

Vioni Aisya Final TA

by Vioni Aisya



Pramuda

Submission date: 10-Dec-2025 10:27AM (UTC+0700)

Submission ID: 2841933296

File name: ni_Aisya_Revisi_Setelah_Sidang_ABSTRAK-DAFPUS_-_Vioni_Aisya.docx (391.29K)

Word count: 8785

Character count: 58637

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

22
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.

⁴ BABI

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang bersumber dari pungutan wajib warga negara yang berperan penting dalam proses pembangunan ekonomi negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, berupa pembangunan infrastruktur dalam bidang kesehatan, pendidikan, teknologi, dan perlindungan sosial. Penerimaan pajak diharapkan senantiasa mengalami peningkatan disetiap tahunnya, meskipun beberapa tahun lalu penerimaan pajak negara mengalami penurunan karena ²⁵ adanya wabah Covid-19 dan diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mencegah penyebaran virus, hal ini mengakibatkan perekonomian masyarakat tidak stabil sehingga banyak sekali masyarakat dan pelaku bisnis mengalami kebangkrutan, tetapi pemerintah menerapkan kebijakan insentif pajak selama pandemi berlangsung dengan tujuan untuk membantu mendorong terjadinya pemulihan ekonomi bangsa. Kebijakan insentif pajak mulai diberhentikan ketika keadaan pandemi sudah mulai menurun, dampak positif dari kebijakan ini adalah dapat membantu keberhasilan masyarakat dan ⁴⁷ para pelaku usaha untuk bangkit kembali dari keterpurukannya dan kini mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakannya seperti sediakala.

Menurut data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2025), ¹³ penerimaan pajak sampai dengan 31 Desember 2024 mencapai Rp1.932,4 T atau 100,5% dari target. Proses penerimaan pajak negara diharapkan dapat selalu mengalami peningkatan melalui berbagai sistem, termasuk sistem modern. Sistem pemungutan pajak modern di Indonesia, salah satunya dapat dilaksanakan melalui *Self-Assessment System* dimana wajib pajak dipercaya oleh negara untuk mengurus seluruh proses administrasi perpajakan mereka dari awal hingga akhir sendiri dimana pihak otoritas pajak hanya berperan sebagai pengawas dan penegak hukum apabila terjadi kendala seperti kesalahan perhitungan dan terbatasnya pengetahuan wajib pajak terkait peraturan perpajakan. Oleh karena itu, perlu adanya sistem teknologi informasi yang memadai yang dapat

mendukung terjadinya **proses** administrasi perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan memberikan kemudahan bagi seluruh wajib pajak. Dalam menghadapi tantangan tersebut, Direktorat Jendral Pajak (DJP) menghadirkan sebuah transformasi dari sistem teknologi melalui *Coretax Administration System (CATS)* yang dipercaya dapat membantu keberhasilan dari sistem pemungutan pajak modern melalui *Self-Assessment System*.

Coretax Administration System (CATS) merupakan wujud dari peningkatan inovasi dari sistem digitalisasi perpajakan yang baru dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan telah berlaku sejak tanggal 1 Januari 2025 sebagaimana diatur dalam pasal 484 **PMK Nomor 81 Tahun 2024**. Sistem ini bertujuan **untuk** menggabungkan seluruh proses administrasi yang dimulai **dari** pendaftaran wajib pajak, pelaporan SPT, pembayaran pajak, dan pemeriksaan serta penagihan pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2025). Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia baru mencapai sekitar 75%, sehingga sekitar 25% wajib pajak belum sepenuhnya patuh (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). **Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi terhadap** sistem pemungutan pajak yang ada untuk memastikan efektivitas sistem dan kepuasan penggunaannya, termasuk penggunaan *Coretax Administration System (CATS)* yang baru diluncurkan sebagai pengganti untuk sistem DJP Online oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), biasanya dalam penggunaan sistem baru tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan pengguna dan penyedia sistem, meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dengan menyediakan sistem yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor pajak.

Menurut Susiana, dkk. (2025) proses implementasi dari *Coretax Administration System (CATS)* menimbulkan berbagai kendala, meskipun sistem ini dirancang untuk menyederhanakan berbagai proses perpajakan dalam satu sistem tetapi untuk masuk ke sistem tersebut sering terjadi kesulitan yang menyebabkan wajib pajak harus melakukan percobaan masuk berkali-kali ke dalam sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Sucahyati (2024) menemukan adanya ketidakstabilan sistem dan menyebabkan proses pelaporan perpajakan tidak tepat waktu. Kesulitan saat masuk ke dalam sistem biasanya

disebabkan oleh adanya beban server yang meningkat dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mencoba masuk ke dalam server untuk mencoba kinerja dari sistem baru ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu menampung banyaknya pengguna yang ingin mengakses sistem secara bersamaan, akibatnya masyarakat sering mengalami masalah seperti gagal dalam memuat halaman dan lambatnya respons dari sistem yang menyebabkan inefisiensi waktu dalam proses pemenuhan kewajiban.

Kendala dalam transisi sistem digital baru yang dialami oleh wajib pajak selanjutnya yaitu kurangnya sosialisasi dan tutorial yang mudah diakses sehingga menyebabkan wajib pajak kesulitan dalam menggunakan layanan yang tersedia. Dengan demikian, sebagian besar wajib pajak membutuhkan bantuan langsung dari pegawai pajak dengan cara mendatangi KPP terdekat, karena mereka dianggap sebagai pihak yang memiliki kapasitas untuk memberikan solusi. Namun disisi lain, pegawai pajak mengalami masalah yang sama berupa kurangnya pelatihan sehingga respons bantuan yang diberikan oleh pegawai pajak cukup lambat dalam menjawab kebutuhan para wajib pajak. Kurangnya pelatihan untuk pegawai pajak dapat menurunkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dimana dukungan dan bantuan mereka berfungsi sebagai penghubung utama antara wajib pajak dan keberhasilan dari implementasi sistem ini. Hal ini didukung oleh Arianty (2024) yang mengatakan bahwa adanya pelatihan terbatas dimana hanya 30% pegawai DJP yang menerima pelatihan khusus, sehingga banyaknya pegawai DJP yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem *coretax* dan berdampak pada resistensi internal dan keterlambatan respons dalam menghadapi kendala teknis yang dialami oleh wajib pajak.

Sistem *coretax* diciptakan untuk mengelola data-data keuangan dan informasi pribadi wajib pajak, sehingga berpotensi mengalami ancaman digital. Ancaman-ancaman tersebut berupa pencurian dan manipulasi data oleh ³⁴oknum yang tidak bertanggung jawab dan dapat merugikan negara dan wajib pajak (Kompas, 2025). Apabila data pribadi wajib pajak tidak dilindungi dengan baik akan banyak konsekuensi yang muncul, seperti kerugian finansial pribadi dan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Situasi ini perlu mendapatkan

perhatian khusus dikarenakan keberhasilan penerapan sistem *coretax* bergantung pada kemampuan teknis dan infrastruktur, serta tingkat keamanan dan perlindungan data yang tersimpan dalam sistem.

Akhirnya, segala bentuk dari kendala yang dikeluhkan di awal oleh masyarakat dan pelaku bisnis dapat menyebabkan proses pemenuhan kewajiban perpajakan terhambat, sehingga perlu adanya evaluasi terhadap keberhasilan implementasi dari sistem ini, tanpa adanya proses evaluasi dapat berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna utama terhadap layanan yang disediakan oleh *Coretax Administration System (CATS)*, apabila tingkat kepuasan⁴⁰ wajib pajak menurun maka kepatuhan mereka dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya akan ikut menurun. Menurut Rahmi, dkk. (2022) kepuasan wajib pajak merupakan faktor penting yang berfungsi sebagai penghubung antara layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dan kepatuhan perpajakan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Hadiwijaya dan Febrianty (2020) yang menyatakan apabila harapan wajib pajak tidak dapat terpenuhi, maka dapat menyebabkan wajib pajak menghindari dan menunda proses kewajiban perpajakan mereka.

Laporan Tugas Akhir⁴⁶ ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna utama dari *Coretax Administration System (CATS)* dan memberikan gambaran terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan dari *Coretax Administration System (CATS)*, sehingga⁴¹ diharapkan dapat memberikan gambaran yang empiris mengenai persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas dari penggunaan sistem *coretax*. Hasil dari laporan ini diharapkan dapat mendorong keberhasilan dari implementasi sistem *coretax* dalam mewujudkan sistem modernisasi administrasi perpajakan yang transparan, efisien, dan berfokus pada peningkatan kepatuhan serta kepuasan wajib pajak, sehingga dapat memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam proses penyempurnaan implementasi sistem secara berkelanjutan.

