

**PENGARUH TEKANAN KLIEN DAN PENERAPAN *CORETAX*  
*SYSTEM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN KONSULTAN  
PAJAK DI KOTA DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : NI MADE AYU MIRA UTAMI  
NIM : 2115654069**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2025**

# **PENGARUH TEKANAN KLIEN DAN PENERAPAN *CORETAX SYSTEM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN KONSULTAN PAJAK DI KOTA DENPASAR**

**Ni Made Ayu Mira Utami**  
**2115654069**

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

## **ABSTRAK**

Keunikan yang ada pada kantor konsultan pajak, dimana kantor konsultan pajak sebagai jembatan antara pihak klien dengan pemerintah dalam persoalan perpajakan. Dari pihak klien memiliki permintaan khusus yang harus disesuaikan oleh konsultan pajak, dan dari sisi pemerintah mengharuskan menggunakan sistem baru yaitu *coretax system*. Tingginya tuntutan dari pihak klien dan keharusan menggunakan sistem digital baru yaitu *coretax system* dalam pelayanan perpajakan, mendorong perlunya kajian terhadap dampaknya bagi kinerja karyawan konsultan pajak. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tekanan klien dan penerapan *coretax system* dapat memengaruhi kinerja karyawan konsultan pajak. Penelitian ini menganalisis data primer dari kuesioner yang disebar kepada 80 karyawan kantor konsultan pajak yang ada di Kota Denpasar, yang terdaftar di IKPI cabang Denpasar. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu *stratified random sampling* dan disebar melalui media sosial whatsapp dan email, serta disebar secara langsung dengan datang ke kantor konsultan pajak yang dituju. Variabel pada penelitian ini diuji menggunakan aplikasi IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tekanan klien berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak, (2) penerapan *coretax system* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak, (3) secara keseluruhan, tekanan klien dan penerapan *coretax system* secara bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan konsultan pajak di Kota Denpasar.

**Kata kunci:** tekanan klien, *coretax system*, kinerja karyawan konsultan pajak

***THE EFFECT OF CLIENT PRESURE AND THE  
IMPLEMENTATION OF THE CORETAX SYSTEM ON THE  
PERFORMANCE OF TAX CONSULTANT EMPLOYEES IN  
DENPASAR CITY***

**Ni Made Ayu Mira Utami  
2115654069**

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

***ABSTRACT***

*The uniqueness of tax consultant offices lies in their role as a bridge between clients and the government in tax matters. Clients have specific requests that must be met by tax consultants, and the government mandates the use of a new system, Coretax System. The high demands from clients and the necessity of using the new digital system, Coretax System, in tax services, necessitate a study of its impact on the performance of tax consultant employees. The purpose of this study was to determine whether client pressure and the implementation of the tax system can affect the performance of tax consultant employees. This study analyzed primary data from questionnaires distributed to 80 tax consultant office employees in Denpasar City, registered with the Denpasar branch of the Indonesian Tax Association (IKPI). The questionnaire was distributed using a probability sampling technique, namely stratified random sampling, and distributed through social media, WhatsApp, and email, as well as directly by visiting the designated tax consultant's office. The variables in this study were tested using the IBM SPSS application. The results showed that: (1) client pressure has a significant negative effect on the performance of tax consultant employees, (2) the implementation of the coretax system does not have a significant positive effect on the performance of tax consultant employees, (3) overall, client pressure and the implementation of the coretax system together influence the performance of tax consultant employees in Denpasar City.*

***Keywords: client pressure, coretax system, tax consultant employee performance***

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
ABSTRAK .....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan .....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian .....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. Kajian Teori .....	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	12
C. Alur Pikir.....	15
D. Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
D. Variabel Penelitian dan Definisi .....	27
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian .....	38
B. Hasil Uji Hipotesis .....	42
C. Pembahasan.....	54
D. Keterbatasan Penelitian .....	58
BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan .....	60
B. Implikasi.....	61
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Perwakilan Jumlah Responden .....	27
Tabel 3. 2 Nilai Skala Interval .....	31
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	40
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Kantor Berdiri .....	41
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Menggunakan Coretax System.....	41
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Tekanan Klien.....	42
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Penerapan Coretax System .....	43
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan Konsultan Pajak.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji-T).....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji-F) .....	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	53

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Konseptual .....	17
Gambar 2. 2 Model Hipotesis .....	22



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Mencari Data
- Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 3. Lampiran Kuesioner
- Lampiran 4. Tabulasi Data
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11. Hasil Uji-T
- Lampiran 12. Hasil Uji-F
- Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi *Adjusted R Square*



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia kerja sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki suatu keahlian yang baik. Harus disadari bahwa sumber daya yang terlibat langsung dan berperan penting sebagai faktor yang diperlukan dalam menjalankan suatu aktivitas organisasi atau instansi adalah sumber daya manusia (Ahyar & Halim, 2022). Berjalannya suatu organisasi membutuhkan kinerja yang baik dari para karyawannya (Neksen et al., 2021). Kinerja adalah aktivitas yang dikerjakan oleh individu dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja tidak menggambarkan sifat individu, melainkan hasil dan tindakan yang telah dilakukan dalam menyelesaikan tugas selama jangka waktu tertentu. Kinerja dari para karyawan mengacu pada kegiatan yang diberikan oleh pemberi kerja melalui pekerjaan (Li et al., 2019). Tindakan tersebut wajib dilakukan dan dievaluasi, serta di kompensasi oleh pemberi kerja. Kinerja karyawan yang memuaskan tentunya sangat diinginkan oleh berbagai perusahaan, salah satunya yaitu Kantor Konsultan Pajak. Kantor Konsultan Pajak sangat membutuhkan karyawan yang mempunyai suatu keahlian dan kinerja yang tinggi untuk dapat memecahkan suatu permasalahan dan membuat klien menjadi puas dengan hasil kinerja dari karyawan tersebut.

Keberhasilan seorang karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik bagi para kliennya, tidak lepas dari tekanan yang diberikan oleh klien itu sendiri.

Tekanan klien merupakan hal yang sudah biasa menjadi risiko dari semua profesi, terutama sebagai karyawan konsultan pajak. Pertimbangan profesional seorang karyawan konsultan pajak berlandaskan pada nilai dan keyakinan individu, serta kesadaran moral yang memerankan peranan penting pada setiap hasil pekerjaan dalam menghadapi tekanan klien (Sasmita & Widaryanti, 2023). Dalam menjalankan suatu pekerjaan, pastinya ada tekanan-tekanan yang diberikan dari berbagai pihak. Baik itu dari atasan ataupun dari klien-klien yang telah mempercayakan pekerjaannya kepada kita sebagai karyawan pada konsultan pajak. Berbagai tekanan yang sering didapat dalam penugasan yang diberikan, dapat memengaruhi kinerja dari para karyawan, karena mereka tentunya menginginkan hasil yang terbaik untuk para kliennya (Arini & Yandra, 2022). Untuk menjalankan suatu pekerjaan yang telah diberikan klien kepada karyawan, tentunya ada sistem yang digunakan untuk memudahkan melakukan pekerjaan tersebut. Dalam bidang perpajakan khususnya, telah diberlakukan suatu sistem digitalisasi yang diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta mempermudah administrasi perpajakan (Purnomo et al., 2025).

*Coretax System* merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Dilansir dari platform DJP, pembangunan *coretax system* merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Aplikasi *coretax system* ini sudah dilengkapi dengan fitur penghitungan otomatis, integrasi data, dan panduan

langkah-langkah yang dapat meminimalisasi kesalahan dalam pelaporan pajak (Purnomo et al., 2025). *Coretax system* pada prinsipnya merupakan reformasi pajak yang dapat mencakup perencanaan, pengembangan, penyebaran, dukungan, dan pemeliharaan (Darmayasa & Hardika, 2024). *Coretax system* merupakan inti dari semua rangkaian reformasi sistem perpajakan yang mencakup pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan tata kelola sumber daya manusia, dan perbaikan proses bisnis. *Coretax system* mempunyai visi untuk memberikan perubahan dasar dalam cara negara mengawasi dan mengelola sistem perpajakan (Yosias et al., 2024). Akan tetapi, dibalik kemudahan sistem ini, terdapat fitur-fitur yang canggih dan lapisan teknologi yang kompleks pada *coretax system*. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi pengguna *coretax system*, terutama karyawan konsultan pajak yang harus benar-benar paham akan semua fitur-fitur yang ada tersebut. Dikarenakan *coretax system* ini baru saja diterapkan, pastinya belum banyak pengguna yang dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan *coretax system* dalam pekerjaannya.

Penggunaan *coretax system* yang baru saja diterapkan tentunya mengharuskan para pengguna *coretax system* untuk mempelajari lebih lanjut lagi mengenai bagaimana penggunaan *coretax system* ini. Hal tersebut yang menjadikan salah satu penghambat bagi kinerja karyawan, khususnya pada konsultan pajak. Walaupun *coretax system* ini dapat dipahami dengan mendalami Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang ketentuan perpajakan dalam rangka pelaksanaan sistem inti administrasi perpajakan, tetap saja tentunya dapat menghambat kinerja dari karyawan.

Ditambah lagi dengan adanya tekanan yang diberikan dari klien, dapat memengaruhi kinerja karyawannya. Adanya tekanan dari klien dan peraturan baru yang mengharuskan penggunaan *coretax system*, bagi beberapa karyawan tentunya hal tersebut dapat memengaruhi kinerja. Karena dengan adanya hal tersebut, karyawan dapat berpikir dengan keras dan mengabaikan waktu istirahatnya, yang lama kelamaan dapat menimbulkan stres bagi dirinya sendiri.

Kinerja karyawan di konsultan pajak memiliki keunikan tersendiri, dimana pada kantor konsultan pajak melibatkan pihak lain yang berada di luar perusahaan. Dalam hal ini, Kantor Konsultan Pajak menghubungkan atau menjembatani antara pihak klien dengan pemerintah. Disisi klien memiliki permintaan khusus yang harus disesuaikan oleh konsultan pajak, dan dari sisi pemerintah mengharuskan menggunakan sistem baru yaitu *coretax system*. Dimana penerapan *coretax system* ini diharapkan dapat membantu mempermudah administrasi perpajakan, namun hingga saat ini sistem tersebut masih banyak mengalami kendala-kendala. Sehingga dalam hal ini memungkinkan kinerja dari karyawan konsultan pajak menjadi terganggu.

Kajian teori yang dapat mendukung terkait dengan tekanan klien dan penerapan *coretax system* yaitu Teori Atribusi (*Attribution Theory*) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dimana tekanan klien dapat didukung oleh teori atribusi yang merumuskan tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi perilaku seseorang yaitu adanya faktor dari internal dan eksternal. Kemudian untuk penerapan *coretax system*, dapat didukung oleh teori TAM yang merumuskan tentang penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi.

Kedua teori ini dapat sejalan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kajian literatur terkait dengan tekanan klien terhadap kinerja karyawan, khususnya karyawan pada konsultan pajak, belum menunjukkan adanya kajian terkait hal tersebut. Tetapi penulis menjadikan karyawan akuntan publik sebagai referensi. Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Sasmita & Widaryanti, 2023) yang menunjukkan bahwa tekanan klien berpengaruh terhadap kualitas audit. Penelitian-penelitian lainnya yang terkait, juga mengungkapkan bahwa tekanan klien dapat memengaruhi kinerja ataupun kualitas audit dari karyawan. Selain itu, penelitian-penelitian yang secara khusus membahas terkait *coretax system* masih sangat terbatas dan sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas mengenai aspek teknologinya secara umum dalam sistem perpajakan.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap pengaruh tekanan klien dan penerapan *coretax system* terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan pada konsultan pajak. *Research GAP* yang ditemukan yaitu belum adanya kajian komprehensif yang secara jelas membahas tentang kinerja karyawan pada konsultan pajak. Diharapkan pada penerapan *coretax system* saat ini mampu memberikan jawaban untuk berbagai permasalahan sederhana dalam administrasi perpajakan, seperti ketidakjelasan prosedur perpajakan, penanganan administrasi yang lambat, dan lemahnya kontrol serta pengawasan terhadap kepatuhan pajak (Panjaitan & Yuna, 2024).

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah tekanan klien dan penerapan *coretax system* dapat memengaruhi kinerja karyawan konsultan pajak. Lebih jelasnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah dengan diterapkannya *coretax system* dan ditambah dengan tekanan yang diberikan dari klien, dapat berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan pada konsultan pajak. Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada fenomena dan kebaruan yang penulis temukan.

### **B. Rumusan Masalah**

Mencermati latar belakang yang penulis telah jabarkan, permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah tekanan klien berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak?
2. Apakah penerapan *coretax system* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak?
3. Apakah tekanan klien dan penerapan *coretax system* dapat berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak?

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini memfokuskan pada karyawan yang bekerja di konsultan pajak, khususnya yang secara langsung menangani klien dan menggunakan *coretax system* dalam melakukan pekerjaannya. Secara geografis, penelitian ini dibatasi hanya mencakup kantor konsultan pajak yang berada di kota Denpasar dan tidak mencakup seluruh konsultan pajak yang ada di Bali.

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Menimbang urgensi penelitian, dirumuskan tujuan serta manfaat dilakukannya penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dibuat dengan tujuan:

- a. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh tekanan klien terhadap kinerja karyawan konsultan pajak
- b. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh penerapan *coretax system* terhadap kinerja karyawan konsultan pajak
- c. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh tekanan klien dan penerapan *coretax system* terhadap kinerja karyawan konsultan pajak

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan teori tingkah laku dan model penerimaan teknologi dalam bidang perpajakan. Penerapan model penerimaan teknologi (TAM) dalam konteks perpajakan, pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana penerapan suatu teknologi dapat memengaruhi perilaku yang akan berdampak pada hasil kinerja dari seseorang. Hasil dari penelitian dapat dijadikan landasan bagi pengembangan teori yang lebih spesifik.

## b. Manfaat Praktis

### 1) Bagi Karyawan Konsultan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait dampak tekanan klien terhadap kinerja. Selain itu, diharapkan juga dapat membantu karyawan dalam pemanfaatan *coretax system* secara lebih optimal untuk menambah efisiensi kerja, meminimalisasi kesalahan, dan mempercepat penyelesaian tugas. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membuka peluang bagi karyawan untuk mengembangkan kinerja menjadi lebih baik.

### 2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan adanya penelitian ini, Politeknik Negeri Bali, sebuah institusi pendidikan vokasi lanjutan yang lebih menekankan praktik dibandingkan teori, dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi penelitian ilmiah dan intelektual tentang perpajakan. Selain daripada itu, diharapkan juga kajian ini mampu memberikan masukan bagi Politeknik Negeri Bali dalam upaya meningkatkan relevansi kurikulum dengan keperluan dunia kerja. Temuan yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merancang pembelajaran yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan yang terjadi saat ini.

### 3) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa, terutama yang mendalami bidang perpajakan. Diharapkan mahasiswa

memperoleh pengetahuan terkait tekanan klien dan *coretax system* berdampak pada produktivitas dan efektivitas kerja di bidang perpajakan. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan landasan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian serupa di masa yang akan datang.



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil pengujian dan analisis yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai kinerja karyawan konsultan pajak yang dipengaruhi oleh tekanan klien dan penerapan *coretax system*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tekanan klien memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak di Kota Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tekanan klien yang didapatkan, maka kinerja karyawan semakin menurun.
2. Penerapan *coretax system* tidak memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja karyawan konsultan pajak di Kota Denpasar. Penerapan *coretax system* yang baik, tidak serta-merta dapat meningkatkan kinerja karyawan konsultan pajak. Begitu juga jika penerapan *coretax system* dianggap belum maksimal, tidak sepenuhnya dapat menurunkan kinerja karyawan konsultan pajak.
3. Tekanan klien dan penerapan *coretax system* memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kinerja karyawan konsultan pajak di Kota Denpasar.

## B. Implikasi

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena dan kebaruan yang berlangsung. Hal ini dapat berdampak bagi pembacanya. Adapun implikasi teoritis dan praktis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pengembangan kajian literatur tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan industri jasa profesional seperti konsultan pajak. Penelitian ini mendukung teori atribusi yang mengatakan bahwa tekanan psikologis dari luar pekerjaan dapat memengaruhi produktivitas individu. Selain teori atribusi, penelitian ini juga mendukung teori TAM yang menunjukkan bahwa teknologi informasi dalam lingkungan kerja harus dikombinasikan dengan kesiapan organisasi untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, kesiapan infrastruktur dari penerapan aplikasi perpajakan juga sangat penting.

### 2. Implikasi Praktis

Penelitian ini menunjukkan pentingnya manajemen konsultan pajak khususnya di Kota Denpasar untuk mempertimbangkan faktor psikologis dan tanggung jawab karyawan yang berinteraksi langsung dengan klien. Terdapat bukti bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh tekanan yang berasal dari ekspektasi klien, seperti tenggat waktu yang ketat, hasil optimal, dan permintaan pelayanan yang cepat. Oleh karena itu, organisasi harus

menerapkan strategi untuk mengurangi stres dari para karyawan. Selain itu, sistem digital sendiri belum cukup untuk meningkatkan produktivitas kerja. Ini dapat terjadi karena para karyawan tidak memahami fungsi sistem, tidak menyukai teknologi baru, atau tidak mengintegrasikan *coretax system* ke dalam pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan evaluasi internal terhadap bagaimana sistem ini digunakan, termasuk memberikan pelatihan teknis dari penggunaan *coretax system* untuk meningkatkan efisiensi kerja. Implementasi teknologi membutuhkan kolaborasi antara kesiapan sistem, kemampuan pengguna, dan budaya kerja yang fleksibel.

### C. Saran

#### 1. Bagi Manajemen Kantor Konsultan Pajak

Perusahaan harus membuat rencana khusus untuk meminimalkan tekanan klien terhadap karyawan mereka. Hal ini dapat dicapai dengan menetapkan batasan kerja yang jelas, meningkatkan komunikasi internal, dan memberikan pelatihan secara rutin tentang manajemen stres. Perusahaan juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dimana atasan aktif memberikan bimbingan serta melindungi karyawan dari tekanan yang tidak proporsional dari luar.

#### 2. Bagi Karyawan Konsultan Pajak

Karyawan konsultan pajak diharapkan dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk mengelola tekanan klien dengan meningkatkan ketahanan mental dan keterampilan interpersonal. Hal tersebut dapat dilakukan dengan

mengikuti pelatihan pengembangan diri dan aktif meminta dukungan dari rekan kerja ataupun atasan untuk menjaga stabilitas kinerja saat tuntutan klien yang tinggi.

### 3. Bagi Pengembang dan Pengelola *Coretax System*

Saat ini, sangat penting bagi otoritas pajak yang menangani *coretax system* untuk melakukan penilaian menyeluruh terhadap pelaksanaan atau kinerja dari *coretax system* di tingkat pengguna. Pengembang sistem disarankan untuk membuat sistem lebih mudah digunakan, meningkatkan kecepatan akses, dan menyediakan fitur yang benar-benar meningkatkan efisiensi kerja.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini tentunya masih memiliki banyak keterbatasan, oleh karena itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memperluas cakupan wilayah penelitian ke kota atau daerah lainnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh dan menambah sampel penelitian. Selain itu disarankan juga untuk mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi dapat memengaruhi kinerja karyawan konsultan pajak. Disarankan juga untuk peneliti selanjutnya untuk menggunakan pendekatan metode campuran agar hasil dari metode kuantitatif dapat diperdalam dengan wawancara atau observasi langsung. Hal ini tentunya dapat membantu menggambarkan aspek-aspek psikologis yang mungkin tidak sepenuhnya tergambar melalui pernyataan kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., & Halim, A. (2022). The Influence of Working Hours, Workload, Incentives and Work Motivation on Performance of Employees at the National Land Agency of Labuhan Batu. *Udapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 4064–4075. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.4108>
- Arini, P. R., & Yandra, F. (2022). Pengaruh Tekanan Klien Dan Rotasi Audit Terhadap Independensi Auditor: Pendekatan Eksperimen. *Owner*, 6(2), 1475–1485. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.764>
- 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 and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Lawrence Erlbaum Associates. <https://books.google.co.id/books?id=Zh6TDMayL0AC>
- Li, C., Naz, S., Khan, M. A. S., Kusi, B., & Murad, M. (2019). An empirical investigation on the relationship between a high-performance work system and employee performance: measuring a mediation model through partial least squares–structural equation modeling. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 397–416. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S195533>
- Malik, D., & Lainun, N. S. (2022). The The Analysis of Directorate-General of Tax Information System (SIDJP) Effectiveness to Improve the Employee Performance in 2021 (a Case Study at Pasar Rebo Small Tax Office). *Ilomata International Journal of Social Science*, 3(4), 441–452. <https://doi.org/10.52728/ijss.v3i4.576>
- Muslim, Ahmad, H., Rahim, S., & Pelu, M. F. A. (2020). Client Pressures, Audit Tenure to Audit Quality: Moderation of Auditor Independence. *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting*, 8(2), 67–75. <https://doi.org/10.21107/jaffa.v8i2.8349>
- Nasir, N. A., Wawo, A., & Anwar, P. H. (2022). Pengaruh Audit Tenure Dan Tekanan Klien Terhadap Independensi Auditor Dengan Komitmen Profesional Sebagai Variabel Moderasi. *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*, 2(2), 194–204. <https://doi.org/10.24252/isafir.v2i2.26008>
- Neksen, A., Wadud, M., & Handayani, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(2), 105–112. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i2.282>

- Ningsih, D. N. C., Rokhimakhumullah, D. N. F., Drajat, E. U., Saputra, K. G., & Irawan, A. B. (2024). Analisis Keberhasilan Implementasi Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Di Indonesia. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1), 169–185.
- Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560>
- 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 (JEBMASS)*, 3(2), 114–118.
- Rahmaita, & Ratnawati, R. (2019). Dampak Kompetensi, Independensi Serta Etika Auditor Pada Kualitas Audit Dengan Tekanan Klien Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Di Kota Padang). *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 21(1), 19–39.
- Sasmita, R. D., & Widaryanti, W. (2023). Pengaruh Tekanan Klien Dan Audit Tenure Terhadap Kualitas Audit Dengan Etika Auditor Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 1(3), 308–317. <https://doi.org/10.34152/emba.v1i3.632>
- Suwintana, I. K., Wicaksana, K. A. B., Suarta, I. M., & Sudiadnyani, I. G. A. O. (2022). *Sistem Informasi Kinerja Keuangan Bumdes Menggunakan Metode*. July, 226–234.
- Syamsuri. (2020). Pengaruh Tekanan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Audit Pada Pada Kantor Akuntan Publik Di Provinsi Banten. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(2), 231–240. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i2.215>
- Utama, F. R., & Rohman, F. (2023). Pendekatan Teori Atribusi Pada Analisis Determinan Kualitas Audit. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.30659/jai.12.1.43-55>
- Viet Tam, T., Tien, N. H., & Banka, M. (2024). Identifying gamification factors for digital banking service users in Vietnam: Extending TAM model with gamification and perceived value. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2398730>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Weiner, B. (2010). Attribution Theory. *A Companion to the Philosophy of Action*, January 2015, 366–373. <https://doi.org/10.1002/9781444323528.ch46>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>

Yosias, R., Simanjuntak, N., Kusuma, Y. B., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2024). *Analisis Coretax Administration System Sebagai Strategi Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Mulyorejo*. 11(11). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI