

SKRIPSI

**PERSPEKTIF RESILIENSI *PRACTITIONER*
KONSULTAN PAJAK MENYONGSONG
*CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM***



POLITEKNIK NEGERI BALI

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : NI MADE WINA ARSANI
NIM : 2015654006**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

**PERSPEKTIF RESILIENSI *PRACTITIONER*
KONSULTAN PAJAK MENYONGSONG
*CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM***

Ni Made Wina Arsani
2015654006

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Digitalisasi telah membawa perubahan di berbagai bidang, termasuk perpajakan yang ditandai dengan implementasi *core tax administration system* (CTAS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kesiapan konsultan pajak menyongsong CTAS. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif melalui teknik wawancara mendalam memahami pandangan informan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dari konsultan pajak yang kemudian dianalisis menggunakan teknik Miles dan Huberman. Analisis dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian secara berulang hingga diperoleh informasi yang dapat menjawab pertanyaan penelitian. Validasi data dilakukan dengan teknik triangulasi untuk mevalidasi informasi yang diselipkan dalam pembahasan. Model yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Artificially Intelligent Device Use Acceptance* (AIDUA). AIDUA mampu menjelaskan kemudahan konsultan pajak melalui tiga tahapan, yaitu *primary appraisal*, *secondary appraisal*, dan *outcome stage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CTAS memberikan kemudahan layanan *clerical* konsultan pajak seperti jasa pengisian SPT, pengarsipan, pembayaran, kemudahan informasi perpajakan, kemudahan dalam memperoleh data klien, dan kemudahan *tax update*. Optimasi jasa konsultan pajak akibat implementasi CTAS menjadikan fokus layanan mengarah pada *tax review*, *tax planning*, *tax audit*, dan *tax litigasi*. Penelitian ini menunjukkan implikasi terhadap konsultan pajak bahwa dengan pesatnya perkembangan teknologi dapat memberikan banyak kemudahan dalam pelaksanaan tugas konsultan pajak. Namun hal ini juga perlu diimbangi dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh konsultan pajak.

Kata Kunci: *Core Tax Administration System*, Resiliensi, Konsultan Pajak

**RESILIENCE PERSPECTIVE OF TAX CONSULTANT
PRACTITIONERS WELCOMING THE CORE TAX
ADMINISTRATION SYSTEM**

Ni Made Wina Arsani
2015654006

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Digitalization has brought changes in various fields, including taxation which is marked by the implementation of the core tax administration system (CTAS). This study aims to find out the picture of the readiness of tax consultants to welcome CTAS. The research was conducted using a qualitative method through in-depth interview techniques to understand the informant's views. The data used in this study is in the form of primary data from tax consultants which are then analyzed using the Miles and Huberman technique. The analysis starts from data collection, data reduction, repeated presentation until information is obtained that can answer the research question. Data validation is carried out by triangulation techniques to validate the information inserted in the discussion. The model used in this study is Artificially Intelligent Device Use Acceptance (AIDUA). AIDUA is able to explain the convenience of tax consultants through three stages, namely primary appraisal, secondary appraisal, and outcome stage. The results of the study show that the implementation of CTAS provides convenience of clerical services for tax consultants such as tax return filling services, filing, payment, ease of tax information, ease of obtaining client data, and ease of tax update. The optimization of tax consultant services due to the implementation of CTAS makes the focus of services lead to tax review, tax planning, tax audit, and tax litigation. This research shows the implications for tax consultants that with the rapid development of technology can provide many conveniences in carrying out the duties of tax consultants. However, this also needs to be balanced with the improvement of the skills and knowledge possessed by tax consultants.

Keywords: Core Tax Administration System, Resilience, Tax Consultant

**PERSPEKTIF RESILIENSI *PRACTITIONER*
KONSULTAN PAJAK MENYONGSONG
*CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM***

**Skripsi ini
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi
Perpajakan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : NI MADE WINA ARSANI
NIM : 2015654006**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Perspektif Resiliensi *Practitioner* Konsultan Pajak
Menyongsong *Core Tax Administration System*

NIM : 2015654006

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Perspektif Resiliensi *Practitioner* Konsultan Pajak
Menyongsong *Core Tax Administration System*

Pembimbing : Dosen Pembimbing I
Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak., Ak., M.M
Dosen Pembimbing II
Drs. I Nyoman Mandia, M.Si

Tanggal Uji : 19 Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 19 Agustus 2024



