Januari 2025, Direktorat Jenderal Pajak telah terlebih dahulu menggunakan DJP *Online* sebagai platform digital yang melayani berbagai kebutuhan perpajakan wajib pajak, seperti pembuatan bukti potong dan kode *billing* pembayaran pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan layanan perpajakan lainnya. Selain itu, platform digital yang digunakan adalah aplikasi *desktop* e-Faktur, *website* e-Faktur dan e-Nofa untuk permohonan dan penerbitan Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) secara daring, pembuatan faktur pajak, pengkreditan faktur pajak, dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

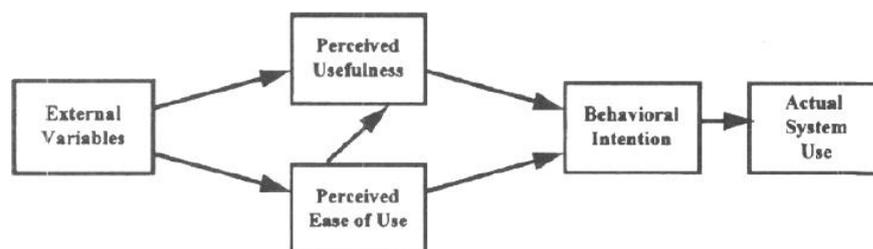
ISSN : 3025-9495

Dalam praktik implementasinya, CTAS masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat tercapainya tujuan tersebut secara optimal. Kendala-kendala tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas CTAS dalam mendukung reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam sejauh mana implementasi CTAS telah sejalan dengan tujuan utamanya, yaitu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam sistem administrasi perpajakan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan berfokus pada perspektif pengguna langsung sistem CTAS, yaitu staf di kantor konsultan pajak PT X yang memiliki pengalaman praktis dalam mengoperasikan CTAS untuk proses administrasi perpajakan dalam kurun waktu 3-6 bulan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kelebihan, kekurangan, serta potensi perbaikan dari sistem CTAS berdasarkan pengalaman pengguna di lapangan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Technology Acceptance Model (TAM)

Salah satu model teori yang sering digunakan untuk menganalisis perspektif pengguna terhadap sistem teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Teori TAM dapat dilihat dalam alur berikut:



Sumber : sis.binus.co.id (2016)

### 2. Perspektif Pengguna

Perspektif pengguna merupakan sudut pandang atau penilaian yang diberikan oleh individu terhadap suatu sistem atau layanan berdasarkan pengalaman mereka sebagai

ISSN : 3025-9495

pengguna langsung. Dalam konteks sistem administrasi perpajakan seperti CTAS, perspektif pengguna mencerminkan sejauh mana sistem tersebut dianggap efisien dan akurat dalam mendukung tugas-tugas perpajakan, baik oleh pengguna internal (seperti pegawai pajak) maupun eksternal (seperti wajib pajak, staf pajak, dan konsultan pajak). Pandangan ini sangat penting untuk dianalisis karena persepsi pengguna secara langsung memengaruhi tingkat penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem.

### 3. Administrasi Perpajakan

Administrasi adalah proses kerja sama yang dilakukan oleh individu dalam sebuah kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi merupakan bentuk manajemen yang terstruktur, yang mencakup pengumpulan input, proses pengolahan, serta produksi output tertentu, yang memerlukan keterampilan dan kemampuan tertentu. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018, sistem administrasi perpajakan sebagai sistem yang membantu melaksanakan prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 4. *Core Tax Administration System (CTAS)*

*Coretax* adalah sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memberikan kemudahan dan efisiensi dalam layanan kepada pengguna. Sistem ini merupakan bagian integral dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP), sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. PSIAP sendiri merupakan inisiatif reformasi yang mencakup perombakan proses bisnis administrasi perpajakan melalui penerapan sistem informasi berbasis *Commercial Off-the-Shelf (COTS)*, serta penguatan infrastruktur data perpajakan secara menyeluruh. Tujuan utama pengembangan CTAS adalah untuk melakukan modernisasi terhadap sistem administrasi perpajakan yang telah ada. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis inti dalam administrasi perpajakan, mencakup tahapan mulai dari pendaftaran

ISSN : 3025-9495

wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga proses pemeriksaan dan penagihan.

## 5. Efisiensi

Menurut Mulyadi (2007), efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi dalam pelaporan pajak merujuk pada kemampuan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya dengan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga yang seminimal mungkin tanpa mengurangi tingkat akurasi maupun kepatuhan.

## 6. Akurasi

Menurut DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi merupakan salah satu dimensi penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem. Mereka mengemukakan bahwa kualitas informasi dapat diukur melalui beberapa indikator, termasuk akurasi, relevansi, dan kelengkapan. Sementara itu, Wang dan Strong (1996) menambahkan bahwa akurasi informasi adalah sejauh mana informasi tersebut mencerminkan realitas atau kebenaran dari objek yang diwakili.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena sosial atau perilaku manusia. Penelitian ini sering kali digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, atau makna yang diberikan individu terhadap suatu kejadian atau konteks tertentu.

