



**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM CORETAX**

LAPORAN KAJIAN ILMIAH

VIONI AISYA

2210102049

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2025



**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM CORETAX**

LAPORAN KAJIAN ILMIAH

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya**

VIONI AISYA

2210102049

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Vioni Aisyah

NIM : 2210102049

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Vioni Aisyah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vioni Aisya
NIM : 2210102049
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program
Studi : Diploma Tiga Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas
Penggunaan Sistem Coretax**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bogor
Pada tanggal : 8 Desember 2025

Yang menyatakan,



Vioni Aisya

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
EFEKTIVITAS SISTEM CORETAX

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VIONI AISYA

2210102049

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 9 Desember 2025 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Masripah SE., M.S.Ak, CPSAK
Ketua Penguji

Murdhaningsih, SE, M.Ak.

Penguji I



Dr. Amrie Firmansyah, SE, MM, M.Ak, ME, MA,

MH, CSRS, CSRA, CSP, CRP

Ketua Jurusan

Bunga Anisah Harared, SE, M.Ak.

Penguji II (Pembimbing)

Masripah SE., M.S.Ak, CPSAK

Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 2 Desember 2022

PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM CORETAX

Disusun Oleh:

Vioni Aisya

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.*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Selasa, tanggal 2 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Vioni Aisyah
NIM : 2210102049
Program Studi : Akuntansi D-III
Judul Tugas Akhir :

Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Sistem Coretax

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata ...82,5...
dan Nilai HurufA...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Masripah, SE, M.S.Ak, CPSAK	Ketua	
2	Murdhaningsih, SE, M.Ak.	Anggota I	
3	Bunga Anisah Harared, SE, M.Ak.	Anggota II (**)	

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 2 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Akuntansi D-III

Masripah, SE., M.S.Ak., CPSAK

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan atas ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem *Coretax*.” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma Tiga saya.

Pada kesempatan ini, izinkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM beserta jajarannya atas fasilitas dan dukungan yang diberikan selama menjalankan perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir. Terima kasih yang mendalam saya sampaikan kepada kedua orang tua dan kakak-kakak tercinta atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti.

Ucapan terima kasih selanjutnya saya tunjukkan kepada Ibu Bunga Anisa Harared, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah sabar memberikan arahan serta masukan yang berharga dari awal penulisan hingga akhir. Tidak lupa, ucapan terima kasih saya ucapkan kepada Ibu Masripah, SE., M. Ak., CPSAK selaku ketua Program Studi Diploma Tiga Akuntansi dan Ibu Praptiningsih, SE., MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama perkuliahan.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas segala dukungan, dorongan, dan suasana kebersamaan yang bahagia sehingga dapat membantu proses kelancaran dari penyusunan tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saya sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya saya dimasa yang akan datang. Saya berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Kepuasan.....	6
II.1.1 Kepuasan Wajib Pajak	6
II.2 Efektivitas	6
II.2.1 Efektivitas Sistem Informasi.....	7
II.3 Sistem Perpajakan Elektronik (<i>E-Tax System</i>)	7
II.3.1 <i>Coretax Administration System (CATS)</i>	8
II.4 Keterkaitan antara Efektivitas <i>Coretax Administration System (CATS)</i> dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.....	8
BAB III METODOLOGI PENULISAN	10

III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	10
III.2 Pengolahan Data dan Informasi.....	10
BAB IV PEMBAHASAN	12
IV.1 Profil Responden	12
IV.2 Analisis Data	14
IV.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan <i>Coretax</i>	27
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	35
V.1 Simpulan.....	35
V.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38
RIWAYAT HIDUP	42
LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Table 1. Kriteria Interpretasi Persentase.....	11
Table 2. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	12
Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	13
Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	14
Table 6. Kriteria Interpretasi Persentase Berdasarkan Hasil Survei.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Survei dari pernyataan pertama dalam kuesioner.	16
Gambar 2. Hasil survei terkait dari pernyataan kedua dalam kuesioner.	17
Gambar 3. Hasil survei terkait dari pernyataan ketiga dalam kuesioner.	18
Gambar 4. Hasil survei terkait dari pernyataan keempat dalam kuesioner.	19
Gambar 5. Hasil survei terkait dari pernyataan kelima dalam kuesioner.	20
Gambar 6. Hasil survei terkait dari pernyataan keenam dalam kuesioner.	21
Gambar 7. Hasil survei terkait dari pernyataan ketujuh dalam kuesioner.	22
Gambar 8. Hasil survei terkait dari pernyataan kedelapan dalam kuesioner.	24
Gambar 9. Hasil survei terkait dari pernyataan kesembilan dalam kuesioner.	25
Gambar 10. Hasil survei terkait dari pernyataan kesepuluh dalam kuesioner.	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul	43
Lampiran 2. Kartu Monitoring	44
Lampiran 3. Data Kuesioner.....	46