I.2 Tujuan

1. Mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas dari penggunaan *Coretax Administration System (CATS)* dalam administrasi perpajakan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan dari *Coretax Administration System (CATS)*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan yang hadir ketika adanya kondisi yang sesuai dengan keinginan dan harapannya, tetapi apabila kondisinya berada di bawah harapan, maka akan muncul rasa ketidakpuasan. Kepuasan sering dijadikan standar penilaian keberhasilan suatu produk atau layanan, karena jika adanya perasaan puas maka konsumen akan melakukan pemakaian atau pembelian ulang, merekomendasikan layanan atau produk yang ditawarkan kepada orang lain, dan memberikan pengertian kepada penyedia layanan apabila terjadi kesalahan. Menurut Idharudin dan Wahyono (2025) adanya kepuasan dari pengguna dapat meningkatkan hubungan antara penyedia layanan jasa dan konsumen menjadi harmonis dan lebih baik.

II.1.1 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah hasil dari penilaian wajib pajak terhadap kualitas pelayanan perpajakan yang mereka alami, yang mencakup integrasi data yang handal, kemudahan akses, dan responsivitas system serta dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Nurhaeni, dkk. 2025).

Tingkat kepuasan wajib pajak menjadi hal yang penting dalam mengevaluasi seberapa jauh layanan perpajakan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para wajib pajak. Dengan adanya penilaian dari wajib pajak sebagai pengguna utama, maka kualitas dari pelayanan perpajakan dapat diperbaiki secara berkelanjutan.

II.2 Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan dalam mencapai sebuah tujuan dengan cara yang paling tepat dan cepat. Suatu sistem dapat dinilai efektif apabila berhasil menghasilkan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Efektivitas merupakan sebuah penggambaran seberapa jauh tujuan yang dapat dicapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya adalah pada keluaran yang dihasilkan

(Sulhendri, dkk. 2023). Oleh karena itu, efektivitas dapat dijadikan sebagai gambaran sejauh mana keberhasilan suatu program, kebijakan, atau sistem dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan penerima dan perencana manfaat.

II.2.1 Efektivitas Sistem Informasi

Efektivitas dalam konteks sistem informasi merupakan standar penilaian sejauh mana sistem yang ada berhasil memberikan manfaat serta dapat mencapai tujuan dan harapan para penggunanya. Sistem informasi yang efektif tidak hanya dapat melaksanakan tugas teknis dengan baik, tetapi juga dapat membantu untuk mencapai tujuan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kemudahan dan kepuasan pengguna.

Menurut Lestari dan Selfiani (2021) sistem informasi yang efektif dapat memberikan peningkatan terhadap produktivitas pengguna dengan meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses kerja, sehingga memberikan nilai tambah bagi organisasi.

II.3 Sistem Perpajakan Elektronik (*E-Tax System*)

Kemajuan bidang teknologi dan informasi yang terjadi saat ini mendorong terciptanya perubahan yang besar dalam proses administrasi perpajakan. *Electronic Tax System (E-Tax System)* adalah salah satu bentuk dari perubahan besar yang terjadi di era kemajuan teknologi dan informasi. Direktorat Jendral Pajak (DJP) mulai memperkenalkan sistem administrasi perpajakan digital di Indonesia melalui beberapa layanan, seperti *e-Registration, e-Filling, e-Billing,* dan *e-Payment*.

Electronic Tax System (E-Tax System) adalah layanan digital yang diciptakan untuk mempermudah wajib pajak untuk melakukan proses registrasi, pelaporan, dan pembayaran pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasan seluruh wajib pajak (Kribiyantara dkk., 2025). Hal yang sama disampaikan oleh Nuraini, dkk. (2025) yang menyatakan bahwa implementasi *E-Tax System* merupakan strategi yang dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dapat mengurangi biaya kepatuhan dan memperbaiki kualitas layanan.

Dapat disimpulkan bahwa keberadaan *E-Tax System* merupakan pilar yang penting dalam proses perpajakan modern serta dapat mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan dan mendorong terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan mereka secara nyata.

II.3.1 *Coretax Administration System (CATS)*

Coretax Administration System (CATS) merupakan bentuk dari transformasi dari *E-Tax System* yang sengaja dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) pada tahun 2024 untuk menghadapi tantangan ekonomi global yang menuntut kecepatan, integrasi data, dan akurasi untuk penggunaanya.

Coretax Administration System (CATS) hadir untuk menggantikan DJP Online, CATS sudah menerapkan prinsip *end to end tax administration*, dimana seluruh proses administrasi yang dimulai dari pendaftaran, pembuatan NPWP, pelaporan SPT, dan pembayaran sudah terhubung didalam system yang sama.

Menurut Isnaini, dkk. (2025) *Coretax* merupakan bentuk baru dari *E-Tax System* yang terlibat terhadap efisiensi, profitabilitas, serta penerimaan pajak. Sedangkan menurut Korat dan Munandar (2025) CATS merupakan salah satu alat utama dalam proses transformasi perpajakan Indonesia, bertujuan untuk mengurangi birokrasi manual, meningkatkan transparansi fiskal, memperbaiki sistem pelaporan, dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah.

II.4 Keterkaitan antara *Efektivitas Coretax Administration System (CATS)* dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.

Dalam proses administrasi perpajakan di era digital, efektivitas sistem pemungutan pajak seperti *Coretax Administration System (CATS)* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna utamanya. Keefektifitasan suatu sistem dapat dilihat dari sejauh mana sistem tersebut berhasil memenuhi kebutuhan penggunaanya, seperti menyederhanakan segala proses administrasi perpajakan ke dalam satu sistem dan memastikan adanya transparansi dari setiap layanan yang tersedia. Efektivitas *Coretax Administration System (CATS)* dan kepuasan wajib pajak memiliki hubungan timbal balik,

apabila sistem tersebut memiliki keefektivitasan yang tinggi, maka tingkat kepuasan wajib pajak akan cenderung meningkat, begitupun sebaliknya.

Menurut Delone dan Mclean dalam Salsabilla dan Jhon (2025) mengatakan bahwa faktor utama yang dapat menentukan keberhasilan dari implementasi suatu sistem terdiri dari:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*): Suatu sistem dengan desain yang mudah dipahami, memiliki tingkat keandalan yang tinggi, dan keamanan yang terjamin akan cenderung mudah diterima oleh masyarakat dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Salsabilla dan Jhon, 2025). *Coretax Administration System (CATS)* diharapkan dapat menyediakan layanan yang cepat dan mudah dipahami, serta memberikan kemudahan dalam penggunaan sistem bagi wajib pajak.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*): Menurut Salsabilla dan Jhon (2025) kualitas informasi dapat diukur melalui tiga aspek utama yaitu *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *completeness* (kelengkapan). Semua data yang tercatat pada *Coretax Administration System (CATS)* harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan bagi otoritas pajak dan wajib pajak. Informasi dan data yang yang tersedia pada sistem harus lengkap dan relevan dan dapat diakses tepat waktu agar tidak terjadi hambatan dalam proses administrasi perpajakan, seperti pelaporan SPT.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*): Keberhasilan suatu sistem informasi dapat dipengaruhi dengan adanya dukungan baik teknis maupun non teknis yang responsif (Salsabilla dan Jhon, 2025). Dalam penggunaan *Coretax Administration System (CATS)*, sistem tersebut diharapkan dapat memberikan perhatian untuk seluruh wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan mereka, menyediakan layanan yang berjalan dengan konsisten, dan menjamin keamanan terhadap data pribadi wajib pajak yang telah tersimpan.

BAB III METODOLOGI PENULISAN

III.1 Pengumpulan Data dan Informasi

Pengumpulan data dan informasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang objektif dan akurat terkait persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas *Coretax Administration System (CATS)*. Proses ini dilakukan melalui dua jenis sumber, yaitu sumber primer dan sekunder.

Data primer diperoleh melalui metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner melalui tautan dari Google Form kepada wajib pajak yang telah atau belum menggunakan sistem *coretax*. Desain kuesioner disusun berdasarkan jurnal relevan terdahulu yang membahas terkait kepuasan pengguna terhadap proses implementasi suatu sistem yang mencakup beberapa indikator, diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi yang disediakan. Kuesioner terdiri dari 10 pernyataan tertutup dengan skala likert 1-5 demi untuk memudahkan responden dalam mengisi kuesioner. Kuesioner disebar secara online melalui Group Whatsapp sesama pengguna *coretax* dan media sosial sehingga diperoleh sebanyak 80 responden yang bersedia mengisi kuesioner.

Data sekunder berasal dari berbagai jurnal, artikel ilmiah, dan situs resmi dari Direktorat Jendral Pajak atau Kemenkeu. Data sekunder digunakan untuk memperkuat teori, membandingkan hasil, dan menambah konteks untuk pelaksanaan *Coretax Administration System (CATS)* di Indonesia.

III.2 Pengolahan Data dan Informasi

Proses pengolahan data dan informasi pada kajian ilmiah ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif berdasarkan perhitungan persentase untuk melihat kecenderungan persepsi dan tingkat kepuasan responden. Data dihitung dengan menggunakan rumus persentase sederhana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2022), sebagai berikut ini:

$$\frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah responden dari kriteria tertentu

N = Total keseluruhan responden

Sehingga Kriteria interpretasi persentase yang digunakan berdasarkan ⁴⁴Skala Likert 1-5 dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu layanan adalah berikut ini:

Table 1. Kriteria Interpretasi Persentase.

¹ No	Angka Persentase	Jawaban
1	81%-100%	Sangat Puas
2	61%-80%	Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	21%-40%	Tidak Puas
5	0%-20%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Novaryatiin dalam Meila, dkk. (2020)

¹⁵Dengan demikian data yang telah terkumpul dapat memberikan gambaran terkait aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran nyata dalam proses penetapan skala prioritas untuk upaya peningkatan layanan kepada pihak otoritas pajak.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan ditampilkan data dari hasil analisis tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan sistem *coretax*. Data yang akan ditampilkan berasal dari proses survei dengan menggunakan kuesioner yang telah disebar langsung kepada responden agar menghasilkan hasil yang akurat.

IV.1 Profil Responden

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Pada tabel di bawah ini menampilkan hasil data survei terkait responden berdasarkan jenis kelamin. Pada survei ini, didominasi oleh responden perempuan dengan jumlah 62 orang sedangkan laki-laki berjumlah 18 orang.

Table 2. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	62	77,2%
Laki-Laki	18	22,8%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer, 2025.

2. Karakteristik berdasarkan Usia

Pada survei ini, mayoritas ³⁵responden berada pada rentang usia >20 Tahun sejumlah 61 orang, diikuti oleh kelompok usia >30 Tahun sebanyak 14 orang, usia >40 tahun sejumlah 4 orang, dan usia >¹⁴50 Tahun sebanyak 1 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna sistem *coretax* berasal dari kalangan usia produktif yang biasanya lebih mudah beradaptasi dengan sistem baru.

Table 3. ¹⁹Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
>20 Tahun	61	75,6%
>30 Tahun	14	17,9%
>40 Tahun	4	5,1%
> ¹⁰ 50 Tahun	1	1,3%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer, 2025.

3. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan data survei, mayoritas responden yang terlibat berasal dari kelompok pendidikan terakhir SMA/K dengan jumlah 32 orang, diikuti oleh S1 sejumlah 40 orang, dan D3 sejumlah 9 orang. Data ini menggambarkan bahwa sistem *coretax* dapat digunakan secara luas oleh berbagai kalangan dengan latar pendidikan yang beragam, baik kelompok pendidikan menengah atau tinggi.

Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SMA/K	31	39,2%
D3	9	11,4%
S1	40	49,4%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer, 2025.

4. Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan

¹² Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh karyawan swasta dengan jumlah 51 orang, diikuti oleh kategori pekerjaan lainnya sejumlah 25 orang, dan PNS sejumlah 4 orang. Adapun kategori pekerjaan lainnya mencakup wirausaha dan pekerja lepas. Secara keseluruhan, sistem *coretax* ³¹ dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda dengan dibarengi sosialisasi yang menyeluruh.

⁵ Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Karyawan Swasta	51	63,7%
PNS	4	5%
Others (Wirausaha, Freelance, dan Karyawan BUMN)	³⁷ 25	31,3%
Total	80	100%

Sumber: Data Primer, 2025.

IV.2 Analisis Data

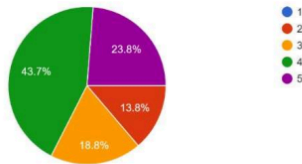
Data yang telah ¹² diperoleh melalui survei dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada responden akan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan grafik. Analisis ³⁶ ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan sistem *coretax* secara objektif berdasarkan pengalaman yang telah mereka rasakan terkait kualitas sistem, informasi, dan layanan yang tersedia. Analisis data ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam terkait sejauh mana sistem *coretax* dapat

memenuhi kebutuhan wajib pajak dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna utama dari sistem ini.

Dengan demikian, berikut ini akan disajikan analisis terkait hasil survei yang melibatkan 80 responden yang meliputi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan oleh sistem *coretax*.

1. Pernyataan pertama yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya merasa bahwa *Coretax Administration System (CATS)* dapat mempercepat proses administrasi perpajakan.”. Berdasarkan hasil survei yang akan disajikan pada gambar 1, dari 80 responden sebagian besar memberikan respon yang positif berupa 43,7%⁸ responden mengatakan “Setuju” dan 23,8%²⁸ responden mengatakan “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa sistem *coretax* dapat mempercepat proses administrasi perpajakan mereka dari awal hingga akhir, seperti proses pendaftaran, pembuatan NPWP, pelaporan SPT, dan pembayaran. Sementara itu, 18,8% responden menyatakan “Netral” dan 13,8%⁴⁹ menyatakan “Tidak Setuju”, hal ini menunjukkan bahwa sistem *coretax* belum mampu memberikan bantuan berupa kecepatan proses administrasi perpajakan secara signifikan terhadap sebagian wajib pajak. Tidak adanya responden yang mengatakan “Sangat Tidak Setuju” menggambarkan bahwa sejauh ini sistem *coretax* masih dapat diterima oleh masyarakat dan dapat mempercepat proses administrasi perpajakan dengan cukup baik. Namun, dalam implementasi dari sistem ini masih perlu diadakan peningkatan kecepatan dan kestabilan server untuk mendukung kecepatan proses administrasi perpajakan dan peningkatan kepuasan seluruh wajib pajak.

Saya merasa bahwa Coretax Administration System (CATS) dapat mempercepat proses administrasi perpajakan.
80 responses

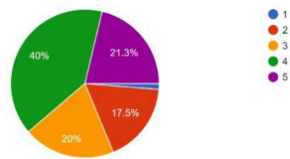


Sumber: Data Primer, 2025.

Gambar 1. Hasil Survei dari pernyataan pertama dalam kuesioner.

2. Pernyataan kedua yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya merasa bahwa *Coretax Administration System (CATS)* mudah diakses dimanapun dan kapanpun.”. Hasil dari survei terkait pernyataan tersebut akan disajikan melalui gambar 2, dari 80 responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 40% responden mengatakan “Setuju” dan 21,3% mengatakan “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak memberikan respon positif berupa sistem *coretax* dianggap cukup fleksibel dan mudah diakses dimanapun dan kapanpun, hal ini juga sejalan dengan tujuan dari Direktorat Jenderal Pajak untuk menciptakan transformasi digital yang menyediakan layanan perpajakan berbasis internet. Namun, 20% responden memberikan tanggapan “Netral”, 17,5% mengatakan “Tidak Setuju”, dan 1,3% responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju”. Kondisi ini menggambarkan bahwa sebagian pengguna masih menghadapi masalah teknis seperti gangguan koneksi internet, masalah login, dan masalah lainnya. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa sistem *coretax* dinilai sudah cukup baik dalam memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas waktu penggunaan. Namun, diperlukan peningkatan dalam keandalan sistem, optimalisasi sistem, dan memperluas kapasitas jaringan untuk memastikan bahwa semua wajib pajak dapat mengakses sistem dengan mudah kapanpun dan dimanapun saat dibutuhkan.

Saya merasa bahwa Coretax Administration System (CATS) mudah diakses dimanapun dan kapanpun.
80 responses

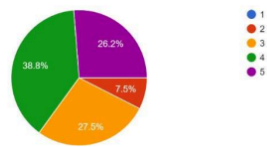


Sumber: Data Primer, 2025

Gambar 2. Hasil survei terkait dari pernyataan kedua dalam kuesioner.

3. Pernyataan ketiga yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya percaya bahwa *Coretax Administration System (CATS)* meningkatkan akurasi data pajak, sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam proses administrasi perpajakan.”. Hasil dari jawaban 80 responden yang terlibat dalam survei ini akan disajikan dalam gambar 3, sebanyak 38,8% responden menyatakan “Setuju” dan 26,2% responden mengatakan “Sangat Setuju”. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar wajib pajak memberikan respon positif berupa kepercayaan terhadap sistem *coretax* yang dianggap dapat mengurangi kesalahan yang sering terjadi dalam proses pelaporan dan administrasi pajak manual. Namun, sebanyak 27,5% responden mengatakan “Netral” dan 7,5% mengatakan “Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil dari pengguna masih mengalami kendala seperti ketidaksesuaian data, pembaruan sistem yang tertunda, atau masalah teknis lainnya meskipun sebagian besar wajib pajak memberikan respon positif. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa dalam implementasi sistem *coretax* cukup berhasil meningkatkan akurasi dan integritas data perpajakan, mendukung efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pajak nasional.

Saya percaya bahwa Coretax Administration System (CATS) dapat meningkatkan akurasi data pajak, sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam proses administrasi perpajakan.
80 responses



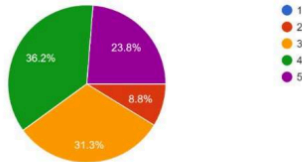
Sumber: Data Primer, 2025.

Gambar 3. Hasil survei terkait dari pernyataan ketiga dalam kuesioner.

4. Pernyataan keempat yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya merasa bahwa layanan yang tersedia pada *Coretax Administration System (CATS)* mudah dipahami dan digunakan.”. Hasil survei dari 80 responden akan ditunjukkan melalui gambar 4, berdasarkan hasil tersebut sebanyak 36,2% responden mengatakan “Setuju” dan 23,8% responden mengatakan “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak menganggap bahwa sistem *coretax* memiliki fitur atau tampilan yang mudah dipahami dan digunakan dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan mereka sehingga dapat membantu meningkatkan dan mendorong kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem ini. Meskipun sebagian besar responden memberikan tanggapan positif, masih terdapat 31,3% responden mengatakan “Netral” dan 8,8% responden mengatakan “Tidak Setuju”. Dengan demikian dinyatakan bahwa beberapa wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam proses pengoprasian sistem baru ini, hal ini dapat terjadi apabila kurang ratanya pelatihan atau sosialisasi terkait tata cara penggunaan sistem baru. Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa sistem *coretax* dinilai sudah cukup berhasil dalam memberikan layanan atau fitur yang mudah dipahami dan digunakan demi mendorong terjadinya proses administrasi pajak yang efisien. Dalam proses peningkatan kepuasan wajib pajak, pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus

selalu memperbaiki tampilan sistem, memperbanyak panduan, pendampingan, dan sosialisasi yang mudah diakses oleh wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini.

Saya merasa bahwa layanan yang tersedia pada Coretax Administration System (CATS) mudah dipahami dan digunakan.
80 responses



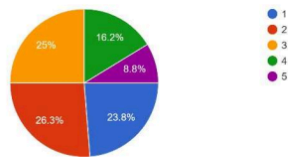
Sumber: Data Primer, 2025.

Gambar 4. Hasil survei terkait dari pernyataan keempat dalam kuesioner.

5. Pernyataan kelima yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya merasa bahwa layanan yang terdapat pada *Coretax Administration System (CATS)* selalu berfungsi dengan baik dan minim terjadinya gangguan, sehingga segala proses administrasi perpajakan dapat berjalan tepat waktu.”. Hasil survei dari 80 responden akan ditunjukkan melalui gambar 5, berdasarkan data yang diperoleh sebanyak 25% responden mengatakan “Netral”, 26,3% responden mengatakan “Tidak Setuju”, dan 23,8% responden mengatakan “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih mengalami masalah dalam bentuk kestabilan dan konsistensi sistem, seperti kesulitan dalam mengakses sistem, masalah saat ingin masuk ke dalam sistem, atau respons yang cenderung lambat. Kondisi ini dapat mempengaruhi efisiensi dalam proses administrasi perpajakan, seperti melaporkan dan membayar pajak secara online. Hal ini sangat wajar terjadi karena adanya perbedaan waktu, lokasi, dan jaringan pada saat mengakses sistem. Namun sebaliknya, sebanyak 16,2% responden mengatakan “Setuju” dan hanya 8,8% responden mengatakan “Sangat

Setuju”, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian kecil dari responden menganggap bahwa sistem *coretax* sudah beroperasi dengan cukup baik dan hampir tidak pernah mengalami gangguan. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa dalam proses digitalisasi administrasi pajak melalui *Coretax Administration System (CATS)* masih terdapat kendala yang harus diperbaiki, seperti peningkatan berkelanjutan dalam hal skalabilitas server, optimalisasi sistem selama periode pelaporan pajak, dan layanan dukungan teknis yang responsif dalam mendukung proses administrasi perpajakan tepat waktu dan minim terjadinya gangguan.

Saya merasa bahwa layanan yang terdapat pada Coretax Administration System (CATS) selalu berfungsi dengan baik dan minim terjadinya ganggu...ministrasi perpajakan dapat berjalan tepat waktu.
80 responses



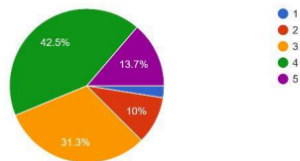
Sumber: Data Primer, 2025.

Gambar 5. Hasil survei terkait dari pernyataan kelima dalam kuesioner.

- Pernyataan keenam yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya merasa *Coretax Administration System (CATS)* sudah memenuhi kebutuhan seluruh wajib pajak dari berbagai latar belakang yang berbeda.”. Hasil survei dari 80 responden terkait pernyataan tersebut yang telah ditunjukkan melalui gambar 6, diperoleh sebanyak 42,5% responden mengatakan “Setuju” dan 13,7% responden mengatakan “Sangat Setuju”, hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden menilai fitur dan layanan yang telah disediakan oleh sistem *coretax* sudah cukup menjawab dan memenuhi kebutuhan wajib pajak dari berbagai kalangan, baik orang pribadi maupun badan usaha. Namun disisi lain, 31,3% responden memberikan tanggapan “Netral”, 10%

responden mengatakan “Tidak Setuju”, dan 2,5% responden mengatakan “Sangat Tidak Setuju”. Hal ini menggambarkan bahwa beberapa responden beranggapan bahwa sistem *coretax* belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa sistem *coretax* telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menyediakan layanan perpajakan yang lebih merata dan sesuai dengan kebutuhan berbagai pengguna. Namun, untuk membuat sistem ini benar-benar mampu melayani seluruh lapisan masyarakat dengan cara yang paling efektif, diperlukan peningkatan berkelanjutan, seperti pembuatan fitur yang lebih fleksibel dan pembuatan pedoman teknis yang lebih khusus untuk setiap kategori wajib pajak.

Saya merasa Coretax Administration System (CATS) sudah memenuhi kebutuhan seluruh wajib pajak dari berbagai latar belakang yang berbeda.
80 responses



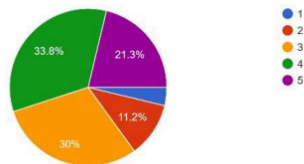
Sumber: Data primer, 2025.

Gambar 6. Hasil survei terkait dari pernyataan keenam dalam kuesioner.

- Pernyataan ketujuh yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya percaya bahwa data-data yang sudah tersimpan di dalam *Coretax Administration System (CATS)* akan terjamin keamanannya.”. Hasil survei dari 80 responden terkait pernyataan tersebut yang telah ditunjukkan melalui gambar 7, diperoleh sebanyak 33,8% responden mengatakan “Setuju” dan 21,3% responden mengatakan “Sangat Setuju”, hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar wajib pajak menganggap sistem ini memiliki sistem pengamanan data yang cukup baik dan dapat

melindungi data pengguna yang bersifat pribadi dan finansial. Namun sebanyak 30% responden memberikan tanggapan “Netral”, 11,2% responden mengatakan “Tidak Setuju” dan 3,8% responden mengatakan “Sangat Tidak Setuju”. Dari presentase tersebut dapat disimpulkan bahwa beberapa responden masih belum sepenuhnya percaya terhadap keamanan data yang dikelola oleh sistem *coretax*. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil dari responden masih merasakan kekhawatiran terkait adanya ancaman siber, seperti kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi pengguna. Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa responden belum sepenuhnya percaya terhadap keamanan penyimpanan data pada sistem *coretax* meskipun sebagian besar respon memberikan tanggapan yang sudah cukup positif, sehingga Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan infrastruktur dalam hal keamanan siber, meningkatkan transparansi mengenai kebijakan perlindungan data wajib pajak, dan memberikan sosialisasi kepada wajib pajak terkait tata cara yang dapat diambil untuk memastikan keamanan data pribadi tersimpan dengan baik oleh sistem demi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem *coretax*.

Saya percaya bahwa data-data yang sudah tersimpan di dalam Coretax Administration System (CATS) akan terjamin keamanannya.
80 responses

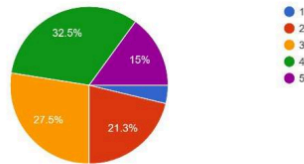


Sumber: Data primer, 2025.

Gambar 7. Hasil survei terkait dari pernyataan ketujuh dalam kuesioner.

8. Pernyataan kedelapan yang terdapat dalam kuesioner adalah “Ketika Saya mengalami kendala dalam penggunaan *Coretax Administration System (CATS)*, petugas KPP terdekat atau DJP sangat responsif dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami.”. Berdasarkan hasil survei yang sudah ditampilkan melalui gambar 8, diperoleh 32,5% responden mengatakan “Setuju” dan 15% responden mengatakan “Sangat Setuju”. Persentase tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar responden mengalami pengalaman baik terhadap tingkat bantuan yang diberikan oleh pihak otoritas pajak baik online melalui menu layanan yang telah disediakan pada sistem *coretax* atau *call center* yang biasa disebut dengan kring pajak (1500 200) dan *offline* melalui Kantor Pelayanan Pajak terdekat ketika sedang mengalami permasalahan saat penggunaan sistem *coretax*. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 27,5% responden mengatakan “Netral” yang berarti beberapa dari respon mungkin belum merasakan atau memiliki pengalaman yang baik terhadap layanan bantuan yang telah disediakan baik secara online atau offline. Sedangkan sekitar 21,3% responden mengatakan “Tidak Setuju” dan 3,8% responden mengatakan “Sangat Tidak Setuju”, hal ini menunjukkan bahwa pengalaman mereka terhadap layanan bantuan yang ada dinilai kurang baik. Secara keseluruhan, hasil survei di atas menunjukkan bahwa masih perlu diadakannya peningkatan dalam hal layanan bantuan untuk masyarakat meskipun sebagian besar dari responden sudah memberikan tanggapan positif. Peningkatan layanan tersebut dapat dilakukan dengan cara mempercepat waktu respons apabila wajib pajak memberikan keluhan melalui berbagai kanal layanan yang telah disediakan oleh DJP dan memberikan sosialisasi atau panduan secara online dengan lebih lengkap dan merata untuk menjawab seluruh permasalahan yang dialami agar wajib pajak tidak perlu antri dan data langsung ke KPP untuk menyelesaikan kendalanya.

Ketika Saya mengalami kendala dalam penggunaan Coretax Administration System (CATS), petugas KPP terdekat atau DJP sangat responsif ...mbantu menyelesaikan permasalahan yang dialami.
80 responses



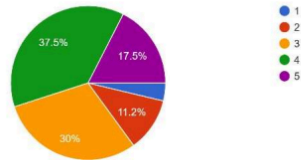
Sumber: Data primer, 2025.

Gambar 8. Hasil survei terkait dari pernyataan kedelapan dalam kuesioner.

- Pernyataan kesembilan yang terdapat dalam kuesioner adalah “Saya merasa bahwa informasi terbaru terkait proses perpajakan selalu ditampilkan oleh *Coretax Administration System (CATS)*”. Berdasarkan hasil survei yang sudah ditampilkan melalui gambar 9, diperoleh sebanyak 37,5% responden mengatakan “Setuju” dan 17,5% responden mengatakan “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *coretax* sudah dinilai baik dalam penyampaian dan penampilan informasi terkini terkait seluruh proses permohonan perpajakan terkini hingga riwayat transaksi terbaru. Namun, sekitar 30% responden mengatakan “Netral”, hal ini menunjukkan bahwa beberapa responden masih mengalami keraguan atau belum sepenuhnya percaya terkait konsistensi sistem dalam penyampaian informasi terbaru. Adapun 11,2% responden mengatakan “Tidak Setuju” dan 3,8% responden mengatakan “Sangat Tidak Setuju”, hasil persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian kecil dari responden menilai informasi yang ditampilkan oleh sistem tidak selalu akurat. Secara keseluruhan, hasil survei di atas menunjukkan bahwa *Coretax Administration System (CATS)* sudah berjalan dengan cukup baik dalam menyajikan informasi terkait seluruh proses permohonan perpajakan termasuk informasi hak dan kewajiban

wajib pajak, tetapi masih perlu diadakan peningkatan, terutama dalam hal kecepatan dan konsistensi pembaruan data.

Saya merasa bahwa informasi terbaru terkait proses perpajakan selalu ditampilkan oleh Coretax Administration System (CATS).
80 responses



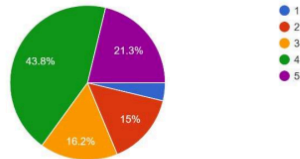
Sumber: Data primer, 2025.

Gambar 9. Hasil survei terkait dari pernyataan kesembilan dalam kuesioner.

10. Pernyataan terakhir yang terdapat dalam kuesioner adalah “Secara keseluruhan, Saya merasa puas dalam menggunakan *Coretax Administration System (CATS)* dalam memenuhi kewajiban perpajakan.”. Berdasarkan hasil survei yang sudah ditampilkan melalui gambar 10, diperoleh sebanyak 43,8% responden mengatakan “Setuju” dan 21,3% responden mengatakan “Sangat Setuju”, presentase tersebut menyatakan bahwa ssebagian besar dari responden yang terlibat memiliki pengalaman yang baik selama penggunaan sistem ini. Sementara itu sekitar 16,2% responden mengatakan “Netral”, 15% responden mengatakan “Tidak Setuju”, dan 3,8% responden mengatakan “Sangat Tidak Setuju”, hasil presentase ini menunjukkan bahwa sebagian kecil dari responden yang terlibat masih belum merasakan pengalaman yang baik dalam penggunaan sistem *coretax* yang kemungkinan besarnya disebabkan oleh gangguan saat masuk ke dalam sistem, lambatnya respons dari layanan bantuan yang disediakan, dan kurangnya informasi terkait penggunaan beberapa fitur. Secara keseluruhan, hasil survei di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Coretax Administration System (CATS)* dinilai sudah baik,

meskipun belum sepenuhnya ideal. Meskipun begitu, Direktorat Jenderal Pajak masih perlu mengadakan peningkatan dari implementasi sistem ini demi untuk meningkatnya kepuasan wajib pajak di masa yang akan datang. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan sistem yang lebih interaktif, stabil, dan responsif serta meningkatkan layanan bantuan pengguna agar setiap kendala yang dihadapi wajib pajak dapat ditangani dengan cepat dan efektif.

Secara keseluruhan, Saya merasa puas dalam menggunakan Coretax Administration System (CATS) dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
80 responses



Sumber: Data Primer, 2025.

Gambar 10. Hasil survei terkait dari pernyataan kesepuluh dalam kuesioner.

Secara umum, hasil survei dari 10 pernyataan yang melibatkan sebanyak 80 responden membuktikan bahwa proses implementasi dari *Coretax Administration System (CATS)* sudah dianggap cukup baik oleh sebagian besar wajib pajak. *Coretax Administration System (CATS)* dinilai mudah diakses dimanapun dan kapanpun, mempercepat proses administrasi perpajakan, dan meningkatkan akurasi data wajib pajak. Namun, dalam proses implementasinya terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti gangguan sistem yang masih sering terjadi sehingga perlu ditingkatkan kembali skalabilitas dari sistem ini agar seluruh wajib pajak dapat menggunakan sistem ini secara optimal meskipun digunakan dan diakses secara bersamaan, kurangnya pendampingan oleh otoritas pajak kepada seluruh wajib pajak, dan kurang ratanya edukasi terkait kemudahan dalam penggunaan sistem. Dengan demikian, adanya hasil survei di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek

yang dapat memberikan pengaruh besar terhadap persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak.

IV.3 ⁸ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan *Coretax*

⁴⁵ Dalam proses menciptakan sistem pemungutan pajak yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan *Coretax Administration System (CATS)* pada tanggal 1 Januari 2025. Sistem ini berfungsi untuk menggabungkan seluruh proses administrasi perpajakan dari awal hingga akhir, sehingga diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses administrasi perpajakan. Dalam upaya penggunaan sistem baru perlu diadakan evaluasi terkait sejauh mana keberhasilan sistem ini dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya, maka dari itu tingkat kepuasan wajib pajak dapat dijadikan sebagai indikator utama dalam proses penilaian keberhasilan sistem ini.

Berdasarkan perhitungan persentase menggunakan rumus sederhana dan hasil dari survei yang terdiri dari 10 pernyataan tertutup yang melibatkan sebanyak 80 responden akan dijelaskan di bawah ini untuk menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat persetujuan responden sehingga dapat dijadikan sebagai gambaran dalam melihat persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas kinerja sistem *coretax* melalui pengalaman dari masing-masing responden:

1. Hasil survei dari 80 responden yang terlibat untuk pernyataan pertama dalam kuesioner yaitu “Saya merasa bahwa *Coretax Administration System (CATS)* dapat mempercepat proses administrasi perpajakan.”, sebanyak 35 ⁵¹ orang menjawab “Setuju” dan 19 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif diperoleh sebesar 67,5% responden. Namun sebanyak 15 orang mengatakan “Netral” dan 11 orang mengatakan “Tidak Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif diperoleh sebesar 32,5% responden. Hal ini menunjukkan bahwa *Coretax Administration System (CATS)* dinilai baik dalam membantu

proses administrasi perpajakan menjadi lebih cepat, tetapi dalam proses implementasi sistem ini masih perlu diadakannya evaluasi kembali agar seluruh wajib pajak dapat merasakan pengalaman yang lebih baik berupa proses administrasi perpajakan yang lebih cepat.

2. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan kedua dalam kuesioner yaitu “Saya merasa bahwa *Coretax Administration System (CATS)* mudah diakses dimanapun dan kapanpun.”, sebanyak 32 orang menjawab “Setuju” dan 17 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif diperoleh sebesar 61,25% responden. Namun sebanyak 16 orang mengatakan “Netral”, 14 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 1 orang mengatakan “Sangat Tidak Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 38,75% responden. Hal ini menggambarkan bahwa terdapat responden yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses sistem dan masih perlu diadakannya perbaikan lebih lanjut agar sistem dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun.
3. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan ketiga dalam kuesioner yaitu “Saya percaya bahwa *Coretax Administration System (CATS)* dapat meningkatkan akurasi data pajak, sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam proses administrasi perpajakan.”, sebanyak 31 orang menjawab “Setuju” dan 21 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 65% responden. Namun sebanyak 22 orang mengatakan “Netral” dan 6 orang mengatakan “Tidak Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 35% responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya responden yang merasa *Coretax Administration System (CATS)* belum mampu meningkatkan akurasi data pajak, oleh karena itu wajib pajak

menganggap bahwa hal tersebut dapat berpotensi menyebabkan kesalahan dalam proses administrasi perpajakan.

4. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan keempat dalam kuesioner yaitu “Saya merasa bahwa layanan yang tersedia *pada Coretax Administration System (CATS)* mudah dipahami dan digunakan.”, sebanyak 29 orang menjawab “Setuju” dan 19 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 60% responden. Namun sebanyak 25 orang mengatakan “Netral” dan 7 orang mengatakan “Tidak Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 40% responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang merasakan *Coretax Administration System (CATS)* sulit dipahami dan digunakan. Hal ini kemungkinan dapat terjadi dikarenakan belum adanya edukasi yang merata kepada seluruh wajib pajak dari pihak otoritas pajak.
5. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan kelima dalam kuesioner yaitu “Saya merasa bahwa layanan yang terdapat pada *Coretax Administration System (CATS)* selalu berfungsi dengan baik dan minim terjadinya gangguan, sehingga segala proses administrasi perpajakan dapat berjalan tepat waktu.”, sebanyak 13 orang menjawab “Setuju” dan 7 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 25% responden. Namun sebanyak 20 orang mengatakan “Netral”, 21 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 19 orang mengatakan “Sangat Tidak Setuju” sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 75% responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan layanan yang terdapat pada *Coretax Administration System (CATS)* tidak selalu berfungsi dengan baik, sehingga dapat menyebabkan proses administrasi perpajakan terganggu dan terhambat.

6. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan keenam dalam kuesioner yaitu “Saya merasa *Coretax Administration System (CATS)* sudah memenuhi kebutuhan seluruh wajib pajak dari berbagai latar belakang yang berbeda.”, sebanyak 34 orang menjawab “Setuju” dan 11 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 56,25% responden. Namun sebanyak 25 orang mengatakan “Netral”, 8 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 2 orang mengatakan “Sangat Tidak Setuju” sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 43,75% responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang merasakan *Coretax Administration System (CATS)* belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan latar belakang yang berbeda-beda, sehingga perlu diadakannya edukasi yang lebih jelas.
7. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan ketujuh dalam kuesioner yaitu “Saya percaya bahwa data-data yang sudah tersimpan di dalam *Coretax Administration System (CATS)* akan terjamin keamanannya.”, sebanyak 27 orang menjawab “Setuju” dan 17 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 55% responden. Namun sebanyak 24 orang mengatakan “Netral”, 9 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 3 orang mengatakan “Sangat Tidak Setuju” sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 45% responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang belum sepenuhnya percaya dengan keamanan siber yang dimiliki oleh sistem baru.
8. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan kedelapan dalam kuesioner yaitu “Ketika Saya mengalami kendala dalam penggunaan *Coretax Administration System (CATS)*, petugas KPP terdekat atau DJP sangat responsif dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami.”, sebanyak 26 orang menjawab “Setuju” dan 12 orang

menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 47,5% responden. Namun sebanyak 22 orang mengatakan “Netral”, 17 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 3 orang mengatakan “Sangat Tidak Setuju” sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 52,5% responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan pihak otoritas pajak kurang mendampingi dalam membantu menyelesaikan kendala-kendala yang selama ini mereka alami.

9. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan kesembilan dalam kuesioner yaitu “Saya merasa bahwa informasi terbaru terkait proses perpajakan selalu ditampilkan oleh *Coretax Administration System (CATS)*.”, sebanyak 30 orang menjawab “Setuju” dan 14 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 55% responden. Namun sebanyak 24 orang mengatakan “Netral”, 9 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 3 orang mengatakan “Sangat Tidak Setuju” sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 45% responden. Hal ini menggambarkan bahwa beberapa responden merasakan bahwa informasi yang terbaru kurang tersampaikan dengan baik melalui sistem ini, oleh karena itu perlu diadakannya evaluasi untuk peningkatan dan konsistensi dalam proses pembaruan data atau informasi terbaru wajib pajak.
10. Hasil survei dari 80 responden untuk pernyataan terakhir dalam kuesioner yaitu “Secara keseluruhan, Saya merasa puas dalam menggunakan *Coretax Administration System (CATS)* dalam memenuhi kewajiban perpajakan.”, sebanyak 35 orang menjawab “Setuju” dan 17 orang menjawab “Sangat Setuju”, sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah positif sebesar 65% responden. Namun sebanyak 13 orang mengatakan “Netral”, 12 orang mengatakan “Tidak Setuju”, dan 3 orang mengatakan

“Sangat Tidak Setuju” sehingga hasil dari perhitungan persentase untuk responden yang memberikan tanggapan ke arah negatif sebesar 35% responden. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengguna memiliki pengalaman yang baik dalam proses penggunaan sistem ini tetapi dalam mencapai keberhasilan dalam proses implementasi sistem ini masih perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh agar seluruh wajib pajak mendapatkan pengalaman yang lebih baik untuk ke depannya.

Berdasarkan hasil survei di atas dengan menggunakan kriteria interpretasi persentase berdasarkan skala likert 1-5 menurut Novaryatiin dalam Meila, dkk. (2020) akan digambarkan pada tabel di bawah ini:

Table 6. Kriteria Interpretasi Persentase Berdasarkan Hasil Survei.

No	Pernyataan	Persentase Persepsi Positif	Kriteria Interpretasi
1	Mempercepat proses administrasi perpajakan.	67,5%	Puas
2	Mudah diakses dimanapun dan kapanpun.	61,25%	Puas
3	Meningkatkan akurasi data pajak, sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam proses administrasi perpajakan.	65%	Puas
4	Layanan yang tersedia mudah dipahami dan digunakan.	60%	Puas
5	Berfungsi dengan baik dan minim terjadinya gangguan, sehingga segala proses administrasi perpajakan dapat berjalan tepat waktu.	25%	Tidak Puas
6	Memenuhi kebutuhan seluruh wajib pajak dari berbagai latar belakang	56,25%	Cukup Puas

No	Pernyataan	Persentase Persepsi Positif	Kriteria Interpretasi
	yang berbeda.		
7	Data-data yang sudah tersimpan di akan terjamin keamanannya.	55%	Cukup Puas
8	Petugas KPP terdekat atau DJP sangat responsif dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami.	47,5%	Cukup Puas
9	Informasi terbaru terkait proses perpajakan selalu ditampilkan oleh sistem.	55%	Cukup Puas
10	Tingkat kepuasan dalam menggunakan <i>Coretax Administration System (CATS)</i> dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara keseluruhan.	65%	Puas

Sumber: Data Primer, 2025.

Berdasarkan hasil interpretasi persentase menurut skala likert 1-5 dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek dalam sistem yang dinilai “Puas” oleh responden, diantaranya adalah kecepatan sistem dalam proses administrasi, kemudahan dalam mengakses sistem, peningkatan akurasi data perpajakan, dan layanan yang terdapat pada sistem mudah dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa dalam proses implementasi *Coretax Administration System (CATS)* aspek-aspek tersebut telah memenuhi ekspektasi dari sebagian besar wajib pajak.

Mayoritas responden menilai implementasi dari *Coretax Administration System (CATS)* secara keseluruhan berada pada kategori “Puas”, namun dalam proses implementasi sistem ini, terdapat beberapa aspek yang dinilai lebih rendah oleh responden. Aspek yang berada dikategori “Cukup Puas” diantaranya adalah pemenuhan kebutuhan seluruh wajib pajak dengan latar belakang yang berbeda,

keamanan data-data perpajakan yang tersimpan, kurangnya respon dari petugas KPP terdekat atau DJP saat wajib pajak mengalami kendala dengan persentase 47,5%, dan penyampaian informasi terbaru terkait proses perpajakan dengan persentase 55%. Selain itu, aspek dari fungsi sistem yang minim gangguan berada pada kategori “Tidak Puas” dengan persentase terendah sebesar 25% yang artinya mayoritas dari responden menilai bahwa sistem masih mengalami gangguan.

Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna merupakan aspek penting dalam menilai kinerja dari *Coretax Administration System (CATS)*. Oleh karena itu, perlu dilakukannya perbaikan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan adanya perbaikan-perbaikan tersebut, persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak cenderung akan lebih meningkat. Hal ini dapat mendorong keberhasilan dari proses digitalisasi administrasi perpajakan yang lebih efisien dan ramah bagi seluruh wajib pajak.

⁴ BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas sistem *coretax* dinilai sudah cukup baik. Mayoritas responden yang terlibat dalam survei ini memberikan tanggapan positif terhadap beberapa aspek, seperti kecepatan proses administrasi, kemudahan akses, akurasi data, keamanan informasi, serta kelengkapan informasi perpajakan. Hal ini dinyatakan melalui mayoritas responden yang memilih opsi jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” pada aspek-aspek tersebut, sehingga sistem ini dinilai sudah memenuhi ekspektasi dari mayoritas wajib pajak, namun tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan masih rendah karena masih ada beberapa masalah yang sering terjadi, seperti ketidakstabilan sistem dan kurangnya responsivitas layanan bantuan.

Hasil dari survei menggambarkan bahwa terdapat beberapa aspek yang sudah memberikan pengaruh yang besar terhadap persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak. Aspek yang sudah memiliki pengaruh tinggi, yaitu kecepatan sistem (67,5%), akurasi data (65%), aksesibilitas (61,3%), serta kemudahan penggunaan (60%) yang sudah berada pada kategori “Puas”. Namun masih terdapat beberapa aspek lain dengan pengaruh lebih rendah dan berada pada kategori “Cukup Puas”, yaitu responsivitas petugas (47,5%), informasi perpajakan terbaru (55%), keamanan data (55,1%), dan pemenuhan kebutuhan bagi semua latar belakang wajib pajak (56,2%). Sementara itu, aspek yang memiliki penilaian terendah dan berada pada kategori “Tidak Puas” sehingga perlu diprioritaskan perbaikannya yaitu kestabilan sistem (25%), hal ini menunjukkan bahwa gangguan akses, lambatnya sistem, dan error teknis adalah hambatan utama yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, *Coretax Administration System (CATS)* dinilai cukup efektif untuk membantu proses administrasi pajak. Namun dalam proses peningkatan kepuasan wajib pajak secara berkelanjutan, masih diperlukan perbaikan di beberapa aspek.

V.2 Saran

a. Bagi wajib pajak.

1. Aktif dalam menggunakan sumber pembelajaran: Menggunakan tutorial yang bersumber pada situs atau channel youtube resmi dari Direktorat Jenderal Pajak, mengajukan permohonan pelatihan melalui menu layanan edukasi yang telah disediakan dalam sistem *coretax*, dan bergabung dalam forum diskusi gratis yang diselenggarakan oleh beberapa komunitas lokal yang membahas terkait tata cara penggunaan sistem *coretax*.
2. Beradaptasi terhadap sistem secara konsisten: Berusaha mengenal sistem dengan lebih jelas dan dapat menggunakannya secara lebih optimal.
3. Memberikan umpan balik yang membangun kepada Direktorat Jendral Pajak: Memberikan kritik dan saran baik melalui menu yang telah disediakan pada sistem *coretax* atau media sosial resmi dari Direktorat Jendral Pajak.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak.

1. Perbaiki sistem: Meningkatkan kapasitas dan skalabilitas server, untuk mencegah kendala yang sering terjadi, seperti downtime, kesulitan log in, dan lambatnya kinerja sistem saat waktu-waktu tertentu yang dapat menghambat proses administrasi perpajakan.
2. Sosialisasi yang intens: Mengadakan sosialisasi lebih menyeluruh terkait tata cara penggunaan sistem *coretax* kepada wajib pajak dan pegawai-pegawai KPP yang masih mengalami kesulitan.
3. Peningkatan kualitas layanan bantuan: Perbaiki kualitas layanan melalui menu layanan yang telah disediakan pada sistem *coretax*, pegawai KPP terdekat, atau *call center* (Kring Pajak) di 1500 200 agar dapat memberikan pendampingan yang lebih baik kepada wajib pajak yang mengalami kendala.

Secara keseluruhan, kajian ilmiah ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang empiris dalam menilai sejauh mana sistem *coretax* telah memenuhi harapan seluruh wajib pajak dan memberikan rekomendasi perbaikan dalam upaya untuk penyempurnaan implementasi sistem perpajakan digital Nasional. Dengan adanya peningkatan berkelanjutan, sistem ini dapat menjadi sistem administrasi perpajakan yang lebih efisien, efektif, dan mengutamakan kepuasan seluruh wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak diharapkan dapat bekerja sama dengan cara membangun komunikasi dua arah yang lebih baik dan terbuka dalam upaya mendukung keberhasilan penggunaan sistem *coretax* dalam mewujudkan sistem administrasi pajak digital yang efektif dan transparan, serta dapat memberikan kepuasan bagi para penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. A., Khidir, H. A., Maalood, I. Y., Ameen, A. K., Hamad, D. R., Beitolahe, H. S., ... & Shakor, M. Y. (2024). Elevating Information System Performance: A Deep Dive Into Quality Metrics. Arxiv Preprint Arxiv:2412.18512.
- Aini, N., & Nasution, M. I. P. (2025). Akurasi Kualitas Data Informasi Pada Sistem Manajemen. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(1), 40-50.
- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges And Opportunities Coretax Administration System On The Efficiency Of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2), 2.
- Asbari, M., Riwayadi, E., & Amri, L. H. A. (2024). Strategi Kolaboratif Mengelola Kinerja: Fokus Pada Team Efficacy Dan Iklim Kerja. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 29-42.
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Di Indonesia. *Economics And Digital Business Review*, 5(2), 1029-1040.
- Dampak Penerapan Coretax Pada PT Yekape Surabaya (O. Y. Silalahi & Tantina Haryati, Trans.). (2025). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 14-19.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a). Implementasi Coretax Bagi Wajib Pajak
- Hidayat, A. R., & Sucahyati, D. (2024a). Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi Untuk Pelaporan Pph Pasal 23. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1, 357– 365.
- Idharudin, V., & Wahyono, A. (2025). Pengaruh Relasi, Layanan Jasa, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Merchant Dalam Penggunaan Mesin Edc Di Pt. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 1-15.

- Iskandar, H., & Mahyuni, L. P. (2025). Determinants Of Strategic Taxpayer Satisfaction And Their Impact On Tax Payment Compliance. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha*, 12(1), 18-31.
- Isnaini, I., Yantiana, N., & Kurniawan, R. (2025). Efektivitas Implementasi Coretax Dalam Digitalisasi Perpajakan: Implikasi Terhadap Efisiensi, Profitabilitas Dan Peningkatan Penerimaan Pajak. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 17(3), 641-651.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). Kinerja Pendapatan Negara Tahun 2024 Tumbuh Positif.
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (Ctas) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16-29.
- Kribiyantara, Y., Dura, J., & Bukhori, M. (2024). Dampak E-Tax System Dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(4), 4582-4595.
- Lestari, R. A., & Selfiani, S. (2025). Pengaruh Implementasi Sistem Coretax Dan Akuntabilitas Terhadap Transparansi Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (Jakpi)*, 5(1), 155-165.
- Lim, M., & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Computer And Science Industrial Engineering (Comasie)*, 4(2), 46-55.
- Ma'sum, M. F., & Nainggolan, R. R. E. (2024). Analisis Tingkat Kesuksesan Website Portal Satu Data Menggunakan Model Delone And Mclean Di Kabupaten Semarang (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes Puskokkes Mabas Polri. *Journal Of Herbal, Clinical And Pharmaceutical Science (Herclips)*, 1(02), 29-39.

- Nugraha, Y. R. Y. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Melalui Sistem Coretax Terhadap Efisiensi Biaya Kepatuhan Pajak Oleh Wajib Pajak Menengah. *Jurnal Administrasi Profesional*, 6(1), 80-92.
- Nuraini, I., Pasha, N. S., & Kadir, K. N. (2025). Implementasi E-Pajak Sebagai Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(1), 485-496.
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., & Livtanta, N. K. (2025). Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Sistem Coretax: Mengukur Kepercayaan Publik Di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial Politika (Jsp)*, 6(1), 20-36.
- Puspapertiwi, E. R. (2025, 02 18). Kata Pakar It Soal Penyebab Sistem Coretax Bermasalah Dan Ganggu Perpajakan. Retrieved From Kompas.Com: <https://www.kompas.com/tren/read/2025/02/18/120000765/kata-pakar-it-soal-penyebab-sistem-coretax-bermasalah-dan-ganggu-perpajakan>
- Rahayu, A. D., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Di Desa Purwogondo, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(4), 113-129.
- Salma Aqilah, Christian Wiradendi Wolor, & Eka Dewi Utari. (2025). Analisis Efisiensi Administrasi Core Tax Administration System (Ctas): Studi Kasus Pada Pt X. *Masman Master Manajemen*, 3(2), 205–214.
- Salsabilla, N. P., & Very, J. (2025). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 3831-3837.
- Sari, S. D. A., Rossanti, S. N., Aulia, C. R., & Annisa, F. L. (2025). Pengaruh Coretax Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Mengelola Pajak Di Kanwil Djp I Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi, Akutansi Dan Manajemen Nusantara*, 4(1), 20-28.

Senilai Rp1,2 T. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20250117173306-532-1188421/mengenal-pemenang-tender-coretax-sistem-pajak-baru-senilai-rp12-t>.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulhendri, S., Chairina, S. W., Suharti, E., Pratama, G. M., & Irrofiqi, A. H. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi: Apakah Itu Penting?. *Journal Of Accounting, Finance, Taxation, And Auditing (Jafta)*, 5(1).

Suluh, M., Haryanto, H., & Triono, A. (2024). Kualitas Website Dalam Implementasi Keterbukaan Informasi Publik. *Edutech: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 4(4), 322-335.

Susiana, U., Mukaromah, L., Luthfi, M. F., & Sentiya, N. (2025). Kesiapan Umkm Di Kabupaten Sambas Dalam Menghadapi Implementasi Coretax. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 5(3), 274-288.

Utantoro, A. (2025, February 17). Tidak Siap, Penerapan Coretax Sarat Masalah. [Mediaindonesia.Com](https://www.mediaindonesia.com).

Vioni Aisyah Final TA

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.umg.ac.id Internet Source	<1%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
3	I Gusti Ayu Puspita Dewi, I Made Santosa. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)", Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2018 Publication	<1%
4	docplayer.info Internet Source	<1%
5	eprints.ahmaddahlan.ac.id Internet Source	<1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
7	media.neliti.com Internet Source	<1%
8	repository.unair.ac.id Internet Source	<1%
9	Ahmad Alvinda Akbar, Arman Wijaya, Ayanih Ayanih, Humaerah Humaerah, Ina Magdalena. "Penerapan Instrumen Penilaian	<1%

Ranah Afektif dalam Hasil Belajar Kurikulum 2013 di SDN Cipaeh", MASALIQ, 2023

Publication

10	jurnal.feb-umi.id Internet Source	<1 %
11	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
12	id.123dok.com Internet Source	<1 %
13	djpb.kemenkeu.go.id Internet Source	<1 %
14	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	www.scribd.com Internet Source	<1 %
17	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to University of Nottingham Student Paper	<1 %
19	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
20	es.scribd.com Internet Source	<1 %
21	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %

22	926536a1-a5db-4815-940f-faae91aef0da.filesusr.com Internet Source	<1 %
23	docobook.com Internet Source	<1 %
24	jurnal.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
25	metropuncaknews.com Internet Source	<1 %
26	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
27	e-journalfb.ukdw.ac.id Internet Source	<1 %
28	ejournal.jak-stik.ac.id Internet Source	<1 %
29	repo.palcomtech.ac.id Internet Source	<1 %
30	M. Hafidz Misbahuddin, Yuli Kurniawati. "Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1 %
31	akudanruangpublik.wordpress.com Internet Source	<1 %
32	balitek-ksda.or.id Internet Source	<1 %

33	journal.stiemb.ac.id Internet Source	<1 %
34	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
35	mumuthvampireelf.blogspot.com Internet Source	<1 %
36	pemeriksaanpajak.com Internet Source	<1 %
37	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
38	Andi Saputra, Susiana Susiana. "Persepsi Mahasiswa terhadap Learning Management System (LMS): Pengaruh Lokasi, Perangkat dan Analisis Kepuasan Mahasiswa", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2021 Publication	<1 %
39	JOKO SUSENO, SANI SANI. "PENGARUH KEPUASAN WAJIB PAJAK, PENEGAKAN SANKSI PAJAK DAN Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Pontianak", Jurnal Ekonomi Integra, 2018 Publication	<1 %
40	Nunung Latofah, Dwikora Harjo. "Analisis Tax Awareness Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat", Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI), 2020 Publication	<1 %
41	eprints.upj.ac.id Internet Source	<1 %

42	journal.nurscienceinstitute.id Internet Source	<1 %
43	jptam.org Internet Source	<1 %
44	jurnal.buddhidharma.ac.id Internet Source	<1 %
45	ortax.org Internet Source	<1 %
46	repository.unib.ac.id Internet Source	<1 %
47	www.neo-demokrasi.com Internet Source	<1 %
48	Arif Nugrahanto, Soupani Andri Nasution. "PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI INDONESIA", Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN), 2019 Publication	<1 %
49	core.ac.uk Internet Source	<1 %
50	Yohanes Kribiyantara, Justita Dura, Mohammad Bukhori. "Dampak E-Tax System dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening", Owner, 2024 Publication	<1 %
51	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On