

## PERSEPSI WAJIB PAJAK BADAN TERHADAP PENGGUNAAN CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM DALAM PELAPORAN SPT MASA

Giokvannie Vernaya Tanty<sup>1</sup>, I Nyoman Putra Yasa<sup>2</sup>, Nyoman Ari Surya Dharmawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

Corresponding e-mail: [giokvannie@student.undiksha.ac.id](mailto:giokvannie@student.undiksha.ac.id)

Copyright © 2026 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: [10.53866/jimi.v6i1.1258](https://doi.org/10.53866/jimi.v6i1.1258)

### Abstrak

Implementasi Core Tax Administration System dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Masa merupakan bagian dari transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan transparansi pengelolaan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam terhadap wajib pajak badan sebagai pengguna sistem di lingkungan perusahaan. Data dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan temuan berdasarkan konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek *performance expectancy*, sistem dipersepsikan mampu meningkatkan integrasi data perpajakan, memperkuat transparansi informasi, serta mempermudah pemantauan kewajiban pajak melalui fitur pelacakan status dan *pre-populated* sehingga mendorong keteraturan administrasi. Namun demikian, pada aspek *effort expectancy*, persepsi kemudahan penggunaan masih dipengaruhi oleh kendala teknis seperti perlambatan server, gangguan akses, kegagalan penyimpanan data, *session timeout*, serta hambatan login, terutama pada periode mendekati batas waktu pelaporan. Pada aspek *facilitating conditions*, panduan dan sosialisasi dari otoritas pajak dinilai cukup informatif, meskipun peningkatan stabilitas sistem dan respons teknis yang lebih cepat masih diperlukan. Sementara itu, dari aspek *social influence*, penggunaan sistem lebih dipengaruhi oleh sifatnya yang wajib sebagai kebijakan pemerintah dibandingkan tekanan lingkungan sosial. Secara keseluruhan, sistem dipersepsikan memberikan manfaat kinerja yang positif, namun optimalisasi penerimaan dan pengalaman pengguna masih bergantung pada perbaikan aspek teknis serta penguatan dukungan instansi.

**Kata Kunci:** Core Tax Administration System; UTAUT; Kepatuhan Wajib Pajak Badan; Digitalisasi Perpajakan; SPT Masa

### *Corporate Taxpayers' Perceptions of the Use of the Core Tax Administration System in Periodic Tax Return Reporting*

#### Abstract

The implementation of the Core Tax Administration System in reporting the Periodic Notification is part of the digital transformation of tax administration in Indonesia which aims to increase the effectiveness and transparency of tax management. This study uses the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology approach with a qualitative method through in-depth interviews with corporate taxpayers as system users in the company environment. The data was analyzed descriptively by grouping findings based on the constructs of performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, and social influence. The results of the study show that from the aspect of performance expectancy, the system is perceived to be able to improve tax data integration, strengthen information transparency, and facilitate the monitoring of tax obligations through status tracking and pre-populated features so as to encourage administrative order. However, in the aspect of effort expectancy, the perception of ease of use is still affected by technical constraints such as server slowdowns, access interruptions, data storage failures, session timeouts, and login barriers, especially in the period close to the reporting deadline. In terms of facilitating conditions, guidance and socialization

from tax authorities are considered quite informative, although improved system stability and faster technical response are still needed. Meanwhile, from the aspect of social influence, the use of the system is more influenced by its mandatory nature as a government policy rather than the pressure of the social environment. Overall, the system is perceived to provide positive performance benefits, but the optimization of reception and user experience still depends on improving technical aspects and strengthening agency support.

**Keywords:** Core Tax Administration System; UTAUT; Corporate Taxpayer Compliance; Digitization Of Taxation; Time Return

## 1. Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen utama pemerintah untuk menghimpun penerimaan negara, baik secara langsung maupun tidak langsung, guna membiayai pengeluaran rutin, pembangunan nasional, serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat (Yasa, 2015). Dalam struktur pendapatan negara, pajak memiliki peran strategis sebagai sumber penerimaan terbesar yang menjadi penopang utama penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Korat & Munandar, 2025). Ketergantungan negara terhadap penerimaan pajak menempatkan kepatuhan wajib pajak sebagai cermin keberhasilan kebijakan fiskal (Yasa, Devi, et al., 2020). Namun, kepatuhan perpajakan tidak hanya semata-mata ditentukan oleh kesadaran wajib pajak dan penegakan sanksi saja, akan tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem administrasi yang digunakan (Yasa & Prayudi, 2019). Sistem yang mudah diakses, stabil, dan berorientasi pada pengguna berpotensi mendorong kepatuhan secara sukarela oleh wajib pajak, sedangkan sistem yang kompleks atau bermasalah secara teknis dapat menjadi hambatan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Venkatesh et al., 2016). Oleh sebab itu, modernisasi administrasi perpajakan menjadi agenda penting Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menciptakan sistem yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak (Sujana & Dharmawan, 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin modern, DJP telah melakukan transformasi administrasi perpajakan melalui berbagai platform elektronik seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur (Yasa, Kesawa, et al., 2020). Meskipun sistem-sistem tersebut sebelumnya telah meningkatkan kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak, implementasinya masih terfragmentasi sehingga wajib pajak harus mengakses beberapa menu aplikasi berbeda untuk memenuhi kewajibannya (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2022). Kondisi ini menjadi tantangan yang cukup kompleks terutama bagi wajib pajak badan yang memiliki volume transaksi besar, kompleksitas pelaporan tinggi, serta kewajiban SPT yang beragam, baik SPT Tahunan maupun SPT Masa (Dwi Andika & Putra Yasa, 2020). Tantangan tersebut mendorong perlunya sistem yang lebih terintegrasi dalam satu lingkungan sistem terpadu.

Sebagai wujud nyata respons terhadap kebutuhan tersebut, DJP meluncurkan Core Tax Administration System sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang terintegrasi. Core Tax Administration System dirancang untuk menyatukan berbagai proses perpajakan dalam satu platform, mulai dari registrasi, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan kepatuhan (Direktorat Jendral Pajak, 2024). Sejak awal peluncuran tahun 2025, pelaporan SPT Masa bagi wajib pajak badan mulai dilakukan secara aktif melalui Core Tax Administration System, sehingga periode ini menjadi fase awal adaptasi wajib pajak terhadap sistem baru. Implementasi Core Tax Administration System pada SPT Masa menjadi sangat krusial karena SPT Masa merupakan kewajiban rutin yang dilaporkan setiap bulan dan mencerminkan kepatuhan administrasi perpajakan secara berkelanjutan (Direktorat Jendral Pajak, 2025). Untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika pelaporan sebelum dan sesudah implementasi sistem baru tersebut, berikut disajikan data perbandingan volume pelaporan SPT Masa pada setiap triwulan tahun 2024 dan 2025 yang terangkum dalam tabel 1 dan tabel 2 berikut ini.

**Tabel 1. Kepatuhan Wajib Pajak Pada SPT Masa Tahun 2024**

	Jenis SPT	TW1	TW2	TW3	TW4	Total
2024	SPT masa PPN/PPnBM	1.228	1.894	1.982	2.047	7.151
	SPT Masa PPh 21/26	914	1.580	1.600	1.740	5.834
	SPT Masa PPh Unifikasi	268	434	496	536	1.734
	SPT Masa Unifikasi	112	376	330	314	1.132
	SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)	12	15	16	26	69

SPT Masa PPh Pasal 23/26	2	5	4	3	14
SPT Masa PPh Pasal 22	-	-	4	-	4
Grand Total	2.410	3.908	4.078	4.323	15.938

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

**Tabel 2. Kepatuhan Wajib Pajak Pada SPT Masa Tahun 2025**

	Jenis SPT	TW1	TW2	TW3	TW4	Total
2025	SPT masa PPN/PPnBM	1.721	2.121	2.532	-	6.374
	SPT Masa PPh 21/26	1.678	2.124	2.343	-	6.145
	SPT Masa PPh Unifikasi	611	933	1.230	-	2.774
	Grand Total	4.010	5.178	6.105	-	15.293

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

Gambaran dinamika pelaporan SPT Masa di KPP Pratama Singaraja dapat dilihat dari data Tahun Pajak 2024 dan 2025. Pada Tahun Pajak 2024, total SPT Masa yang dilaporkan di KPP Pratama Singaraja mencapai 15.938 SPT dengan tren peningkatan per triwulan, yaitu 2.410 pada TW1, 3.908 pada TW2, 4.078 pada TW3, dan 4.323 pada TW4. Jika dilihat berdasarkan jenis SPT, SPT Masa PPN/PPnBM mendominasi dengan 7.151 SPT, diikuti SPT Masa PPh 21/26 sebanyak 5.834 SPT, SPT Masa PPh Unifikasi 1.734 SPT, dan SPT Masa Unifikasi 1.132 SPT. Data ini menunjukkan bahwa pelaporan SPT Masa merupakan aktivitas rutin dengan volume tinggi yang sangat bergantung pada keandalan sistem digital.

Memasuki Tahun Pajak 2025, yang menjadi periode awal penggunaan Core Tax Administration System secara penuh untuk SPT Masa, total SPT yang dilaporkan hingga Triwulan III mencapai 15.293 SPT, dengan rincian 4.010 pada TW1, 5.178 pada TW2, dan 6.105 pada TW3. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan periode awal 2024, terutama pada SPT Masa PPN/PPnBM (6.374 SPT) dan SPT Masa PPh 21/26 (6.145 SPT). Sementara itu, SPT Masa PPh Unifikasi juga meningkat menjadi 2.774 SPT hingga TW3. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa semakin banyak wajib pajak badan yang aktif menggunakan Core Tax Administration System dalam pelaporan SPT Masa.