Objek penelitian ini adalah implementasi CTAS, khususnya dalam kaitannya dengan efisiensi proses administrasi perpajakan dan akurasi data dalam CTAS sedangkan subjek penelitian ini adalah pengguna sistem CTAS, yaitu staf di kantor konsultan pajak PT X yang

ISSN : 3025-9495

secara langsung menggunakan CTAS dalam proses administrasi perpajakan dalam kurun waktu 3-6 bulan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini Adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini, sampel penelitian atau pemberi informasi (informan) ditentukan dengan *purposive sample* atau sampel dengan kriteria tertentu. Informan penelitian ini Adalah 5 orang staf konsultan pajak PT X yang sudah menggunakan sistem CTAS selama kurang lebih 6 bulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Analisis Implementasi CTAS dalam Mendukung Reformasi Perpajakan di Indonesia**

Implementasi CTAS dalam reformasi administrasi perpajakan Indonesia menggambarkan transformasi paradigma dari sistem yang terfragmentasi menuju integrasi holistik. Berdasarkan temuan penelitian, CTAS berhasil menciptakan ekosistem terpadu yang mengonsolidasikan berbagai fungsi perpajakan sebelumnya tersebar di berbagai platform seperti DJP Online, e-SPT, dan e-Faktur. Integrasi ini secara fundamental mengubah lanskap administrasi perpajakan melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana aspek *perceived usefulness* terlihat dari penyederhanaan alur kerja administrasi pajak yang sebelumnya kompleks, sementara *perceived ease of use* tercermin dari kemampuan adaptasi pengguna meski menghadapi tantangan teknis awal.

Dinamika implementasi CTAS mengungkap hubungan erat antara efisiensi sistem dan akurasi pelaporan. Pada fase awal, ketidakstabilan sistem berdampak pada penurunan produktivitas sebagaimana dikeluhkan informan mengenai frekuensi downtime server dan *error* yang mengganggu alur kerja. Namun seiring berjalannya waktu, potensi peningkatan efisiensi mulai terlihat ketika pengguna mengalami percepatan proses setelah sistem mencapai tingkat stabilitas tertentu.

ISSN : 3025-9495

Aspek adaptasi pengguna sebagai faktor eksternal menempati peran krusial dalam keberhasilan implementasi CTAS. Respons informan menunjukkan pola perkembangan dari frustrasi awal menuju penerimaan seiring membaiknya stabilitas sistem dan tersedianya sarana pendukung seperti pelatihan, tutorial, dan saluran pengaduan. Fenomena ini memperkuat proposisi TAM mengenai pentingnya fase transisi dalam adopsi teknologi baru.

### **Analisis Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan melalui Integrasi Sistem pada CTAS**

Implementasi CTAS menunjukkan transformasi dalam administrasi perpajakan Indonesia, khususnya dari sudut pandang pengguna seperti konsultan pajak. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, informan secara umum menilai bahwa sistem CTAS membawa pembaruan penting dalam upaya efisiensi dan akurasi pelaporan perpajakan. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan dua faktor utama yang memengaruhi sikap dan penerimaan pengguna terhadap sistem baru. Kedua aspek ini tercermin secara nyata dalam pengalaman para informan saat menggunakan CTAS.

Salah satu elemen utama yang dirasakan langsung manfaatnya oleh pengguna adalah fitur *prepopulated data*. Dalam sistem CTAS, informasi yang relevan seperti data Pajak Masukan (PM), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) telah tersedia secara lengkap dan terintegrasi. Ini mencerminkan peningkatan kualitas sistem dalam menyediakan data yang akurat dan *real-time*, yang berdampak langsung terhadap kecepatan dan ketepatan proses pelaporan. Beberapa informan bahkan menyebutkan bahwa data transaksi yang belum dicatat oleh klien mereka sudah muncul secara otomatis dalam sistem. Hal ini memperlihatkan integrasi lintas sistem yang efektif dan memperkuat persepsi kegunaan sistem—yakni bahwa CTAS mampu mendukung tugas pengguna dengan lebih efisien dibandingkan sistem sebelumnya.

ISSN : 3025-9495

Lebih jauh lagi, fitur “Setor = Laport” merupakan contoh nyata bagaimana CTAS menyederhanakan proses bisnis. Jika pada sistem sebelumnya pelaporan SPT harus dilakukan secara manual setelah proses pembayaran dilakukan, kini keduanya telah disatukan. Efisiensi ini mengurangi risiko keterlambatan pelaporan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini selaras dengan aspek *Perceived Usefulness* dalam TAM, karena sistem terbukti mempermudah pekerjaan pengguna dan meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas mereka.

Peningkatan efisiensi juga diperkuat dengan integrasi fitur surat-menyurat dalam sistem CTAS. Pengguna tidak lagi harus menggunakan saluran komunikasi terpisah untuk menangani dokumen resmi seperti Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK), karena semua proses akan difasilitasi langsung melalui platform CTAS. Meski beberapa fitur ini belum sepenuhnya diimplementasikan, arah pengembangan sistem memperlihatkan komitmen untuk membentuk ekosistem administrasi perpajakan yang terpusat, terpadu, dan efisien. Dengan demikian, CTAS tidak hanya mendukung otomatisasi proses, tetapi juga memperkuat aspek *facilitating conditions* sebagai faktor eksternal dalam model TAM, yaitu tersedianya infrastruktur dan dukungan teknis yang memadai dalam membantu pengguna menjalankan tugas mereka.

Namun demikian, sejumlah kendala juga muncul yang menghambat potensi efisiensi dari sistem CTAS. Permasalahan teknis seperti error sistem, keterlambatan pemuatan data, dan server *down* saat mendekati tenggat waktu pelaporan menjadi hambatan serius. Meskipun CTAS dirancang untuk mengurangi waktu kerja administratif, dalam praktiknya kondisi sistem yang tidak stabil justru mengharuskan pengguna menyelesaikan tugas jauh lebih awal untuk menghindari sistem yang belum stabil. Hal ini memengaruhi *Perceived Ease of Use*, karena sistem yang tidak konsisten performanya akan menimbulkan persepsi bahwa sistem sulit digunakan dalam kondisi riil.

ISSN : 3025-9495

Selain itu, permasalahan dalam pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga menjadi isu penting yang berdampak pada efisiensi. Ketika NIK wajib pajak belum dipadankan dalam sistem, pengguna terpaksa menggunakan NIK sementara dan melakukan pembetulan pada periode saat digunakannya NIK sementara itu. Proses ini jelas menambah beban kerja dan bertentangan dengan konsep efisiensi yang ingin dicapai melalui CTAS.

Meski demikian, pengguna tetap menilai bahwa CTAS memiliki potensi besar dalam mendukung reformasi perpajakan, terutama melalui digitalisasi dan integrasi sistem yang mendalam. Hal ini ditunjukkan dalam persepsi positif pengguna terhadap manfaat sistem dalam mengurangi pekerjaan manual, meningkatkan kecepatan pelaporan, dan menyediakan data yang lebih lengkap. Secara umum, *Behavioral Intention* untuk terus menggunakan sistem ini tetap tinggi, terutama apabila kendala teknis dapat diminimalisasi di masa mendatang.

Dari sudut pandang efisiensi, CTAS jelas membawa perubahan signifikan dibandingkan sistem sebelumnya seperti DJP *Online* atau e-Faktur. Proses seperti pembuatan ID *Billing Wapu* yang sebelumnya harus dilakukan satu per satu tiap transaksi kini dapat dilakukan secara kolektif, yang mempercepat alur kerja dan mengurangi kompleksitas. Pengurangan waktu kerja ini merupakan kontribusi langsung terhadap efisiensi administratif, yang merupakan fokus utama dalam agenda reformasi perpajakan.

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan di atas, persepsi pengguna terhadap CTAS secara umum positif, terutama dalam hal kontribusi sistem terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan. Meskipun terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, CTAS dinilai sebagai langkah maju yang signifikan dan potensial untuk terus dikembangkan guna mendukung sistem perpajakan yang lebih modern, responsif, dan berbasis data

ISSN : 3025-9495

## **Analisis Peningkatan Akurasi Data dalam Proses Administrasi Perpajakan melalui Otomatisasi Sistem CTAS**

### a. Analisis Otomatisasi Kompensasi Lebih Bayar SPT PPh 21 dan PPN

Salah satu inovasi penting dalam sistem Core Tax Administration System (CTAS) yang dinilai memberikan dampak nyata terhadap efisiensi dan akurasi administrasi perpajakan adalah fitur otomatisasi kompensasi kelebihan bayar (Lebih Bayar/LB) pada SPT PPh 21 dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Melalui fitur ini, sistem secara otomatis menarik informasi mengenai kelebihan bayar dari masa pajak sebelumnya dan langsung mengkompensasikannya ke masa pajak aktif berikutnya tanpa perlu intervensi manual dari pengguna. Otomatisasi ini memberikan manfaat dalam mengurangi potensi kesalahan manusia (*human error*), yang selama ini menjadi salah satu sumber ketidaksesuaian data dalam pelaporan SPT. Hal ini sejalan dengan konsep *Perceived Usefulness* dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana sistem dinilai berguna jika mampu meningkatkan kinerja pengguna serta membantu penyelesaian tugas secara lebih akurat. Para informan dalam penelitian ini secara konsisten menyampaikan bahwa fitur kompensasi otomatis di CTAS telah mengurangi beban kerja administratif dan meningkatkan akurasi dalam pelaporan.

Namun demikian, meskipun manfaat dari otomatisasi ini sangat nyata, pelaksanaan di lapangan masih menyisakan sejumlah kendala. Salah satu tantangan utama yang diungkap oleh informan adalah terjadinya kesalahan sistem, seperti kasus kompensasi ganda (*double kompensasi*). Dalam situasi ini, sistem secara keliru menghitung kelebihan bayar sebanyak dua kali untuk satu masa pajak yang sama, sehingga menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaporan dan mewajibkan wajib pajak untuk melakukan klarifikasi secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun *perceived*

ISSN : 3025-9495

usefulness terhadap sistem cukup tinggi, aspek system quality dalam model keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 1992) masih perlu diperkuat agar potensi akurasi yang diharapkan benar-benar dapat direalisasikan secara menyeluruh.

Selain itu, para pengguna juga membahas keterbatasan sistem dalam memberikan fleksibilitas pemilihan masa kompensasi. Pada sistem sebelumnya, wajib pajak masih memiliki kontrol penuh untuk menentukan ke masa pajak mana kelebihan bayar akan dikompensasikan. Namun, dalam sistem CTAS, kompensasi hanya dapat dilakukan secara otomatis ke masa pajak aktif berikutnya. Ketiadaan fitur untuk memilih masa tertentu ini mengurangi fleksibilitas dalam pemanfaatan kompensasi kelebihan pembayaran pajak. Beberapa informan bahkan menyatakan lebih memilih untuk tetap menggunakan metode manual demi mendapatkan kontrol penuh atas masa kompensasi. Kondisi ini berkaitan erat dengan *Perceived Ease of Use* dalam TAM, di mana kemudahan dan fleksibilitas penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi.

Secara keseluruhan, implementasi fitur otomatisasi kompensasi lebih bayar dalam CTAS menunjukkan arah reformasi digital yang progresif. Fitur ini telah memberikan dampak positif terhadap persepsi kegunaan sistem oleh pengguna serta meningkatkan akurasi secara substansial. Namun, untuk menjamin keberhasilan jangka panjang, perlu dilakukan evaluasi teknis yang lebih mendalam guna memperbaiki kekurangan pada aspek fleksibilitas dan stabilitas sistem. Hal ini akan memperkuat behavioral intention pengguna untuk terus menggunakan sistem CTAS dan mendukung keberhasilan reformasi administrasi perpajakan secara menyeluruh.

## b. Analisis Pemadanan NIK dalam Pembuatan Bukti Potong PPh 21

Permasalahan pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam sistem CTAS menunjukkan bahwa meskipun sistem ini dirancang untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi

ISSN : 3025-9495

administrasi perpajakan, masih terdapat hambatan signifikan dalam implementasinya. Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM), permasalahan ini berkaitan erat dengan persepsi terhadap kualitas sistem dan kemanfaatannya (*Perceived Usefulness*), serta kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Para informan menyampaikan bahwa saat pelaporan PPh 21, jika NIK belum berhasil dipadankan dalam sistem, sistem secara otomatis akan menghasilkan NPWP sementara. Hal ini mungkin tidak menjadi kendala saat pelaporan bulanan, tetapi menjadi sangat bermasalah saat akhir tahun atau ketika pegawai yang bersangkutan mengundurkan diri, karena memerlukan proses pembetulan terhadap Bukti Potong yang telah dibuat menggunakan NPWP sementara.

Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam akurasi data, di mana informasi identitas wajib pajak tidak sepenuhnya valid dan konsisten dalam sistem. Menurut Wang dan Strong (1996), akurasi data adalah sejauh mana data mencerminkan kebenaran dan realitas dari objek yang direpresentasikan. Ketika NIK belum dipadankan dan sistem tidak dapat mengenalinya secara otomatis, maka validitas dan akurasi data perpajakan menjadi terganggu. Hal ini juga sejalan dengan teori DeLone dan McLean (1992), yang menyatakan bahwa kualitas informasi, termasuk akurasi, adalah salah satu faktor utama dalam keberhasilan suatu sistem informasi.

Lebih lanjut, dalam perspektif efisiensi dan akurasi, permasalahan pemadanan NIK berdampak pada meningkatnya beban kerja karena harus melakukan pembetulan berulang. Ketidaksesuaian antara data identitas dan sistem dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap akurasi sistem, serta mempengaruhi sikap penerimaan mereka terhadap teknologi baru ini.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan behavioral intention to use dan aktualisasi penggunaan (*actual system use*) CTAS secara optimal, sangat penting bagi otoritas

ISSN : 3025-9495

perpajakan untuk memastikan pematangan NIK berjalan secara menyeluruh dan cepat. Dengan demikian, sistem dapat menyajikan data yang lebih akurat dan terpercaya, serta mengurangi kebutuhan akan pembetulan berulang yang selama ini justru mengurangi efisiensi kerja. Penyelesaian masalah ini bukan hanya soal teknis semata, melainkan bagian penting dari upaya membangun sistem administrasi perpajakan yang modern, akurat, dan efisien sesuai dengan semangat reformasi yang diusung oleh implementasi CTAS

## **Analisis Kendala dan Saran Pengguna terhadap Implementasi CTAS**

### **a. Analisis Kendala**

Meskipun sistem CTAS hadir sebagai solusi reformasi administrasi perpajakan yang menjanjikan integrasi dan otomatisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala krusial yang berdampak langsung terhadap efisiensi dan akurasi proses administrasi perpajakan. Salah satu tantangan paling signifikan yang diungkapkan oleh informan adalah masalah stabilitas sistem, terutama pada periode menjelang batas akhir pelaporan atau penyetoran. Server yang lambat, error yang sering terjadi, hingga sistem yang tidak responsif telah menjadi hambatan utama yang mengganggu alur kerja. Kondisi ini bertentangan dengan tujuan utama CTAS sebagai sistem yang diharapkan mampu menyederhanakan proses dan mempercepat pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), gangguan teknis semacam ini memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan menurunkan tingkat kenyamanan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem, yang pada akhirnya berdampak pada minat untuk menggunakan sistem secara konsisten (*Behavioral Intention to Use*).

Selain kendala teknis pada server, aspek akurasi data juga menjadi permasalahan mendasar yang muncul dalam implementasi CTAS, terutama terkait dengan pematangan

ISSN : 3025-9495

Nomor Induk Kependudukan (NIK). Banyak wajib pajak yang belum berhasil dipadankan secara sistemik, sehingga sistem secara otomatis menghasilkan NPWP sementara. Masalah ini tidak hanya menurunkan kualitas data administrasi, tetapi juga menimbulkan beban tambahan bagi pengguna karena harus melakukan pembetulan pada masa-masa pelaporan terdahulu pada saat akhir tahun atau saat ada karyawan mengundurkan diri. Situasi ini sejalan dengan argumen Wang dan Strong (1996), yang menegaskan bahwa akurasi merupakan dimensi penting dari kualitas informasi. Ketika NIK tidak terbaca oleh sistem atau digantikan oleh identitas sementara, validitas data dalam laporan perpajakan menjadi dipertanyakan.

Di sisi lain, beberapa fitur dalam CTAS yang seharusnya mendorong efisiensi, justru belum sepenuhnya optimal. Misalnya, proses pengkreditan Pajak Masukan (PM) PPN yang masih harus dilakukan secara manual satu per satu, menyebabkan alur kerja menjadi lambat dan menambah beban kerja, terutama bagi konsultan pajak yang menangani klien dengan volume transaksi tinggi. Selain itu, keterbatasan sistem dalam mengeksport data Bukti Potong (Bupot) dan Faktur Pajak juga menjadi hambatan, terutama dalam proses rekonsiliasi dan ekualisasi data dalam jumlah besar. Ketika ekspor data dibatasi, maka pengguna perlu melakukan proses ekspor data berulang, yang tentu berdampak negatif terhadap efisiensi kerja.

Permasalahan lain yang cukup menonjol adalah sistem kompensasi otomatis atas kelebihan pembayaran pajak. Meskipun fitur ini dirancang untuk meningkatkan akurasi pelaporan melalui otomatisasi, kenyataannya sistem tersebut belum memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk menentukan masa pajak mana yang ingin dikompensasikan, padahal dalam praktiknya, wajib pajak memiliki hak untuk memilih masa kompensasi sesuai strategi perencanaan perpajakan mereka. Ketidaksesuaian antara

ISSN : 3025-9495

kebutuhan pengguna dan fungsi sistem ini menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak terhadap persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) sistem dalam jangka panjang.

Lebih lanjut, sistem bantuan teknis yang tersedia melalui kanal seperti Kring Pajak atau KPP, dinilai belum mampu memberikan solusi yang memadai. Beberapa informan menyatakan bahwa ketika kendala teknis terjadi, petugas helpdesk sering kali tidak memiliki jawaban pasti dan hanya menyarankan untuk menunggu sistem kembali stabil. Hal ini menunjukkan belum optimalnya aspek *facilitating conditions* sebagai faktor eksternal dalam kerangka TAM, yaitu ketersediaan dukungan teknis dan sumber daya yang dapat membantu pengguna dalam mengatasi permasalahan. Dukungan yang tidak responsif akan menurunkan pengalaman pengguna, serta menurunkan efektivitas implementasi sistem secara keseluruhan.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa meskipun CTAS telah membawa sejumlah kemajuan dari sisi integrasi dan otomatisasi, efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi masih terhambat oleh berbagai kendala teknis dan struktural. Dalam konteks reformasi administrasi perpajakan, permasalahan tersebut harus segera direspons dengan peningkatan stabilitas sistem, percepatan pepadanan data identitas, pengembangan fitur yang lebih fleksibel, serta penyediaan layanan dukungan teknis yang tanggap. Perbaikan aspek-aspek ini akan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas informasi, efisiensi proses, serta penerimaan pengguna terhadap sistem CTAS dalam jangka panjang

#### **b. Analisis Saran**

Berdasarkan hasil temuan penelitian melalui wawancara mendalam dengan para informan, terdapat sejumlah rekomendasi yang secara diusulkan oleh pengguna untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi implementasi CTAS. Rekomendasi ini berkaitan

ISSN : 3025-9495

langsung dengan pengalaman mereka sebagai pengguna sistem dalam menjalankan administrasi perpajakan sehari-hari, sekaligus mencerminkan persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), kemanfaatan sistem (*Perceived Usefulness*), serta harapan terhadap peningkatan akurasi dan efisiensi dalam konteks reformasi sistem perpajakan.

Salah satu rekomendasi utama adalah perlunya peningkatan stabilitas sistem dan performa server, terutama pada masa-masa puncak menjelang batas waktu pelaporan dan penyeteroran. Gangguan teknis seperti error, lag, atau sistem yang tidak merespons dengan baik, terbukti secara nyata menghambat kelancaran alur kerja pengguna. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), gangguan semacam ini berpotensi menurunkan persepsi kemudahan dan kenyamanan penggunaan, sehingga dapat mengurangi niat pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Oleh karena itu, optimalisasi server menjadi langkah penting agar CTAS dapat memenuhi ekspektasi sebagai sistem modern yang efisien dan andal.

Di sisi lain, proses pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga menjadi fokus perhatian. Ketidaktepatan dalam pemadanan NIK berdampak pada ketidakakuratan data wajib pajak dan menyebabkan munculnya NPWP sementara, yang pada akhirnya memerlukan pembetulan SPT berulang. Hal ini tidak hanya menambah beban kerja pengguna, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas informasi dalam pelaporan perpajakan. Meningkatkan akurasi pemadanan NIK akan memperkuat dimensi kualitas informasi sebagaimana dijelaskan dalam model keberhasilan sistem informasi oleh DeLone dan McLean (1992), serta mendukung akurasi sebagai elemen penting dalam evaluasi sistem.

ISSN : 3025-9495

Rekomendasi selanjutnya menyangkut penyederhanaan alur kerja administratif, khususnya dalam proses pengkreditan Pajak Masukan (PM). Pengguna menyarankan penambahan fitur select all untuk mempercepat pengkreditan data faktur yang jumlahnya bisa sangat besar. Dengan adanya fitur tersebut, beban kerja akan berkurang dan efisiensi waktu akan meningkat, sejalan dengan tujuan reformasi melalui digitalisasi dan otomasi proses. Efisiensi ini juga akan lebih optimal apabila sistem memungkinkan ekspor data Bukti Potong (Bupot) dan Faktur Pajak (FP) dalam jumlah besar tanpa batasan jumlah yang menghambat proses rekonsiliasi atau ekualisasi data. Kendala teknis seperti pembatasan jumlah data ekspor saat ini dianggap mengganggu alur kerja, padahal integrasi sistem yang baik seharusnya mendukung keterbukaan dan pengelolaan data yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Fitur kompensasi otomatis terhadap Lebih Bayar (LB) juga menuai sorotan dari para informan. Meskipun fitur ini telah meningkatkan efisiensi dengan mengurangi intervensi manual, sistem yang tidak memberikan opsi fleksibilitas masa kompensasi dianggap membatasi hak wajib pajak dalam merencanakan strategi perpajakan. Dalam konteks Perceived Usefulness, sistem yang tidak sesuai dengan preferensi pengguna berisiko menurunkan persepsi nilai guna sistem tersebut. Oleh karena itu, pengembangan lebih lanjut diperlukan agar sistem mampu memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada pengguna dalam menentukan masa kompensasi.

Selain pengembangan fitur, peran layanan dukungan teknis juga dinilai sangat krusial. Saat ini, para pengguna sering kali mengalami kesulitan ketika mencari solusi atas kendala teknis karena keterbatasan kapasitas dari petugas helpdesk atau KPP yang belum sepenuhnya responsif dan solutif. Hal ini menandakan perlunya penguatan kompetensi dan alur penanganan keluhan, agar pengguna tidak dibiarkan dalam ketidakpastian yang dapat memperpanjang proses penyelesaian masalah administratif. Dalam konteks TAM, dukungan

ISSN : 3025-9495

teknis merupakan faktor eksternal penting yang dapat memengaruhi tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Akhirnya, para informan menekankan pentingnya mekanisme umpan balik yang efektif dari Direktorat Jenderal Pajak. Mereka berharap agar setiap masukan dan kendala yang mereka sampaikan dapat diakomodasi dalam bentuk perbaikan sistem secara berkelanjutan. Komitmen terhadap continuous improvement ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan pengguna dan memastikan bahwa sistem yang dikembangkan tetap adaptif terhadap dinamika kebutuhan administrasi perpajakan. Dalam jangka panjang, proses iteratif yang melibatkan partisipasi aktif pengguna ini akan memperkuat implementasi CTAS sebagai sistem administrasi perpajakan yang tidak hanya efisien dan akurat, tetapi juga diterima dan digunakan secara luas oleh seluruh lapisan pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara yang mendalam terkait perspektif pengguna terhadap CTAS dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pada sistem administrasi perpajakan yang dilakukan di PT X, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal diantaranya adalah:

1. Sebelum implementasi CTAS dilakukan, sistem administrasi perpajakan menggunakan sistem yang terpisah seperti e-SPT, DJP *Online*, dan e-Faktur. Kendala signifikan yang dialami pengguna adalah pada sistem e-Faktur yang berbasis *database* lokal yang hanya bisa diakses di satu perangkat. Dengan diberlakukannya implementasi CTAS, pengguna merasakan pekerjaan administrasi perpajakan menjadi lebih mudah karena adanya integrasi sistem yang merupakan langkah maju dalam reformasi administrasi perpajakan menuju sistem yang lebih terpadu dan komprehensif. Di sisi lain, sistem CTAS ternyata belum siap untuk diakses secara masal oleh banyak wajib pajak sehingga sistem sering mengalami

ISSN : 3025-9495

*error* dan *downtime*. Pengguna menyatakan bahwa seiring waktu, perbaikan terus dilakukan sedikit demi sedikit sehingga mereka menjadi terbiasa menggunakan CTAS. Ini menunjukkan bahwa meskipun integrasi sistem merupakan salah satu langkah dalam reformasi perpajakan di Indonesia, tantangan teknis seperti sistem yang belum stabil masih perlu dikembangkan agar dapat mencapai reformasi perpajakan dari sisi efisiensi. Reformasi administrasi perpajakan melalui CTAS adalah proses berkelanjutan yang membutuhkan adaptasi dari pengguna dan perbaikan dari pengembang.

2. CTAS berhasil meningkatkan integrasi data dan proses administrasi perpajakan, terutama melalui kelengkapan data *prepopulated* yang dinilai lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Fitur “Setor = Lapor” menjadi inovasi penting karena menyederhanakan proses pelaporan SPT secara otomatis setelah pembayaran dilakukan, sehingga mengurangi langkah manual dan risiko keterlambatan pelaporan. Integrasi layanan lain seperti surat-menyerurat dan rencana SP2DK dalam satu sistem juga menunjukkan bahwa CTAS dikembangkan sebagai platform yang semakin terpusat. Dari segi efisiensi, proses administrasi dapat berjalan cepat jika data telah disiapkan lebih awal, termasuk efisiensi dalam pembuatan ID *Billing* PPN Wapu yang kini cukup satu untuk seluruh transaksi. Namun, kendala seperti lambatnya respons sistem dan *error* menjelang batas waktu pelaporan masih menjadi hambatan. Meski demikian, antarmuka CTAS dinilai cukup mudah digunakan, didukung pelatihan dan akses berbasis web yang memudahkan pengguna bekerja dari berbagai lokasi.
3. Otomatisasi dalam sistem CTAS memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan akurasi data perpajakan, khususnya melalui fitur kompensasi lebih bayar (LB) yang mengurangi kesalahan manual dengan menarik dan mengompensasikan data secara otomatis ke masa pajak berikutnya. Namun, keterbatasan tetap ada karena pengguna tidak dapat memilih masa kompensasi, dan sempat terjadi kasus kompensasi ganda pada masa transisi. Akurasi

ISSN : 3025-9495

juga terlihat dari data prepopulated yang dianggap lengkap dan valid oleh pengguna, sehingga meminimalisir kesalahan dalam pelaporan SPT. Meskipun begitu, beberapa proses seperti pengkreditan faktur pajak masukan masih dilakukan secara manual dan berpotensi menimbulkan error. Selain itu, riwayat transaksi yang terdokumentasi dengan baik di CTAS turut mendukung transparansi dan akurasi data. Tantangan yang masih cukup besar adalah pada proses pepadanan NIK, yang belum sepenuhnya berjalan lancar dan sering menyebabkan penggunaan NPWP sementara, sehingga mempersulit pelaporan dan validasi data identitas wajib pajak.

4. Implementasi CTAS masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup menghambat efektivitas sistem. Masalah paling utama adalah ketidakstabilan server yang sering *error* atau *down*, terutama menjelang tenggat waktu pelaporan, sehingga mengganggu kelancaran pekerjaan. Pepadanan NIK yang belum menyeluruh juga menjadi persoalan serius, karena menyebabkan penggunaan NPWP sementara dan mempersulit pembuatan dokumen seperti Bupot A1. Selain itu, beberapa proses masih bersifat manual, seperti pengkreditan Pajak Masukan yang harus dilakukan satu per satu, serta adanya batasan jumlah data yang dapat diekspor, yang menyulitkan saat ingin menarik data dalam jumlah besar. Fitur kompensasi lebih bayar juga dianggap kurang fleksibel karena tidak memungkinkan pemilihan masa pajak secara manual. Sementara itu, layanan bantuan teknis seperti Kring Pajak dan KPP belum mampu memberikan solusi langsung, membuat pengguna sering kali tidak mendapatkan dukungan yang memadai saat mengalami kendala.
5. Pengguna sistem CTAS menyarankan sejumlah perbaikan untuk meningkatkan kinerja dan kenyamanan penggunaan. Hal utama yang perlu diperbaiki adalah stabilitas server agar tetap andal meski dalam kondisi *traffic* tinggi. Proses pepadanan NIK juga perlu disempurnakan agar tidak lagi bergantung pada NPWP sementara. Dari sisi efisiensi, pengguna mengusulkan penambahan fitur "*select all*" untuk pengkreditan Pajak Masukan

ISSN : 3025-9495

serta peningkatan batas ekspor data agar mendukung proses kerja dalam skala besar. Selain itu, sistem kompensasi lebih bayar sebaiknya dibuat lebih fleksibel dengan memberi pilihan masa kompensasi kepada wajib pajak. Tak kalah penting, layanan bantuan teknis diharapkan lebih responsif dan mampu memberikan solusi yang jelas. Secara keseluruhan, pengguna berharap adanya perbaikan yang berkelanjutan dari DJP berdasarkan masukan yang telah disampaikan.

## DAFTAR PUSAKA

- Ahmad Yani, & Arnianti. (2022). Penerapan Good Governence dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*, 1, 157–164. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjas>
- Al Malik, M. A. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 4(3).
- Aldo, Noviriani, E., & Roshani. (2025). Exploration of Netizen Perspectives on the Implementation of the Core Tax Administration System. *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 131–150. <https://doi.org/10.37012/ileka.v6i1.2634>
- Amiliyah, P., & Prihastiw, D. A. (2025). PENERAPAN SISTEM CORETAX UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEMBUATAN BUKTI POTONG (BUPOT) PADA PPH PASAL23; PENDEKATAN KUALITATIF(Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak Semarang). *Jurnal Akuntansi Edukasi Nusantara ICMA*, 3, 55–56. <https://journal.icma-nasional.or.id/index.php/JADURA/article/view/143>
- Aqilah, S., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Efisiensi Administrasi Core Tax Administration System (CTAS): Studi Kasus pada PT X. *MASMAN: Master Manajemen*, 2, 205–215. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.829>
- Aulia Yudha, A., Suyeno, & Afifuddin. (2025). IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN E-KTP DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA MOJOKERTO (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 19(1), 49–61.
- Azkiya, S. R., & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikasel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 14(1). <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3>
- Belahouaoui, R., & Attak, E. H. (2024). Digital taxation, artificial intelligence and Tax Administration 3.0: improving tax compliance behavior – a systematic literature

ISSN : 3025-9495

review using textometry (2016–2023). *Accounting Research Journal*, 37(2), 172–191.  
<https://doi.org/10.1108/ARJ-12-2023-0372>

Butarbutar, H. J. M., Karunia, A. P., & Harimurti, H. (2025). Perspektif Konsultan Pajak Terhadap Core Tax Administration System pada Tahun 2024 di Kota Surakarta. *FISCAL: Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 2(2), 116–128.  
<https://doi.org/10.25273/jap.v2i2.20612>

Dharmawan, R. (2018). *Analisis Efisiensi Rekrutmen Karyawan Melalui Media Online dan Media Konvensional (Studi Tentang Efisiensi Waktu dan Tenaga dari PT. Jasa Marga (persero) Tbk)*.

Hanum, F., Rambe, B. H., Harahap, N. J., Prayoga, Y., Yasir, M., & Pohan, A. (2023). THE IMPORTANT ROLE OF ADOPTING THE USE OF TECHNOLOGY IN UNIVERSITIES AFTER COVID-19: APPLICATION OF THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen)*, 10, 74–80.

Hendrawati, E. (2025). Analisis SWOT Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) pada Pelaku UMKM. In *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer (JAKK)* (Vol. 8, Issue 1).

Kabir, M. R. (2021). Behavioural intention to adopt blockchain for a transparent and effective taxing system. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 14(1), 170–201. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-08-2020-0050>

Leony. (2025). Coretax Masih Bermasalah, Ekonom UGM Sebut Ada 4 Penyebab Utamanya. *Ugm.Ac.Id*. <https://ugm.ac.id/id/berita/coretax-masih-bermasalah-ekonom-ugm-sebut-ada-4-penyebab-utamanya/>

Liyana, N. F. (2019). SEJAUH MANA PENGARUH PEMERIKSAAN DAN DENDA PAJAK TERHADAP PERILAKU KEPATUHAN PEMBAYAR PAJAK? *Jurnal Pajak Indonesia*, 2, 85–94.

Misbahuddin, M. H., & Kurniawati, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1281–1287.  
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.668>

Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen* (M. Budiarti, Ed.). Penerbit Salemba Empat.

Fajriyah, N. N. (2025). PENGARUH CORE TAX ADMINISTRATIONS SYSTEM (CTAS) TERHADAP REFORMASI SISTEM PERPAJAKAN PADA ERA DIGITAL. *EKONOMIPEDIAJURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS*, 3, 136–150.  
<https://doi.org/10.55043/ekonomipedia>

Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia.

ISSN : 3025-9495

*Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 3(2).  
<http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>

Putri, A. K., & Taun, T. (2023). Peranan Hukum Pajak Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional Guna Mencapai Tujuan Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari, 2023*(1), 198–209. <https://doi.org/10.5281/10.5281/zenodo.7519838>

Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). *TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER*. 3(1), 39–47.  
<https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>

Septiliani, L., & Ismatullah, I. (2021). SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *JAE: JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI*, 6, 92–102.  
<https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14750>

Setiadi, T. B., & Saluy, A. B. (2025). The Influence Of Changes In The Coretax Taxation System On Stress Levels And Workload In The Tax Department. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5(2), 145–150.

Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *PERPAJAKAN (Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5, 110–116.

Tarihoran, Y. N., Pangerapan, S., & Warongan, J. (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 (EAJMR)*, 4.  
<http://mtiformosapublisher.org/index.php/eajmr/article/view/92/96>

Tofan, A. (2023). Core Tax System Menurut Persepsi Konsultan dan Usulan Implementasi untuk Pemerintah. *Ratio : Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121.  
<https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>

Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN Master Manajemen*, 3(2), 43–56.  
<https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>

Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax: Analisis Hukum dan Akuntansi. *JKIS*, 2(4), 149–158.  
<https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4>