

PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM CORETAX

Disusun Oleh:

Vioni Aisyah

ABSTRAK

Proses modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui *penggunaan Coretax Administration System (CATS)* masih mengalami kendala dalam proses pemenuhan persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak. Kendala yang sering dialami oleh wajib pajak diantaranya adalah kurangnya sosialisasi penggunaan sistem dan kinerja sistem yang lambat. Tujuan kajian ilmiah ini adalah mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas dari penggunaan *Coretax Administration System (CATS)* dalam administrasi perpajakan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan dari *Coretax Administration System (CATS)*. Kajian Ilmiah ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden dengan skala likert 1-5. Data akan dianalisis secara deskriptif agar memperoleh persentase persepsi wajib pajak. Hasilnya yaitu sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek kecepatan sistem dalam membantu administrasi perpajakan, kemudahan mengakses sistem, peningkatan akurasi data perpajakan, dan layanan yang mudah digunakan dan dipahami. Kesimpulannya, efektivitas dari sistem ini dinilai baik tetapi terdapat aspek yang harus diperbaiki yaitu pemenuhan kebutuhan wajib pajak, keamanan data perpajakan, responsivitas dari pihak otoritas pajak, dan penyampaian informasi terbaru terkait perpajakan, dan kestabilan sistem.

Kata Kunci: *Coretax Administration System (CATS)*, Persepsi Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Efektivitas Sistem, Deskriptif Kuantitatif.

TAXPAYERS PERCEPTIONS AND LEVELS OF SATISFACTION WITH THE EFFECTIVENESS OF THE CORETAX SYSTEM

By:

Vioni Aisya

ABSTRACT

The process of modernizing the tax administration system through the use of the Coretax Administration System (CATS) still faces obstacles in meeting taxpayer perceptions and satisfaction levels. Obstacles frequently experienced by taxpayers include a lack of socialization of system use and slow system performance. The purpose of this study is to determine taxpayer perceptions and satisfaction levels regarding the effectiveness of the use of the Coretax Administration System (CATS) in tax administration and to identify factors that may influence taxpayer perceptions and satisfaction levels regarding the effectiveness of the use of the Coretax Administration System (CATS). This study used a survey method by distributing questionnaires to 80 respondents with a Likert scale of 1-5. Data will be analyzed descriptively to obtain the percentage of taxpayer perceptions. The results illustrate that the majority of respondents have positive perceptions regarding aspects of the system's speed in assisting tax administration, ease of system access, increased accuracy of tax data, and easy-to-use and understand services. In conclusion, the effectiveness of system is considered good, but there are aspects that need to be improved, namely meeting taxpayer needs, tax data security, tax authorities' responsiveness, delivery of the latest information related to taxation, and system stability.

Keywords: *Coretax Administration System (CATS), Taxpayer Perception, Taxpayer Satisfaction, System Effectiveness, Quantitative Descriptive.*