Meskipun terjadi peningkatan jumlah pelaporan, implementasi Core Tax Administration System sejak awal 2025 tidak terlepas dari berbagai permasalahan teknis. Pada fase awal penggunaan, banyak wajib pajak melaporkan kendala seperti kesulitan login, website sering error, loading yang lambat, serta ketidakstabilan sistem terutama menjelang batas waktu pelaporan SPT Masa (Rachman, 2025). Selain itu, beberapa fitur pelaporan belum sepenuhnya intuitif sehingga menyulitkan wajib pajak dalam mengisi formulir, melakukan validasi data, dan memastikan status pelaporan telah terkirim dengan benar (DDTCNews, 2025).

Keluhan dari wajib pajak juga muncul terkait minimnya panduan operasional yang mudah dipahami serta keterbatasan dukungan teknis pada awal penerapan sistem tersebut (DDTCNews, 2025). Sebagian wajib pajak harus berulang kali mencoba mengirimkan SPT karena status pelaporan tidak terkonfirmasi dengan jelas, yang berpotensi meningkatkan risiko keterlambatan pelaporan serta sanksi Administrasi. Kondisi ini menambah beban administratif bagi wajib pajak badan, terutama bagi perusahaan yang memiliki volume transaksi tinggi dan kewajiban pelaporan SPT Masa yang rutin setiap bulan (Amiliyah et al., 2025).

Di sisi lain, peningkatan pada jumlah SPT Masa tahun 2025 menunjukkan bahwa meskipun terdapat kendala teknis, wajib pajak tetap berusaha untuk beradaptasi dengan Core Tax Administration System. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting: bagaimana sebenarnya persepsi wajib pajak badan terhadap penggunaan Core Tax Administration System? Apakah sistem ini benar-benar dirasakan mempermudah pelaporan SPT Masa, atau justru menambah kompleksitas administrasi perpajakan?. Dalam konteks inilah, pendekatan kualitatif menjadi relevan untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman wajib pajak badan dalam menggunakan *Core Tax Administration System*. Persepsi tidak hanya mencakup penilaian terhadap fitur sistem, tetapi juga mencerminkan pengalaman subjektif, tantangan yang dihadapi, serta makna yang diberikan wajib pajak terhadap perubahan sistem administrasi perpajakan (Yasa, Martadinata, et al., 2020). Pemahaman yang lebih mendalam terhadap persepsi ini penting karena dapat menjelaskan mengapa suatu sistem diterima atau ditolak oleh penggunaannya (Venkatesh et al., 2016).

Sejauh ini, penelitian yang secara spesifik mengkaji persepsi wajib pajak badan terhadap Core Tax Administration System dalam konteks pelaporan SPT Masa masih sangat terbatas, karena implementasi Core Tax Administration System baru dimulai pada awal 2025 dan belum melewati satu siklus tahun pajak penuh yang memungkinkan evaluasi kepatuhan secara komprehensif. Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada implementasi Core Tax Administration System secara umum dan dampaknya terhadap kepatuhan serta efisiensi pelaporan pajak, lebih menekankan aspek kebijakan dan sistem daripada pengalaman pengguna (Purnomo et al., 2025). Penelitian Khusniah et al., 2025 menyoroti peran Core Tax Administration System masih bersifat makro dan berbasis studi literatur tanpa menggali persepsi wajib pajak secara mendalam. Studi literatur berikutnya cenderung membahas manfaat dan tantangan Core Tax Administration System dari sudut pandang konseptual, terutama terkait efisiensi administrasi dan transparansi, tetapi belum menelaah pengalaman nyata wajib pajak dalam praktik pelaporan SPT Masa (Maliki, 2025). Sementara itu penelitian oleh Aqilah et al., 2025 yang meriset studi kasus pada PT X menunjukkan kendala teknis, kinerja sistem yang lambat, serta ketidaklancaran operasional, namun temuan tersebut terbatas hanya pada satu perusahaan dan belum merepresentasikan pengalaman wajib pajak badan secara lebih luas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam persepsi wajib pajak badan terhadap penggunaan Core Tax Administration System dalam pelaporan SPT Masa melalui pendekatan kualitatif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi kajian perpajakan digital serta menjadi masukan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam menyempurnakan implementasi Core Tax Administration System agar lebih stabil, mudah digunakan, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak badan.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Objek, waktu dan Tempat

Objek dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak badan terhadap penggunaan Core Tax Administration System, khususnya pada pelaporan SPT Masa. Persepsi yang dimaksud mencakup pengalaman penggunaan sistem, penilaian terhadap kemudahan dan keandalan Core Tax Administration System, kendala teknis yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kelancaran dan ketepatan waktu pelaporan SPT Masa. Subjek penelitian adalah wajib pajak badan yang telah menggunakan Core Tax Administration System secara aktif minimal 3 bulan.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2025-Januari 2026, yang meliputi tahap persiapan instrumen, pengumpulan data lapangan, transkripsi wawancara, serta analisis dan interpretasi data. Pemilihan periode ini didasarkan pada fakta bahwa tahun 2025 merupakan fase awal penerapan Core Tax Administration System untuk SPT Masa sehingga relevan untuk menangkap persepsi pengguna pada tahap transisi sistem.

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa KPP Pratama Singaraja telah menerapkan Core Tax Administration System secara aktif serta memiliki jumlah wajib pajak badan yang cukup representatif untuk dikaji dalam konteks penelitian kualitatif.

### 2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti. Sepuluh (10) partisipan dipilih karena dianggap relevan dan memenuhi kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian (Santina et al., 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan kualitatif yang memanfaatkan sumber primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan kepada sepuluh perwakilan wajib pajak badan dengan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya untuk menggali persepsi mereka terhadap pengalaman dan kemudahan pengguna, tantangan, dampak, efektivitas dan penggunaan Core Tax Administration System. Dokumentasi juga dilakukan, meliputi pengumpulan foto kegiatan observasi dan wawancara, serta dokumen pendukung lain guna memperkuat temuan di lapangan. Di sisi lain, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup kajian terhadap buku, jurnal, laporan, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan tema penelitian. Studi ini bertujuan memahami teori-teori yang ada, menemukan hasil riset terdahulu, dan mengidentifikasi celah penelitian.

Untuk menjamin kredibilitas dan keandalan, penelitian ini mengacu pada empat kriteria. Moleong (2004) menyampaikan bahwa keabsahan data dapat diuji dengan empat kriteria, yaitu kredibilitas,

transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Fokus utama terletak pada kredibilitas, yang dicapai melalui triangulasi teknik, yakni memverifikasi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi pada sumber yang sama (Alfansyur & Mariyani, 2020). Selain itu, keterlibatan sepuluh responden dengan latar belakang serupa digunakan untuk memperkuat keabsahan temuan.

### 2.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994), yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengelompokan data hasil wawancara sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi dan mengelompokkan jawaban informan berdasarkan konstruk dalam teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Proses ini dilakukan untuk memudahkan pemetaan temuan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga mempermudah pemahaman terhadap pola dan kecenderungan jawaban informan. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi tematik sesuai indikator penelitian untuk menggambarkan persepsi wajib pajak badan terhadap penggunaan Core Tax Administration System dalam pelaporan SPT Masa.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses interpretasi terhadap data yang telah disajikan dengan mengaitkannya pada teori yang digunakan serta tujuan penelitian. Kesimpulan ditarik secara bertahap dan terus diverifikasi selama proses analisis untuk memastikan konsistensi antara data lapangan dan hasil interpretasi (Dharmawan et al., 2021). Dengan demikian, analisis dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan hingga diperoleh temuan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil Penelitian

#### 3.1.1 Persepsi terhadap Pengalaman Awal dan Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan dari hasil wawancara, pengalaman awal wajib pajak badan dalam menggunakan Core Tax Administration System menunjukkan persepsi yang cukup beragam. Sebagian informan menyampaikan bahwa pada tahap awal penggunaan, sistem sering mengalami error dan proses loading data berjalan lambat, khususnya saat melakukan penginputan data. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna harus mengulang proses input akibat *website* yang tiba-tiba mengalami gangguan teknis.

Sebagaimana disampaikan oleh bapak MD:

*“Pada awal penggunaan, sistemnya sering error dan loading cukup lama, terutama saat input data. Beberapa kali kami harus mengulang dari awal karena datanya tidak tersimpan.”*

Namun demikian, informan lain menyatakan bahwa secara umum Core Tax Administration System memberikan pengalaman yang lebih transparan dibandingkan sistem sebelumnya. Fitur histori transaksi, histori *log in*, dan status pajak dinilai lebih jelas dan terstruktur.

*“Kalau dibandingkan sistem sebelumnya, sekarang lebih transparan. Riwayat transaksi dan status pelaporan bisa dilihat dengan jelas, jadi lebih terkontrol”* jelas Ibu PT, Accounting perusahaan X.

Meskipun pada awalnya terasa asing dan memerlukan proses adaptasi, setelah memahami alur kerja sistem, proses pelaporan SPT Masa dinilai menjadi lebih singkat dan juga efisien.

*“Memang awalnya perlu adaptasi, tapi setelah terbiasa justru prosesnya lebih cepat dan lebih ringkas”* (Bapak MD).

#### 3.1.2 Kendala Teknis dalam Penggunaan Sistem

Kendala teknis merupakan salah satu temuan yang cukup dominan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara, informan mengungkapkan bahwa permasalahan yang sering terjadi meliputi akses sistem yang lambat atau mengalami error, terutama ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT Masa.

*“Biasanya kalau sudah mendekati deadline, sistem jadi lambat sekali, bahkan kadang tidak bisa diakses sama sekali”* jelas Ibu BN.

Selain itu, beberapa informan juga mengalami kesulitan pada saat *login*, seperti gagal autentikasi, tidak diterimanya kode OTP, hingga akun yang terkunci.

*“Pernah beberapa kali kode OTP tidak masuk, jadi tidak bisa login. Ada juga kejadian akun terkunci dan harus menunggu reset dari pusat.”*

Permasalahan lain yang turut disampaikan adalah data yang tidak tersimpan atau ter-reset sehingga pengguna harus melakukan penginputan ulang, serta terjadinya *session timeout* yang menyebabkan pengguna keluar secara otomatis dari sistem dan harus *login* kembali, yang pada akhirnya memerlukan tambahan waktu dalam proses pelaporan. Perlambatan server pada periode pelaporan yang padat juga menjadi keluhan yang cukup sering muncul. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan Ibu PT:

*“Sering terjadi session timeout. Ketika sedang input data cukup lama, tiba-tiba sistem logout sendiri dan harus login ulang.”*

Temuan tersebut menunjukkan bahwa stabilitas sistem dalam implementasi Core Tax Administration System masih menjadi tantangan yang dirasakan oleh wajib pajak badan dalam pelaporan SPT Masa.

### 3.1.3 Dampak Kendala terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala teknis yang terjadi dalam sistem Core Tax Administration System cukup memengaruhi ketepatan waktu pelaporan SPT Masa. Gangguan akses sistem, lambatnya proses *login*, serta kegagalan penyimpanan data menyebabkan tertundanya proses pelaporan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak MD:

*“Kalau sistemnya bermasalah, jelas menghambat. Apalagi kalau sudah dekat batas waktu, jadi cukup berisiko terlambat.”*

Beberapa informan juga menyatakan bahwa kondisi ini meningkatkan risiko keterlambatan, khususnya apabila pelaporan dilakukan mendekati batas waktu pelaporan.

*“Karena sering ada gangguan, sekarang kami biasanya mulai lapor lebih awal untuk menghindari kendala teknis.”* (Ibu PT).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kendala teknis tidak hanya berdampak pada aspek teknis semata, tetapi juga memengaruhi pola kerja dan strategi perusahaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

### 3.1.4 Persepsi terhadap Panduan dan Dukungan DJP

Menurut informan, panduan dan bantuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam penggunaan Core Tax Administration System pada umumnya cukup jelas, baik melalui petunjuk tertulis ataupun kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan.

*“Secara umum panduannya sudah ada dan cukup membantu, terutama untuk alur dasar penggunaan sistem”* jelas bapak PTU.

Namun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang dinilai kurang rinci, khususnya dalam penanganan kendala teknis atau kasus tertentu, yang dimana setiap wajib pajak memiliki kasus yang beragam dan cukup berbeda antara satu dengan lainnya.

*“Untuk kasus-kasus teknis tertentu, panduannya belum terlalu detail. Kadang harus mencari informasi tambahan atau bertanya langsung ke kantor pajak. Selain itu bahasanya juga masih cukup teknis. Kalau bisa dibuat lebih sederhana, mungkin akan lebih mudah dipahami”* (Bapak MD).

Beberapa informan juga menilai bahwa meskipun konten panduan sudah lengkap, bahasa yang digunakan masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna awam. Informan lain juga menyampaikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan intensitas sosialisasi yang disertai dengan demonstrasi penggunaan sistem secara langsung, sehingga wajib pajak dengan karakteristik dan permasalahan yang beragam dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif serta solusi yang tepat atas kendala yang dihadapi.

### 3.1.5 Persepsi terhadap Efektivitas Core Tax Administration System

Secara umum, para informan menilai bahwa penggunaan Core Tax Administration System telah memberikan kontribusi positif dalam membantu perusahaan memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya dalam pelaporan SPT Masa.

*“Dengan sistem yang terintegrasi, kami bisa memantau status pelaporan dan riwayat transaksi dalam satu platform, jadi lebih tertata”* ungkap bapak MD.

Sistem ini dipersepsikan mampu mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan ke dalam satu platform terpadu, sehingga meminimalkan fragmentasi data dan meningkatkan keteraturan dalam pengelolaan dokumen serta pelaporan pajak. Integrasi tersebut juga dinilai memperkuat fungsi pengawasan internal perusahaan karena seluruh riwayat transaksi dan status pelaporan dapat dipantau secara lebih sistematis dan transparan.

Lebih lanjut, fitur integrasi data dan pelacakan status pelaporan dianggap memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam memastikan bahwa setiap kewajiban telah dipenuhi sesuai ketentuan yang berlaku. Fitur *pre-populated* secara khusus dinilai membantu dalam mempercepat proses pengisian dan mengurangi potensi kesalahan input, karena sebagian data telah tersedia secara otomatis dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa secara konseptual, Core Tax Administration System telah dirancang untuk mendukung efisiensi dan akurasi administrasi perpajakan. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu PT:

*“Fitur pre-populated cukup membantu karena sebagian data sudah otomatis muncul, jadi mengurangi risiko salah input.”*

Namun demikian, efektivitas sistem belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna. Beberapa informan menyoroti bahwa fitur validasi dalam sistem cenderung memiliki standar yang cukup kaku, sehingga dalam kondisi tertentu justru memperlambat alur kerja, terutama apabila terjadi kesalahan kecil yang mengharuskan proses penginputan diulang. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem, perlambatan server, serta kebutuhan adaptasi terhadap mekanisme digital yang baru turut memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna.

*“Validasinya cukup ketat. Kalau ada kesalahan kecil, harus ulang dari awal dan itu cukup memakan waktu”* jelas bapak PTU.

### 3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Core Tax Administration System dipersepsikan memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan perusahaan. Dalam konstruk *performance expectancy*, yaitu tingkat keyakinan bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja, sebagian besar informan menilai bahwa sistem mampu mengintegrasikan data perpajakan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah pemantauan kewajiban pajak melalui fitur integrasi data, pelacakan status pelaporan, dan *pre-populated* data.

Secara teoritis, Venkatesh et al., 2003 menjelaskan bahwa *performance expectancy* merupakan determinan paling kuat dalam memengaruhi niat penggunaan sistem teknologi, terutama dalam konteks organisasi. Persepsi bahwa suatu sistem mampu meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan kualitas kinerja akan memperkuat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Core Tax Administration System dipersepsikan memiliki manfaat kinerja yang nyata, sehingga mendukung konstruk utama dalam model UTAUT ini. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Amiliyah et al., 2025 yang menyimpulkan bahwa penerapan Core Tax Administration System berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi dan ketertiban pelaporan pajak perusahaan. Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa digitalisasi Core Tax Administration System berperan dalam meningkatkan kepatuhan dan akurasi pelaporan pajak badan (Purnomo et al., 2025). Hal ini memperkuat bahwa secara empiris maupun konseptual, CTAS memiliki nilai guna dalam meningkatkan kinerja administrasi perpajakan.

Namun demikian, dalam *effort expectancy*, yaitu tingkat kemudahan penggunaan sistem, hasil penelitian menunjukkan adanya persepsi yang beragam. Venkatesh et al., 2003 menyatakan bahwa *effort expectancy* berkaitan dengan persepsi kemudahan sistem, terutama pada tahap awal penggunaan teknologi baru. Jika pengguna mengalami hambatan teknis atau kompleksitas sistem, maka persepsi kemudahan akan menurun dan dapat memengaruhi penerimaan sistem (Venkatesh et al., 2016).

Dalam penelitian ini, kendala teknis seperti error sistem, server lambat, kegagalan penyimpanan data, serta kesulitan login memengaruhi pengalaman pengguna. Walaupun secara desain sistem dinilai modern dan terintegrasi, pengalaman teknis aktual membentuk persepsi bahwa penggunaan Core Tax Administration System masih memerlukan usaha tambahan. Temuan ini sejalan dengan studi literatur mengenai penerapan Coretax yang menyebutkan bahwa tantangan implementasi sistem digital perpajakan terletak pada kesiapan pengguna dan stabilitas sistem (Maliki, 2025). Dengan demikian, meskipun Core Tax Administration System memiliki potensi manfaat tinggi, persepsi kemudahan tetap menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan sistem (Dwi Andika & Putra Yasa, 2020).

Selanjutnya, dalam *facilitating conditions*, Venkatesh et al., 2003 menjelaskan bahwa ketersediaan infrastruktur teknis, dukungan organisasi, serta bantuan eksternal akan memengaruhi penggunaan aktual sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa panduan dan sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak dinilai cukup jelas secara konten, namun masih memerlukan penyederhanaan bahasa serta peningkatan respons teknis ketika terjadi gangguan sistem. Selain itu, stabilitas server pada periode mendekati batas waktu pelaporan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kenyamanan penggunaan. Temuan ini selaras dengan penelitian Korat & Munandar, 2025 yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi Core Tax Administration System sangat dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur dan kesiapan instansi. Dengan demikian, *facilitating conditions* menjadi faktor eksternal yang menentukan optimalisasi pemanfaatan sistem.

Pada penelitian ini, *social influence* tidak menunjukkan peran yang dominan dalam memengaruhi penggunaan Core Tax Administration System. Informan menyampaikan bahwa penggunaan sistem tidak dipengaruhi oleh lingkungan sosial, rekan kerja di luar perusahaan, maupun keluarga, melainkan semata-mata karena adanya kewajiban regulatif dari pemerintah. Core Tax Administration System dipandang sebagai sistem yang bersifat mandatory, sehingga perusahaan tidak memiliki alternatif untuk memilih menggunakan atau tidak menggunakan sistem tersebut dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Berbeda dengan layanan seperti mobile banking yang bersifat sukarela dan dapat dipilih sesuai preferensi individu, penggunaan Core Tax Administration System merupakan konsekuensi langsung dari kebijakan digitalisasi perpajakan nasional (Sirait et al., 2024). Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, adopsi sistem lebih didorong oleh faktor regulasi dan kepatuhan terhadap ketentuan pemerintah dibandingkan oleh tekanan sosial atau pengaruh normatif dari pihak lain (Yasa & Martadinata, 2019).

Secara keseluruhan, berdasarkan perspektif UTAUT, penggunaan Core Tax Administration System menunjukkan bahwa *performance expectancy* menjadi faktor pendorong utama penerimaan sistem, sedangkan *effort expectancy* dan *facilitating conditions* masih memerlukan penguatan melalui peningkatan stabilitas teknis dan dukungan institusional. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital perpajakan tidak hanya ditentukan oleh desain teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan kesiapan lingkungan pendukungnya (Herawati et al., 2022).

### 3.3. Kaitan dengan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wajib pajak badan terhadap penggunaan Core Tax Administration System dalam pelaporan SPT Masa. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak badan terhadap Core Tax Administration System cenderung positif secara konseptual, terutama dalam hal integrasi data dan transparansi sistem.

Namun demikian, persepsi tersebut masih dipengaruhi oleh kendala teknis yang berdampak pada kenyamanan dan ketepatan waktu pelaporan. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian dengan menunjukkan bahwa penggunaan Core Tax Administration System dinilai efektif namun belum sepenuhnya optimal dalam implementasinya.

## 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wajib pajak badan terhadap penggunaan Core Tax Administration System dalam pelaporan SPT Masa dengan menggunakan perspektif *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek *performance expectancy*, sistem dipersepsikan mampu meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan melalui integrasi data, transparansi informasi, serta kemudahan pemantauan kewajiban pajak. Namun, pada aspek *effort expectancy*, persepsi kemudahan penggunaan masih dipengaruhi oleh kendala teknis seperti error sistem, perlambatan server, gangguan penyimpanan data, dan hambatan *login*, terutama pada periode pelaporan. Pada aspek

*facilitating conditions*, dukungan berupa panduan dan sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak dinilai cukup membantu, tetapi stabilitas sistem dan respons teknis masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada aspek *social influence*, penggunaan sistem tidak dipengaruhi oleh lingkungan sosial ataupun keluarga, melainkan didorong oleh sifatnya yang wajib sebagai kebijakan pemerintah, sehingga adopsi sistem bersifat regulatif. Secara keseluruhan, Core Tax Administration System dipersepsikan efektif secara konseptual dalam mendukung administrasi perpajakan, namun optimalisasinya masih bergantung pada peningkatan kualitas teknis dan kesiapan infrastruktur pendukung.

Berdasarkan temuan peneliti, terdapat implikasi kebijakan yang perlu menjadi perhatian bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mengoptimalkan implementasi sistem. Peningkatan stabilitas serta kapasitas server, khususnya pada periode mendekati batas waktu pelaporan SPT Masa, menjadi langkah strategis untuk meminimalkan risiko perlambatan dan gangguan akses. Selain itu, penguatan sistem autentikasi, optimalisasi mekanisme penyimpanan data otomatis, serta penyempurnaan fitur validasi agar lebih adaptif tanpa mengurangi akurasi perlu diprioritaskan untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Dari sisi dukungan pengguna, penyederhanaan bahasa dalam panduan, penyusunan modul berbasis studi kasus, serta pelaksanaan sosialisasi yang lebih interaktif serta aplikatif dapat membantu wajib pajak dengan karakteristik yang beragam dalam memahami dan mengoperasikan sistem secara lebih efektif.

Kemudian dari hal tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kebijakan transformasi digital perpajakan. Temuan bahwa adopsi sistem cenderung bersifat regulatif menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak cukup hanya bertumpu pada kewajiban formal, tetapi juga harus memperhatikan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu mengintegrasikan pendekatan berbasis pengguna (*user-centered approach*) dalam pengembangan dan evaluasi sistem, termasuk melalui mekanisme umpan balik yang terstruktur dari wajib pajak badan. Dengan penguatan infrastruktur teknologi, strategi mitigasi risiko pada periode pelaporan padat, serta program literasi digital perpajakan yang berkelanjutan, implementasi Core Tax Administration System diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan sukarela serta kepercayaan publik terhadap administrasi perpajakan nasional dalam jangka panjang.

### Bibliografi

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Amiliyah, P., Prihastiyi, D. A., Tidar, U., & Potong, B. (2025). Penerapan Sistem Coretax Untuk Meningkatkan Kinerja Pembuatan Bukti Potong (BUPOT) Pada Pph Pasal 23; Pendekatan Kualitatif (Studi Kasus Kantor Konsultan Pajak Semarang). *Jurnal Akuntansi Edukasi Nusantara ICMA*, 55–66.
- Aqilah, S., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Efisiensi Administrasi Core Tax Administration System (CTAS): Studi Kasus pada PT X. *MASMAN: Master Manajemen*, 2, 205–215. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/829/930>
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian kualitatif & desain riset. Pustaka Pelajar.
- DDTCNews. (2025). *Artikel ini telah tayang di Update! DJP Jelaskan Coretax Tak Ditunda, Beroperasi Bareng Fitur Lama.* <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808758/update-djp-jelaskan-coretax-tak-ditunda-beroperasi-bareng-fitur-lama>
- Dharmawan, N. A. S., Astawa, I. G. P. B., & Chiva, K. (2021). The Meaning of Tax for Gen-Z A Study on Non-Economic Faculty Students at Ganesha University of Education. *Proceedings of the 6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2021)*, 197(Teams), 551–554. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211124.079>
- Direktorat Jendral Pajak. (2024). *Menjelang Peluncuran Coretax, Pajak Pekanbaru Tampan Bekali Wajib Pajak dengan Edukasi Coretax.* <https://www.pajak.go.id/>
- Direktorat Jendral Pajak. (2025). *Transformasi Digital Administrasi Perpajakan: Core Tax Administration System (CTAS).* 23 April 2025. <https://www.pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- Dwi Andika, K., & Putra Yasa, I. N. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Penggunaan e-Filing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(3), 267–275.
- Herawati, N. T., Yasa, I. N. P., Resmi, N. N., & Yastini, N. L. G. (2022). The Role of Tax Literacy on Economics Undergraduated Students' Tax Awareness. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(1), 111–127.

- <https://doi.org/10.23887/jia.v7i1.44067>
- Khusniah, W., Riris Merbaka, Z., Pahala, I., Wahono, P., & Bisnis, F. E. (2025). The Role of Digital Coretax Technology in Enhancing Corporate Income Tax Compliance. *The Future of Education Journal*, 4(6), 1–8. <https://journal.tofedu.or.id/index.php/journal/index>
- 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. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 5132–5140. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6914>
- Moleong, L. J. (2004). Metodologi penelitian kualitatif (ed. revisi). Remaja Rosda Karya.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). Analisis Implementasi Aplikasi Pajak CoreTax dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Efisiensi Pelaporan Pajak di Indonesia. *Journal Of Economics, Business, Management, Accounting And Social Sciences*, 3(2), 114–118. <https://doi.org/10.63200/jebmass.v3i2.181>
- Rachman, A. (2025). 34 Masalah Coretax DJP yang Bikin Konsultan Pajak Se-Indonesia Pusing. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250117082110-4-603883/34-masalah-coretax-djp-yang-bikin-konsultan-pajak-se-indonesia-pusing>
- Rahmawati, D., & Rustiyarningsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(3). <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i3.1066>
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis peran orangtua dalam mengatasi perilaku sibling rivalry anak usia dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1). <https://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/download/319/156>
- Sirait, D. T. H., Satria, D., & Basri, H. (2024). Analisis Adopsi Teknologi Bank Digital Dengan UTAUT2 dan Trust Penduduk Jakarta. *Innovation and Business: Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis Dan Keuangan (Innobiz)*, 1(1), 87–96.
- Sujana, E., & Dharmawan, N. A. S. (2023). Audit Quality Improvement and the Role of Risk: Audit as a Moderator. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 17(4), 213–228. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v17i4.14>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Yasa, I. N. P. (2015). Pengujian Kewajiban Moral Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(2), 39–55.
- Yasa, I. N. P., Devi, S., & Martadinata, I. P. H. (2020). Relevansi Slippery Slope Theory Ditinjau Dari Perspektif Gender Wajib Pajak. *InFestasi*, 16(1), 13–27. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v16i1.6628>
- Yasa, I. N. P., Kesawa, A. P., & Dewi, N. M. P. (2020). Kepatuhan Memediasi Pengaruh Kesadaran, Reformasi dan Persepsi atas Sanksi terhadap Penerimaan Pajak Daerah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 106. <https://doi.org/10.23887/jia.v5i1.24695>
- Yasa, I. N. P., & Martadinata, I. P. H. (2019). Taxpayer Compliance from the Perspective of Slippery Slope Theory: An Experimental Study. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 20(2), 53–61. <https://doi.org/10.9744/jak.20.2.53-61>
- Yasa, I. N. P., Martadinata, I. P. H., & Astawa, I. G. P. B. (2020). Peran Theory of Planned Behavior Dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Kajian Eksperimen. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 3(2), 149–167. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.i2.4082>
- Yasa, I. N. P., & Prayudi, M. A. (2019). Nilai-nilai etika berbasis kearifan lokal dan perilaku kepatuhan perpajakan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22(2), 361–390. <https://doi.org/10.24914/jeb.v22i2.2527>