

The Influence of Taxpayers' Perceptions about Implementation of CoreTax Administration System on Delays in Fulfilling Tax Obligations

By Natasya Juliarta Silitonga

Abstract

The implementation of the CoreTax Administration System (CTAS) marks a major step in Indonesia's tax administration reform. However, technical issues during its transition—such as errors, access difficulties, and data inconsistencies—may lead to delays in fulfilling tax obligations. This study analyzes how taxpayers' perceptions of CoreTax affect these delays. A quantitative method was used with 100 corporate taxpayers from five tax offices in Jakarta. Independent variables include system quality, ease of use, service quality, and user satisfaction. Data were analyzed using SEM-PLS. The results show that all perception variables have a significant negative effect on delays, indicating that more positive perceptions of CoreTax correspond to lower delays in fulfilling tax obligations. These findings emphasize the need to improve system stability, service quality, and user guidance to strengthen tax compliance.

Keywords: *CoreTax Administration System, Taxpayer Perception, Tax Delay, Tax Compliance.*

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak mengenai Implementasi CoreTax Administration System terhadap Keterlambatan Pemenuhan Kewajiban Pajak

Oleh Natasya Juliarta Silitonga

Abstrak

Penerapan *CoreTax Administration System* (CTAS) merupakan langkah besar dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Namun, masa transisi sistem ini masih menghadapi kendala teknis seperti *error*, gangguan akses, dan ketidaksesuaian data, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan pemenuhan kewajiban pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai implementasi *CoreTax* terhadap keterlambatan pemenuhan kewajiban pajak. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 Wajib Pajak Badan pada lima KPP Pratama di Jakarta. Variabel independen terdiri dari kualitas sistem, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan terhadap *CoreTax*. Analisis dilakukan menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian memberi petunjuk jika seluruh variabel persepsi Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap keterlambatan, yang berarti semakin baik persepsi terhadap *CoreTax*, semakin rendah tingkat keterlambatan pemenuhan pajak. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan stabilitas sistem, kualitas layanan, serta edukasi pengguna guna mendukung kepatuhan pajak.

Kata Kunci: *CoreTax Administration System*, Persepsi Wajib Pajak, Keterlambatan Pajak, Kepatuhan Pajak.