Ni Made Wina Arsani

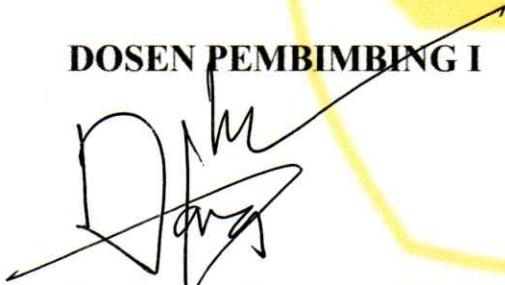
**PERSPEKTIF RESILIENSI *PRACTITIONER*
KONSULTAN PAJAK MENYONGSONG
*CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM***

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : NI MADE WINA ARSANI
NIM : 2015654006**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I



**Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak., Ak., M.M
NIP. 197709142005011002**

DOSEN PEMBIMBING II



**Drs. I Nyoman Mandia, M.Si
NIP. 196107061990031004**

**JURUSAN AKUNTANSI
KETUA**



**I Made Bagtada, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197512312005011003**

SKRIPSI


**PERSPEKTIF RESILIENSI *PRACTITIONER*
KONSULTAN PAJAK MENYONGSONG
*CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM***

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

19 Agustus 2024


PANITIA PENGUJI

KETUA:



**Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak., Ak., M.M
NIP. 197709142005011002**

ANGGOTA:



**2. Ni Made Mega Abdi Utami, S.Tr.Akt., M.Ak
NIP. 202111003**



**3. Drs. I Made Wijana, MSc., ST.
NIP. 196406241990031002**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan pada Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Bapak I Made Bagiada, SE., M.Si, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Dr. I Nyoman Darmayasa, SE., M.Ak., Ak., M.M., selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan dan dosen pembimbing I, yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Drs. I Nyoman Mandia, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Pihak perusahaan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
6. Pihak informan lainnya yang telah bersedia memberikan pandangannya untuk penulis.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan

8. Teman-teman yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 30 Juli 2024

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Persyaratan Gelar Sarjana Terapan	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan	12
C. Alur Pikir.....	15
D. Pertanyaan Penelitian	16
BAB III	18
METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
C. Sumber Data.....	18
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	19
E. Keabsahan Data.....	21
F. Analisis Data	22
BAB IV	24
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Deskripsi Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan dan Temuan	27
C. Keterbatasan Penelitian	35
BAB V	36
SIMPULAN DAN SARAN	36
A. Simpulan	36
B. Implikasi.....	37
C. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Model Artificially Intelligent Device Use Acceptance (AIDUA)</i>	12
Gambar 2. 2 Alur Kerangka Pikir	15
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data <i>Miles and Huberman Model</i>	21
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data	23



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Informan Penelitian	19
Tabel 3. 2 Tabel Instrumen Penelitian	20



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Revolusi industri 4.0 menciptakan transformasi sistem administrasi perpajakan menjadi sistem digital dengan penerapan *Artificial Intelligence (AI)*, *Big Data*, *Cloud Computing*, *Internet of Things (IoT)* dan lain sebagainya. Pemanfaatan sistem informasi dan teknologi digital yang dipicu oleh perubahan kebiasaan masyarakat dari masa ke masa diyakini sebagai penyebab utama transformasi yang dilakukan oleh setiap negara di masa depan (Az'mi, 2018; Rahmi et al., 2023; WEF, 2023). Adanya perubahan ini mendesak adaptasi cepat oleh otoritas pajak untuk menciptakan satu proses bisnis yang bisa mengikuti laju perkembangan teknologi dan kebiasaan wajib pajak ke depannya (Darmayasa dan Partika, 2024). Oleh karenanya, otoritas pajak terus menerus melakukan pembenahan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang resilien dan *agile* melalui reformasi perpajakan (Ali et al., 2018; Az'mi, 2018; Krieger, 2021; WEF, 2023).

Perkembangan bidang perpajakan yang kini tengah dilaksanakan oleh otoritas pajak ialah *core tax administration system (CTAS)*. CTAS merupakan perwujudan dari *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang mudah dan transparan sehingga meminimalkan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak (Haryaningsih dan Abao, 2020; OECD, 2020; Rahmi et al., 2023). CTAS memanfaatkan sistem informasi berbasis *Commercial Off-The Shelf (COTS)* yang memudahkan DJP dalam pengambilan

keputusan. CTAS juga dipercaya mampu meningkatkan *tax ratio* negara. *Tax ratio* menunjukkan gambaran kinerja sistem perpajakan suatu negara. Menurut Chongvilaivan, Ekonom Senior dari *Asian Development Bank* (ADB), negara berkembang harus memiliki *tax ratio* sebesar 15% untuk mencapai pertumbuhan ekonomi berkelanjutan (Kurniati, 2023), sedangkan nilai *tax ratio* Indonesia sebesar 10,31% di tahun 2023. Jika dibandingkan dengan negara di kawasan Asia dan Pasifik yang memiliki rata-rata *tax ratio* sebesar 21% dan negara Afrika yang mampu mencapai 16,6%, *tax ratio* Indonesia masih tergolong rendah (DJP, 2023b; OECD, 2023; Wildan, 2021, 2023). Oleh karena itu melalui reformasi sistem administrasi perpajakan kali ini dilakukan pembenahan agar bisa mencapai target *tax ratio*.

Sejatinya reformasi perpajakan di Indonesia telah dilaksanakan sejak tahun 1983 hingga sekarang. Dimulai dari tahun 1983 terjadi perubahan dari segi regulasi serta pemberlakuan *Self-Assessment System*. Namun, sistem perpajakan masih dilaksanakan secara manual. Pada reformasi perpajakan jilid I yang terlaksana dari tahun 2001 sampai dengan 2008, mulai diterapkan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan adanya Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) untuk merekam Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak secara digital. Penerapan SAPT berhasil menaikkan penerimaan negara hingga 30%-40%. Sayangnya SAPT ini masih sangat sederhana dengan kompleksnya permasalahan perpajakan yang ada. Berlanjut ke reformasi jilid II, upaya modernisasi sistem perpajakan terus berlanjut dengan program *Project for Indonesia Tax Administration Reform* (PINTAR) (DJP, 2023b, 2023a).

PINTAR merupakan sistem administrasi perpajakan dengan pemanfaatan teknologi yang bertujuan menciptakan transparansi informasi antara wajib pajak dan otoritas pajak. Namun, sayangnya tujuan tersebut tidak dapat terealisasi akibat terkendala dalam pengadaan tender dan pendanaan. Ketika lelang untuk pengadaan tender dilaksanakan, pemerintah tidak kunjung mendapatkan pemenang tender. Rencana pendanaan sistem PINTAR bernilai US\$146 juta, yang 75%-nya berasal dari pinjaman kepada Bank Dunia dan sisanya dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Adanya intervensi dari Bank Dunia menimbulkan kekhawatiran dari internal otoritas pajak hingga akhirnya program PINTAR tidak dilanjutkan (DJP, 2023a, 2023b). Berkaca dari kegagalan program PINTAR di era reformasi perpajakan jilid II, pada reformasi perpajakan jilid III inilah DJP merancang CTAS.

CTAS memuat perubahan atas 21 proses bisnis DJP salah satunya *taxpayer account management*. *Taxpayer account management* merupakan akun wajib pajak yang menampilkan informasi profil serta hak dan kewajiban perpajakan secara komprehensif dan terkini yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. *Taxpayer account management* memudahkan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya secara *self-assessment* (DJP, 2024; Kurniati, 2024). Sebelumnya, tampilan informasi pada laman djp hanya memuat informasi terbatas pada profil singkat dan riwayat pelaporan. Pada *taxpayer account management* menampilkan informasi secara *real time* mencakup profil wajib pajak, hak dan kewajiban perpajakan, buku besar perpajakan, dan riwayat transaksi perpajakan. Tampilan baru ini diyakini mampu memberikan

kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan (Wicaksono, 2024). Namun kemudahan juga turut menimbulkan kekhawatiran bagi profesi konsultan pajak dikarenakan perkembangan teknologi ini mengautomasi sejumlah pekerjaan konsultan pajak.

Adanya digitalisasi menjadikan peran konsultan pajak sebagai salah satu yang paling rentan terkena otomatisasi. Isu mengenai hal tersebut juga disampaikan oleh Ruston Tambunan, ketua dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) yang menekankan pentingnya mengantisipasi ancaman teknologi, khususnya AI. Tingkat otomatisasi peran praktisi pajak mencapai 54%, dimana otomatisasi tertinggi mencapai 99% yang mencakup peran dalam menghitung kewajiban pajak. Hal ini menunjukkan perlunya adaptasi bagi para praktisi pajak agar tetap *update* dalam lingkungan digital. Meskipun demikian, masih terdapat kemungkinan nilai personal dan layanan berkualitas dari peran manusia tetap tak tergantikan. (Aribowo et al., 2022; Bessen, 2018; Buckley et al., 2023; Frey dan Osborne, 2017; PwC, 2017; WEF, 2023).

Eksistensi sebuah profesi sangat tergantung pada kemampuan individu untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang relevan. Dalam dunia yang terus berubah dan berkembang pesat seperti saat ini, profesi-profesi memerlukan adaptasi dan inovasi konstan agar tetap relevan dan berdaya saing. Dengan mengasah keterampilan dan memperdalam ilmu yang mendukung profesi, seseorang tidak hanya mampu menjaga relevansi diri, tetapi juga mendorong kemajuan dan perubahan positif dalam lingkup profesi mereka,

menjadikan mereka sebagai pemimpin dan pionir dalam bidangnya (Dewa et al., 2022; Hadi dan Diantoro, 2024; Putri, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti melihat adanya kemungkinan profesi konsultan pajak tergerus oleh pesatnya perkembangan teknologi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait bagaimana pandangan *practitioner* konsultan pajak menanggapi isu tersebut, sehingga judul skripsi yang peneliti ajukan ialah Perspektif Resiliensi *Practitioner* Konsultan Pajak Menyongsong *Core Tax Administration System*.

B. Rumusan Masalah

Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi pada CTAS menjadikan sistem administrasi lebih sederhana sehingga bisa mengurangi biaya kepatuhan wajib pajak dan *human error* dalam pelaksanaan administrasi perpajakan. Namun, di sisi lain adanya CTAS memberikan ancaman tergerusnya profesi konsultan pajak. Profesi konsultan pajak mulai digantikan oleh teknologi yang mampu memberikan keakuratan data sesuai kebutuhan pemangku kepentingan. Adanya fenomena tersebut menjadi menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana CTAS memberikan dampak terhadap profesi konsultan pajak. Maka dari itu, rumusan masalah yang terbentuk ialah apa dampak yang timbul akibat implementasi CTAS dan bagaimana resiliensi profesi konsultan pajak setelah implementasi CTAS.

C. Batasan Masalah

CTAS diberlakukan bulan Juli 2024 kecuali terdapat perubahan lain setelah penelitian ini dilaksanakan, sehingga belum ada data konkret yang menjelaskan dampak secara nyata dari penerapan CTAS terhadap masyarakat. Maka dari itu, peneliti membatasi penelitian pada pandangan *practitioner* konsultan pajak terkait tergerusnya profesi konsultan pajak setelah adanya CTAS. *Practitioner* dibatasi pada konsultan pajak yang aktif memberikan jasa layanan perpajakan secara legal kepada wajib pajak. Sebagai tambahan informasi dan data akan dikaji melalui jurnal, literatur maupun konten lain yang menjelaskan tentang transformasi administrasi perpajakan dan penerapan CTAS.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas menjelaskan bahwa adanya transformasi sistem administrasi yang baru memberikan dampak positif dan negatif. Pemerintah mayakini kedepannya kepatuhan akan tercipta dengan adanya kemudahan serta integrasi data dalam sistem CTAS. Pada sisi lain ada pendapat yang menyatakan bahwa transformasi sistem administrasi dapat menyebabkan tergerusnya profesi konsultan pajak. Maka dari itu, peneliti bertujuan untuk memahami lebih lanjut terkait pandangan atau persepsi *practitioner* konsultan pajak terhadap penerapan CTAS dan tanggapan mereka terkait fenomena tergerusnya profesi konsultan pajak akibat kemajuan teknologi.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau berdampak untuk semua kalangan. Manfaat yang diharapkan tercapai sehubungan dengan diadakannya penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoretis

CTAS merupakan wujud transformasi administrasi perpajakan. Keterbaruan ini memerlukan persebaran informasi sehingga bisa membantu wajib pajak dan konsultan pajak untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan sistem administrasi perpajakan. Melalui model *Acceptance Intelligent Device Use Acceptance* (AIDUA), penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan makna ataupun dampak CTAS bagi *practitioner* konsultan pajak.

b. Manfaat Empiris

1) Bagi *Practitioner* (Praktisi)

Practitioner berperan sebagai perantara antara wajib pajak dengan pemerintah. Melalui penelitian ini diharapkan *practitioner* konsultan pajak bisa mengetahui gambaran mengenai dampak pemberlakuan CTAS sehingga mampu mempersiapkan diri menghadapi perubahan. Seperti pepatah yang mengatakan, “Lebih mencegah daripada mengobati”, persiapan yang matang akan memungkinkan mereka untuk memberikan nasihat yang tepat dan strategis kepada klien mereka, serta menjaga kepatuhan dengan regulasi yang baru.

2) Bagi Otoritas Pajak

Otoritas pajak dalam hal ini berperan sebagai pembuat kebijakan dan tim yang memberikan edukasi perpajakan kepada wajib pajak. Melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam membentuk kebijakan serta meningkatkan pemberian edukasi terhadap masyarakat terkait implementasi CTAS. Hal ini dikarenakan penerapan sistem baru memerlukan waktu hingga diterima oleh semua pihak terkait.

3) Bagi Wajib Pajak

Sasaran utama pemberlakuan CTAS ialah wajib pajak. Maka dari itu, adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta pandangan baru kepada wajib pajak terkait CTAS sehingga wajib pajak bisa mempersiapkan diri sebelum CTAS benar-benar diberlakukan.

4) Bagi Mahasiswa

Mahasiswa memiliki peran dan sumbangsih dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas mahasiswa mengenai pemahamannya di bidang perpajakan khususnya terkait perkembangan sistem administrasi perpajakan yakni CTAS. Dengan demikian, mahasiswa bisa mempersiapkan keterampilan-keterampilan yang diperlukan untuk menjadi konsultan pajak setelah lulus kuliah.

5) Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali sebagai salah satu kampus vokasi dituntut menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan dunia industri. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap mahasiswa dalam memecahkan permasalahan yang ada di dunia kerja. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian yang relevan dengan permasalahan sejenis.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini telah menjelaskan pandangan konsultan pajak mengenai gambaran dampak implementasi CTAS terhadap profesi konsultan pajak. Adanya CTAS mampu membantu tugas *clerical* konsultan pajak mulai dari kemudahan dalam memperoleh data wajib pajak, kemudahan akses informasi perpajakan, dan kemudahan *update* peraturan perpajakan. Kemudahan memperoleh data wajib pajak terjadi karena adanya otomatisasi dan integrasi data wajib pajak yang divalidasi oleh pihak ketiga. Kemudian kemudahan akses informasi perpajakan mencakup kemudahan informasi mengenai status pembayaran, arsip pelaporan, jatuh tempo, hingga informasi pengajuan, sedangkan *update* peraturan perpajakan dapat dilakukan dengan mengakses akun wajib pajak.

Penelitian ini juga menjelaskan pandangan mengenai resiliensi profesi konsultan pajak dan memberitahukan hal yang harus dipersiapkan oleh konsultan pajak setelah implementasi CTAS secara resmi. Profesi konsultan pajak tetap dibutuhkan oleh wajib pajak, hanya saja menyebabkan perubahan fokus layanan yang lebih mengarah pada layanan konsultasi tingkat lanjut seperti *tax planning*, *tax review*, *tax audit*, dan *tax litigasi*. Guna mewujudkan resiliensi profesi konsultan pajak diperlukan peningkatan kompetensi individu yang dapat diperoleh dengan pelaksanaan kegiatan PPL oleh konsultan pajak.

Kegiatan PPL dapat membantu konsultan pajak agar selalu *update* mengenai perubahan terkini di bidang perpajakan.

B. Implikasi

Penelitian ini berimplikasi baik secara teoretis dan secara empiris. Implikasi teoretis dapat dilihat pada pengaplikasian model *Artificially Intelligent Device Use Acceptance* (AIDUA) dengan implementasi CTAS. Model AIDUA terdiri dari tiga (3) tahapan, mulai dari tahapan *primary appraisal*, *secondary appraisal*, dan *task-technology fit*. *Primary appraisal* menjelaskan penerimaan implementasi CTAS dapat membantu penyelesaian tugas konsultan pajak dengan lebih efektif (*utilitarian motivation*), menyediakan tampilan ringkas pada *tax payer account management* dan kemudahan akses informasi perpajakan tanpa perlu mengkonfirmasi kepada AR (*interaction convenience*), dan otomatisasi sebagian besar tugas *clerical* konsultan pajak dikaitkan dengan *task-technology fit* pada tahapan *primary appraisal*.

Tahapan kedua yaitu *secondary appraisal* yang terdiri dari dua prediktor yaitu *percieved competance* dan *flow experience*. *Percieved competance* dikaitkan dengan kesadaran konsultan pajak bahwa implementasi CTAS dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam penyelesaian tugas. Pada tahapan ini konsultan pajak mempertimbangkan baik buruk dari implementasi CTAS. Dalam mempertimbangkan penerimaan terhadap teknologi, konsultan pajak mengalami pengalaman mendalam yang dapat membantu fokus konsultan pajak terhadap layanan lainnya seperti *tax planning*, *tax review*, *tax audit*, dan *tax litigasi*. Situasi ini disebut dengan *flow experience*. Terakhir yaitu tahapan

outcome stage yang menunjukkan keputusan akhir dalam menerima atau menolak CTAS.

Implikasi empiris dalam penelitian ini ditujukan pada konsultan pajak. Adanya CTAS memberikan kemudahan dalam tugas *clerical* konsultan pajak seperti kemudahan pengisian SPT, pengarsipan, pembayaran, hingga informasi perpajakan. Penelitian ini juga dapat memberitahukan konsultan pajak mengenai persiapan yang perlu dilakukan untuk menghadapi perubahan yang terjadi. Implementasi CTAS menuntut konsultan pajak untuk bisa mempertahankan kompetensi yang dimiliki sehingga bisa bertahan dalam perubahan yang terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti kegiatan pengembangan profesional berkelanjutan (PPL) secara aktif.

C. Saran

Saran terhadap *practitioner* sebagai konsultan pajak, otoritas pajak, dan peneliti berikutnya dengan harapan dapat memberikan alternatif dan sumbangsih pemikiran.

1. *Parctitioner* (Konsultan Pajak)

Pembahasan pada penelitian ini telah menjelaskan bahwa implementasi CTAS memudahkan sebagian tugas konsultan pajak. Meskipun hasil menunjukkan bahwa profesi ini resilien terhadap perubahan, tetap diperlukan persiapan guna menghadapi perubahan yang bisa terjadi di masa depan. Maka dari itu, konsultan pajak harus adaptif terhadap perubahan yang terjadi sehingga dapat melihat peluang di tengah perubahan.

2. Otoritas Pajak

Otoritas pajak diharapkan dapat memberikan pemaparan yang lebih detail mengenai implementasi CTAS. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi dapat menimbulkan kekhawatiran pada masyarakat. Maka dari itu, diperlukan penyampaian dengan lebih detail sehingga masyarakat dapat mempercepat adaptasi ketika CTAS sudah diimplementasikan.

3. Peneliti Berikutnya

Penulis berikutnya tidak terbatas pada mahasiswa namun juga di luar mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki minat memasuki profesi konsultan pajak diharapkan bisa lebih aktif dalam mengikuti perkembangan yang terjadi di bidang perpajakan. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan dunia kerja berkembang dengan pesat dengan adanya tren perkembangan teknologi. Penulis berikutnya diharapkan menguji ulang dengan menggunakan model yang sama setelah implementasi CTAS telah resmi berlaku. Serta memperluas kriteria informan dengan melibatkan pihak otoritas pajak. Hal ini dilakukan untuk membandingkan informasi dari beberapa pihak sehingga validitas data menjadi lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. A., Hoque, M. R., & Alam, K. (2018). An empirical investigation of the relationship between e-government development and the digital economy: the case of Asian countries. *Journal of Knowledge Management*, 22(5), 1176–1200. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2017-0477>
- Angelita, A., & Darmawati, D. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Menggunakan Konsultan Pajak. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 1437–1446. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14645>
- Aribowo, I., Kamilah, N. N., Kumar, J., & Rofi'ah, L. (2022). Assessing Tax Reform as a Journey to Tax Administration. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10574>
- Aryawan, G. A. D., Karmana, I. W., & Wijana, I. M. (2022). Pengaruh Kebijakan Ekonomi Berbasis Insentif Pajak Dan Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Di Kota Denpasar Pada Masa Pandemi. <https://doi.org/10.31092/JPL.V6i1.1518>
- Az'mi, Y. U. (2018). Perpajakan di Era Ekonomi Digital: Indonesia, India dan Inggris. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 4(2), 215–230. <https://doi.org/10.34204/jiafe.v4i2.1178>
- Bessen, J. (2018). *AI and Jobs: the role of demand*. <https://doi.org/10.3386/w24235>
- Bhuiyan, K. H., Ahmed, S., & Jahan, I. (2024). Consumer attitude toward using artificial intelligence (AI) devices in hospitality services. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(2), 968–985. <https://doi.org/10.1108/JHTI-08-2023-0551>
- Buckley, P., Doyle, E., McCarthy, B., & Gillian, R. (2023). Artificial Intelligence and the Tax Practitioner. *Journal of Tax Administration System*, 7. <https://doi.org/10.34961/researchrepository-ul.24137631.v1>
- Chattaraman, V., Kwon, W.-S., Gilbert, J. E., & Ross, K. (2019). Should AI-Based, conversational digital assistants employ social- or task-oriented interaction style? A task-competency and reciprocity perspective for older adults. *Computers in Human Behavior*, 90, 315–330. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.08.048>
- Chi, O. H., Chi, C. G., Gursoy, D., & Nunkoo, R. (2023). Customers' acceptance of artificially intelligent service robots: The influence of trust and culture. *International Journal of Information Management*, 70, 102623. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102623>
- Chi, O. H., Denton, G., & Gursoy, D. (2020). Artificially intelligent device use in service delivery: a systematic review, synthesis, and research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 757–786. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1721394>

- Cintamür, İ. G. (2024). Acceptance of artificial intelligence devices in banking services: moderation role of technology anxiety and risk aversion. *International Journal of Bank Marketing, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2023-0563>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approach: Third Edition*.
- Darmayasa, I. N., & Aneswari, Y. R. (2015). Paradigma Interpretif pada Penelitian Akuntansi Indonesia. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 6(3). <https://doi.org/10.18202/jamal.2015.12.6028>
- Darmayasa, I. N., Arsana, I. M. M., & Putrayasa, I. M. A. (2022). Reconstruction of the Slippery Slope Framework Tax Compliance Model. *ACRN Journal of Finance and Risk Perspectives*, 11(1), 19–32. <https://doi.org/10.35944/jofrp.2022.11.1.002>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: the power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Darmayasa, I. N., & Partika, I. D. M. (2024). Reconstruction Concept of The Meaning of Permanent Establishment Physical Presence for Tax Purposes. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.155>
- Darmayasa, I. N., Sudarma, I. M., Achsin, H. M., & Mulawarman, A. D. (2018). Constructed interpretation of tax compliance through the historicity, rationality, and actuality of Pancasila (cases in Indonesia). *International Journal of Trade and Global Markets*, 11(1/2), 67. <https://doi.org/10.1504/IJTGM.2018.092481>
- Dewa, M. M. C., Kharisyami, P. W. Y., Diva Navael, L., & Maulana, A. (2022). Peran Akuntan Dalam Menghadapi Digitalisasi Ekonomi Menjelang Era Society 5.0. *JAE (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 7(3), 56–67. <https://doi.org/10.29407/jae.v7i3.18492>
- DJP. (2023a). *Cerita di Balik Reformasi Perpajakan: Reformasi adalah Keniscayaan, Perubahan adalah Kebutuhan Cetakan Kedua* (2nd ed.). Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan RI. www.pajak.go.id
- DJP. (2023b). *Reformasi Administrasi Pajak Dari Masa ke Masa Cetakan Kedua* (2nd ed.). Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan RI. www.pajak.go.id
- DJP. (2024, January 31). *Kelola Pajak: Gunakan Taxpayer Account Management* [Broadcast]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=JZe8X-QTxZM>

- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Fritz, R. L., Corbett, C. L., Vandermause, R., & Cook, D. (2016). The influence of culture on older adults' adoption of smart home monitoring. *Gerontechnology*, 14(3). <https://doi.org/10.4017/gt.2016.14.3.010.00>
- Gursoy, D., Chi, O. H., Lu, L., & Nunkoo, R. (2019). Consumers acceptance of artificially intelligent (AI) device use in service delivery. *International Journal of Information Management*, 49, 157–169. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.008>
- Hadi, S., & Diantoro, F. A. (2024). Peluang dan Ancaman: Penggunaan Chat GPT (Generative Pre-Trained Transformer) Terhadap Praktik Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBI)*, 4(1), 13–28. <https://doi.org/10.56013/jebi.v4i1.2711>
- Haryaningsih, S., & Abao, A. S. (2020). *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani Strategi Pembentukan Sikap Wajib Pajak Dalam Mewujudkan Program Electronic Filing (E-Filing) Di Kota Pontianak Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital*. 7(2), 145. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v7i2.1065>
- Kelly, S., Kaye, S.-A., & Oviedo-Trespalacios, O. (2023). What factors contribute to the acceptance of artificial intelligence? A systematic review. *Telematics and Informatics*, 77, 101925. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101925>
- Khaddafi, M., Aspan, H., Heikal, Mohd., Wahyuddin, Falahuddin, & ZatinHumaira. (2018). *Effect of Perception of Facilities, Intensity of Conduct, and Satisfaction of Tax Payers to Submission of Letter by E-Filing Notice on Tax Service* (pp. 583–587). <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-793-1-00001>
- Krieger, T. (2021). A Model-Theoretical Analysis For Digital Tax Administrations. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*, 2(34). https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijite/30062021/7543
- Kurniati, D. (2023, June 16). *Kerek Tax Ratio, ADB Dorong Pemanfaatan Teknologi Digital*. DDTC. <https://news.ddtc.co.id/>
- Kurniati, D. (2024, February 1). *DJP Beberkan 4 Manfaat dari Pengembangan Taxpayer Account*. DDTC. <https://news.ddtc.co.id/>
- Lin, H., Chi, O. H., & Gursoy, D. (2020). Antecedents of customers' acceptance of artificially intelligent robotic device use in hospitality services. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 530–549. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1685053>
- Lv, X., Li, C. (Spring), & McCabe, S. (2020). Expanding theory of tourists' destination loyalty: The role of sensory impressions. *Tourism Management*, 77, 104026. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104026>

- Lv, X., Luo, J., Liang, Y., Liu, Y., & Li, C. (2022). Is cuteness irresistible? The impact of cuteness on customers' intentions to use AI applications. *Tourism Management*, 90, 104472. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104472>
- Ma, X., & Huo, Y. (2023). Are users willing to embrace ChatGPT? Exploring the factors on the acceptance of chatbots from the perspective of AIDUA framework. *Technology in Society*, 75, 102362. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102362>
- Malterud, K. (2016). Theory and interpretation in qualitative studies from general practice: Why and how? *Scandinavian Journal of Public Health*, 44(2), 120–129. <https://doi.org/10.1177/1403494815621181>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- OECD. (2020). *OECD Digital Economy Outlook 2020*. OECD. <https://doi.org/10.1787/bb167041-en>
- OECD. (2023). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2023 — Indonesia*. OECD. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/revenue-statistics-asia-and-pacific-indonesia.pdf>
- Perpres No. 40/2018 KMK No.483/KMK.03/2020. (2020).
- Pratama, B. B., Eltivia, N., & Ekasari, K. (2021). Revolusi Akuntan 4.0. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(3). <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2021.12.3.31>
- Putri, S. Y. (2023). Digital Disruption: Peluang atau Ancaman Bagi Eksistensi Profesi Akuntan di Masa Depan. *BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 2(2), 130–142. <https://baj.upnjatim.ac.id/index.php/baj/article/view/260>
- PwC. (2017). *Bot.Me: A revolutionary partnership*. https://www.pwc.com/it/it/publications/assets/docs/PwC_botme-booklet.pdf
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3480>
- Ribeiro, M. A., Gursoy, D., & Chi, O. H. (2022). Customer Acceptance of Autonomous Vehicles in Travel and Tourism. *Journal of Travel Research*, 61(3), 620–636. <https://doi.org/10.1177/0047287521993578>
- Roy, P., Ramaprasad, B. S., Chakraborty, M., Prabhu, N., & Rao, S. (2024). Customer Acceptance of Use of Artificial Intelligence in Hospitality Services:

- An Indian Hospitality Sector Perspective. *Global Business Review*, 25(3), 832–851. <https://doi.org/10.1177/0972150920939753>
- Susilowati, N., Masitoh, E., & Chomsatu, Y. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Nurmalasari). *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 8(1). <https://journal.unpas.ac.id/>
- Van Doorn, J., Mende, M., Noble, S. M., Hulland, J., Ostrom, A. L., Grewal, D., & Petersen, J. A. (2017). Domo Arigato Mr. Roboto: Emergence of Automated Social Presence in Organizational Frontlines and Customers' Service Experiences. *Journal of Service Research*, 20(1), 43–58. <https://doi.org/10.1177/1094670516679272>
- WEF. (2023). *Future of Jobs Report*. <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023/>
- Wicaksono, K. A. (2024, July 2). *Coretax DJP, TAM Disebut Punya 4 Manfaat Ini bagi Wajib Pajak*. DDTC. <https://news.ddtc.co.id/>
- Wildan, M. (2021, July 22). OECD: Tax Ratio RI Terendah Ketiga di 24 Negara Asia dan Pasifik. DDTC. <https://news.ddtc.co.id/>
- Wildan, M. (2023, August 29). *Keberlanjutan Reformasi Pajak Penting untuk Tax Ratio RI, Ini Kuncinya*. DDTC. <https://news.ddtc.co.id/>
- Yang, Y., Luo, J., & Lan, T. (2022). An empirical assessment of a modified artificially intelligent device use acceptance model—From the task-oriented perspective. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.975307>

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI