

SKRIPSI

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* (UX) ATAS IMPLEMENTASI
CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS) STUDI KASUS
PADA KARYAWAN YANG BEKERJA DI KANTOR KONSULTAN
PAJAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI PUTU DIAH DAMAYANTI
NIM : 2115654083**

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

ANALISIS *USER EXPERIENCE* (UX) ATAS IMPLEMENTASI *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS) STUDI KASUS PADA KARYAWAN YANG BEKERJA DI KANTOR KONSULTAN PAJAK

Ni Putu Diah Damayanti

2115650483

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

ABSTRAK

Perkembangan digital telah mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk bidang perpajakan yang tercermin melalui penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS). Terjadi ketidaksesuaian antara tujuan implementasi CTAS dan pengalaman pengguna. Situasi ini memicu ketidaknyamanan dan berisiko menurunkan kepatuhan pajak klien akibat keterlambatan atau kesalahan pelaporan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *user experience* (UX) pada implementasi CTAS pada karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan empat informan sebagai partisipan utama. Analisis difokuskan pada enam indikator UX yang meliputi *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *stimulation*, *dependability* dan *novelty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dari enam indikator yaitu *perspicuity*, *efficiency*, *stimulation*, dan *novelty* mendapat tanggapan positif dari pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem CTAS mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik dari segi fungsional dan kenyamanan. Indikator *attractiveness* dan *dependability* masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal desain antarmuka dan stabilitas sistem. Karyawan selaku pengguna Core Tax merekomendasikan perbaikan terkait kestabilan akses saat terjadi lonjakan trafik, penyederhanaan proses input data, serta penambahan fitur edukatif seperti panduan interaktif dan format impor yang lebih familiar. Selain itu, pengguna juga menyarankan integrasi teknologi baru seperti kecerdasan buatan (AI), otomatisasi, dan sistem komunikasi yang responsif. Penelitian ini menunjukkan implikasi pengalaman pengguna sistem CTAS yang mengalami kendala dapat potensi penurunan kepuasan dan kepercayaan pengguna yang dapat berdampak langsung pada menurunnya tingkat kepatuhan pajak, mengingat sistem yang kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna cenderung menimbulkan frustrasi dan menghambat proses pelaporan.

Kata Kunci: *User Experience, Core Tax Administration System*

**ANALYSIS OF USER EXPERIENCE (UX) ON THE IMPLEMENTATION
OF THE CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS) CASE STUDY
OF EMPLOYEES WORKING AT TAX CONSULTING FIRMS**

Ni Putu Diah Damayanti

2115650483

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

ABSTRACT

Digital developments have driven transformation in various sectors, including taxation, as reflected in the implementation of the core tax administration system (CTAS). There is a mismatch between the objectives of CTAS implementation and the user experience. This situation creates inconvenience and risks reducing client tax compliance due to delays or reporting errors. This study aims to analyze the user experience (UX) of CTAS implementation among employees working at tax consulting firms. This study uses a descriptive qualitative approach involving four informants as key participants. The analysis focuses on six UX indicators, including attractiveness, perspicuity, efficiency, stimulation, dependability, and novelty. The results show that four out of six indicators: perspicuity, efficiency, stimulation, and novelty received positive feedback from users. This indicates that the CTAS system is capable of providing a good user experience in terms of functionality and comfort. However, the attractiveness and dependability indicators still need improvement, particularly in terms of interface design and system stability. Employees, as Core Tax users, recommended improvements related to access stability during traffic spikes, simplification of the data input process, and the addition of educational features such as interactive guides and more familiar import formats. Additionally, users also suggest integrating new technologies such as artificial intelligence (AI), automation, and responsive communication systems. This study highlights that user experience issues with the CTAS system could potentially lead to decreased user satisfaction and trust, which may directly impact tax compliance rates, as a system that fails to respond adequately to user needs tends to cause frustration and hinder reporting processes.

Keywords: *User Experience, Core Tax Administration System*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
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 Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
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	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan	14
C. Alur Pikir.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	20
D. Keabsahan Data.....	23
E. Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan.....	30
C. Keterbatasan Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
A. Simpulan	52
B. Implikasi.....	53
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir	18
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Wawancara dan Data	62
Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara.....	64
Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan	81



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak 1983 perpajakan di Indonesia selalu mengalami reformasi yang signifikan dan komprehensif mencakup pembenahan administrasi, penyempurnaan peraturan, dan peningkatan basis pajak hingga kini memanfaatkan teknologi digital (Cahyadi et al., 2023). Transformasi penggunaan teknologi digital disebabkan oleh perubahan kebiasaan masyarakat di berbagai negara (Yamen et al., 2023). Perubahan ini tentu menjadi tantangan bagi otoritas pajak untuk terus menciptakan inovasi baru yang mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Kepatuhan seseorang dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak dapat mempengaruhi penerimaan suatu negara (Nurchayono et al., 2021). Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor krusial bagi keberhasilan pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, tingkat kepatuhan yang rendah dapat mengurangi potensi penerimaan negara (Utthavi et al., 2022). Walaupun sebagai penyumbang terbesar pada penerimaan negara, di Indonesia penerimaan pajak masih dalam kategori belum optimal. Tentunya hal ini dapat dilihat melalui *tax ratio* Indonesia yang rendah. Tahun 2024 tercatat *tax ratio* Indonesia sebesar 10,08%. Angka tersebut dikatakan menurun jika dibandingkan dengan tahun 2023 yang mencapai 10,31% (Wildan, 2025). Berdasarkan data survey OECD mengatakan bahwa ratio pajak Indonesia masih dikatakan rendah (OECD,

2021). Rendahnya *Tax ratio* tentu akan menjadi hambatan bagi negara untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan *tax ratio* pemerintah negara akan melakukan segala usaha (Shela Septiani & Sastradipraja, 2023).

Inovasi perpajakan yang kini diluncurkan otoritas pajak yaitu Core Tax. Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau Core Tax Administration System (CTAS) telah diprakarsai oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2018, dan uji coba sistem ini telah dilakukan sejak pertengahan hingga akhir 2023 (Arianty, 2024). Sistem CTAS menjadi proyek *redesign* dan *reengineering* proses bisnis administrasi perpajakan melalui pembangunan sistem informasi yang berbasis *Commercial Off-The Shelf* (COTS) disertai dengan beberapa pembenahan basis data perpajakan (Rahmi et al., 2023). Sistem ini dirancang dengan mengintegrasikan teknologi guna peningkatan transparansi bidang perpajakan terutama dalam hal pelaporan dan pembayaran yang *real time* dan lebih mudah dalam pemantauan (Panjaitan, 2024).

Kemudahan yang ditawarkan oleh Core Tax seperti terdapat lapisan serta fitur teknologi yang canggih dan kompleks. Penerapan Core Tax dapat mengintegrasikan semua proses bisnis mendasar semua administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran wajib pajak pembayaran pajak, pelaporan SPT dan pemeriksaan serta pemungutan (Dharmawan, 2024; Korat & Munandar, 2025). Hal ini tentu menjadi keberlanjutan reformasi dimana jauh sebelumnya masih menggunakan dokumen manual atau kertas menjadi

dokumen berbasis elektronik. Implementasinya pun dilakukan secara bertahap seperti pemberlakuan e-Faktur di Indonesia (Nur Cahaya Ningsih et al., 2024).

Peranan CTAS yang menawarkan kemudahan, disamping itu tidak dapat dipungkiri tentu masih terdapat tantangan signifikan dalam hal adopsi dan penggunaan sistem ini. Salah satu aspek yang belum banyak dieksplorasi terkait *user experience* (UX) yang dialami oleh pengguna terutama karyawan di kantor konsultan pajak saat implementasi sistem ini. Pengalaman emosional dan holistik yang diciptakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan produk, biasanya produk yang interaktif, seperti komputer adalah fokus utama UX (King et al., 2023). *User experience* digunakan menganalisa persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan dalam menggunakan suatu sistem seperti Core Tax (Liu et al., 2021). Memperhatikan UX menjadikan langkah strategis mendukung efektivitas implementasi serta keberlanjutan sistem CTAS, pengalaman pengguna yang positif akan mendorong adopsi, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Sistem Core Tax digunakan oleh wajib pajak yang sebelumnya sudah mengikuti sosialisasi DJP terkait tata cara penggunaannya. Beberapa wajib pajak yang masih awam lebih memilih menggunakan jasa konsultan pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Terungkap dalam penelitian Hartiyah (2021) yang mengatakan bahwa wajib pajak memerlukan seorang konsultan pajak dalam membuat perencanaan pajak di perusahaannya karena peraturan pajak yang dianggap rumit dan membebani pikiran. Menurut Sekretaris Jenderal Kemenkeu Heru Pambudi, terdapat 7.390 konsultan pajak yang

terdaftar di Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) apabila dibandingkan dengan jumlah WP masih sangat senjang (Wildan, 2024). Para konsultan diharapkan memiliki kemampuan adaptasi cepat untuk dapat mengikuti arus reformasi dibidangnya hingga penerapan teknologi yang kompleks (Darmayasa & Partika, 2024).

Konsultan pajak dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh beberapa karyawan yang tentu akan lebih sering berinteraksi dengan sistem Core Tax. Karyawan mempunyai peran penting dalam operasional kantor konsultan pajak seperti dalam penggunaan sistem untuk mengelola data, menghitung kewajiban pajak, serta melaporkan kewajiban pajaknya. *User experience* dari persepsi karyawan merujuk pada perasaan pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Hal ini mendalami kenyamanan, kemudahan selama penggunaan sistem dan efektivitas sistem dalam membantu karyawan konsultan pajak dalam menyelesaikan tugasnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Prayoga et al., (2023) menguji terkait *user experience* aplikasi Jogjakita mendapatkan nilai yang positif pada aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi. Menurut Simanjuntak (2021) dalam hasil penelitiannya ditemukan tanggapan positif dari pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam terhadap sistem informasi digital yang dianggap efisien dalam penggunaannya. Setiadi et al. (2024) menambahkan dalam perkembangan *Core Tax Administration System* yang semakin canggih membuat otoritas pajak semakin canggih dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Wala dan Tesalonika (2024) menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan saat pengimplementasian Core Tax mencakup aspek teknologi, sumber daya manusia, hukum, keamanan, dan kepuasan pengguna. Mengatasi kesenjangan ini dapat mengarah pada sistem administrasi pajak yang lebih efektif dan efisien di Indonesia. Selain itu, keberhasilan penerapan Sistem Pajak Inti di Indonesia bukan hanya masalah kemajuan teknologi tetapi juga membutuhkan perubahan budaya dalam kepatuhan wajib pajak dan komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas dari pemerintah (Joselin et al., 2024). Alfirdaus dan Anas (2024) mengemukakan beberapa hambatan dalam implementasi Core Tax seperti gangguan server, dan layanan Core Tax yang belum sepenuhnya terintegrasi mengakibatkan kesulitan dalam menghubungkan berbagai sistem dan data. Melalui media massa DDTCNews, Yeka selaku anggota Ombudsman mengatakan adanya aduan masyarakat terhadap implementasi Core Tax sejak awal tahun dan layanan Core Tax dapat berpotensi maladministrasi apabila tidak dikelola dengan baik (Wildan, 2025b). Selain itu, keluhan yang dilontarkan wajib pajak terkait kendala dalam menerbitkan faktur pajak yang mendekati batas pembayaran (Hariani, 2025).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat adanya perbedaan sudut pandang, ada yang menganggap bahwa Core Tax memberikan kemudahan saat penggunaanya. Beberapa penelitian lain sebagai pengguna sistem Core Tax menganggap bahwa masih perlu adanya evaluasi dikarenakan terdapat beberapa hambatan yang mengakibatkan kesulitan dalam mengakses sistem ini. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual

pengguna, yang dapat berdampak pada kepuasan kerja, efisiensi tugas, dan bahkan kepatuhan terhadap prosedur perpajakan internal. Penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam *user experience* saat implementasi CTAS sehingga memperoleh informasi terkait aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki upaya mendukung keberlanjutan penggunaan sistem dalam jangka panjang.

B. Rumusan Masalah

Penggunaan sistem informasi dan teknologi pada CTAS yang menjadikan pelaksanaan administrasi perpajakan lebih sederhana dan efisien. Disamping itu, beberapa cuitan di media massa yang dilayangkan oleh pengguna berupa *user experience* mereka mengenai penerapan Core Tax. Karyawan yang bekerja pada kantor konsultan pajak menjadi salah satu *user* yang sering mengakses laman Core Tax. Rumusan masalah yang terbentuk:

1. Bagaimana *user experience* (UX) atas implementasi Core Tax pada karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak?
2. Bagaimana rekomendasi karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak untuk perbaikan implementasi Core Tax?

C. Batasan Masalah

Mengatasi ruang lingkup yang luas dari adanya pemberlakuan CTAS, maka dari itu, peneliti membatasi penelitian pada pengalaman pengguna Core Tax yaitu karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak yang cukup sering mengakses sistem ini selama dari bulan Januari, untuk informasi dan data tambahan 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

Transformasi sistem administrasi bidang perpajakan yang diluncurkan pemerintah yang sangat diharapkan memberikan dampak positif bagi penggunanya. Disisi lain, selaku pengguna yang sering berinteraksi dengan sistem yaitu karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak tentu memiliki pengalaman tersendiri. Maka penelitian ini dibuat dengan tujuan:

- a. Untuk mengetahui *user experience* (UX) atas implementasi Core Tax pada karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak.
- b. Untuk mengidentifikasi rekomendasi dari karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak terkait perbaikan implementasi Core Tax.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat semua kalangan. Manfaat yang diharapkan tercapai sehubungan dengan diadakannya penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Core Tax menjadi sistem transformasi administrasi perpajakan. Persebaran informasi terkait keterbaruan berita dapat membantu wajib pajak dan konsultan pajak untuk dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi reformasi perubahan sistem administrasi perpajakan yang diusung oleh DJP.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah ditemukan oleh peneliti mengenai *user experience* pada implementasi CTAS karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *User experience* implementasi Core Tax pada karyawan yang bekerja di kantor konsultan pajak menunjukkan bahwa dari enam indikator yang diukur, terdapat empat indikator yang memperoleh tanggapan positif, yaitu *perspicuity* (kemudahan), *efficiency* (kecepatan), *stimulation* (motivasi pengguna), dan *novelty* (inovasi produk). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mampu memahami sistem dengan mudah, menyelesaikan tugas secara efisien, serta merasa tertarik dan termotivasi. Meskipun indikator *dependability* dan *attractiveness* masih kurang baik, keduanya tidak secara signifikan mengganggu fungsi utama sistem. Oleh karena itu, secara keseluruhan, pengalaman pengguna terhadap sistem dapat dikategorikan baik, dengan catatan perlu adanya peningkatan dalam aspek visual dan kontrol interaksi sistem agar UX menjadi lebih optimal.
2. Rekomendasi karyawan untuk perbaikan implementasi Core Tax yang mencakup kendala teknis, terutama pada stabilitas sistem saat lonjakan akses yang berisiko menghambat pelaporan. Pengguna menilai sistem ini efisien, namun berharap antarmuka lebih sederhana, proses input lebih mudah, serta dukungan edukatif seperti panduan interaktif dan format

impor yang familiar. Rekomendasi lainnya mencakup adopsi *Artificial Intelligence* (AI), fitur otomatisasi, integrasi penuh sistem, serta penyediaan layanan komunikasi yang cepat dan responsif guna menunjang kebutuhan kerja yang praktis dan adaptif. Pengalaman Jepang memberikan cerminan yang relevan bagi konteks Indonesia. Jepang menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada penanganan masalah teknis secara proaktif, evaluasi berkelanjutan, penguatan kelembagaan, serta kemampuan pemerintah dalam merespons kritik dengan adaptif.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil dan pembahasan, adapun implikasi dari penelitian ini yaitu:

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat validitas model TAM dalam konteks implementasi sistem perpajakan digital di Indonesia. Temuan mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh kuat terhadap penerimaan sistem, meskipun persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) masih perlu ditingkatkan di tahap awal penggunaan. Selain itu, penelitian ini turut memperkaya kajian mengenai *user experience* dengan menghadirkan temuan empiris berdasarkan wawancara bersama karyawan kantor konsultan pajak.

2. Implikasi Praktis

Menekankan pada pengalaman pengguna, stabilitas server, dan keberadaan panduan langsung dalam sistem menjadi hal yang krusial. Selain itu, pelatihan berkelanjutan dan komunikasi yang jelas kepada Wajib Pajak sangat penting untuk mengurangi resistensi dan meningkatkan adopsi sistem. Apabila berbagai hambatan ini tidak segera ditangani, terdapat potensi penurunan kepuasan dan kepercayaan pengguna yang dapat berdampak langsung pada menurunnya tingkat kepatuhan pajak, mengingat sistem yang kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna cenderung menimbulkan frustrasi dan menghambat proses pelaporan. Dengan demikian, DJP dan pengembang Core Tax perlu menempatkan aspek pengalaman pengguna sebagai prioritas utama dalam pengembangan sistem, sejalan dengan praktik yang diterapkan oleh pemerintah Jepang dalam mengatasi hambatan digitalisasi melalui pendekatan adaptif, penguatan kelembagaan, dan penyesuaian kebijakan yang berbasis pada masukan dari pengguna.

C. Saran

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari sejumlah karyawan, penelitian ini telah memiliki tujuan yang jelas dan positif. Meskipun demikian, peneliti merasa tidak ada salahnya untuk menyampaikan beberapa masukan yang dapat memberikan nilai tambah. Oleh karena itu, berikut beberapa saran yang peneliti rekomendasikan.

Bagi para pengguna Core Tax, baik itu konsultan pajak, staf administrasi, maupun wajib pajak langsung, terus meningkatkan pemahaman terhadap sistem melalui pelatihan, eksplorasi mandiri, dan diskusi dengan sesama pengguna. Mengingat sistem Core Tax memiliki banyak fitur baru yang terus berkembang, penting bagi pengguna untuk aktif mengikuti perkembangan informasi, serta memanfaatkan panduan-panduan resmi yang tersedia. Selain itu, pengguna diharapkan memberikan masukan secara konstruktif kepada DJP agar sistem dapat dikembangkan secara lebih tepat guna dan responsif terhadap kebutuhan lapangan.

Bagi peneliti selanjutnya, mempertimbangkan penggunaan pendekatan kuantitatif atau campuran (mixed-method) guna memperluas cakupan data dan memperoleh hasil yang lebih *generalisable*. Dengan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat mengukur secara statistik pengaruh variabel seperti *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap minat atau kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat memperluas partisipan dengan melibatkan berbagai segmen pengguna Core Tax, seperti wajib pajak pribadi, badan usaha, atau pengguna dari wilayah geografis yang berbeda, agar diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan representatif terhadap implementasi sistem perpajakan digital ini.

Bagi Politeknik Negeri Bali sebagai institusi pendidikan diharapkan dapat menjadikan topik perpajakan digital seperti Core Tax sebagai bagian dari kurikulum atau materi pembelajaran, khususnya pada program studi akuntansi, perpajakan, dan sistem informasi. Hal ini penting agar mahasiswa

sebagai calon profesional di bidang keuangan dan pajak dapat lebih siap menghadapi tantangan digitalisasi administrasi perpajakan. Kampus juga diharapkan mendorong lebih banyak penelitian kolaboratif dengan instansi seperti DJP, serta menyediakan pelatihan atau seminar terkait sistem pajak digital, sehingga peran akademisi dalam mendukung transformasi digital di sektor publik dapat berjalan optimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfirdaus, N., & Anas, S. (2024). Analisis Efektivitas Core Tax Sebagai Strategi Dalam Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 646–655. <https://doi.org/10.47233/jebs.v4i4.1934>
- Arianty, F. (2024). Implementation Challenges and Opportunities Core Tax Administration System On The Efficiency Of Tax Administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.7454/jvi.v12i2.1227>
- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Case Study Method in Qualitative Research. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- Brummer, M., & Ueno, H. (2024). Crisis and choice in digital transformation: COVID-19 and the punctuated politics of government DX in Japan. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 46(4), 360–391. <https://doi.org/10.1080/23276665.2023.2282472>
- Cahyadi, A., Hutagalung, J. I. G., & Muttaqin, Z. (2023). The urgency of reforming Indonesia's tax Law in the face of economic digitalization. *Cogent Social Sciences*, 9(2). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2285242>
- Cindy, N., & Chelsya, C. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 1029–1040. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473>
- 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., & 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>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dharmawan, I. (2024). *Core Tax: Peta Baru Perpajakan di Indonesia*. DJP. <https://pajak.go.id/index.php/en/node/107280>
- Fadhilatunisa, D., Fakhri, M. M., Rosidah, Radhiah, & Jannah Raodahtul. (2022). Analisis Aplikasi Pajak (E-Filling Dan E-Billing) Berbasis Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 1(1), 100–120. <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i1.28714>

- Hariani, A. (2025). *Warganet Masih Keluhkan Kendala Penerbitan Faktur Pajak di "Core Tax"*. PAJAK.COM. <https://www.pajak.com/pajak/warganet-masih-keluhkan-kendala-penerbitan-faktur-pajak-di-core-tax/>
- Hartiyah, S. (2021). Faktor Determinan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Pemilihan Karier Sebagai Konsultan Pajak (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Berbasis KeIslaman di Karesidenan Kedu). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 55–66. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i1.1591>
- Joselin, V. A., Setiawan, T., & Riswandari, E. (2024). Indonesia Core Tax System: Road Map to Implementation 2024. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 08(06), 46–56. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2024.8604>
- Juniarto, H. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Minat Penggunaan E Filing Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 10710–10730.
- Juwita, S., & Qadri, R. A. (2024). Unveiling the “Five Catalysts” for the Success of the Core Tax Project. *EduCore Tax*, 4(2), 184–200. <https://doi.org/10.54957/eduCore Tax.v4i2.728>
- Khuntari, D. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek dan Grab dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 275–286. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4499>
- King, E., Smith, M. P., Wilson, P. F., Stott, J., & Williams, M. A. (2023). Creating Meaningful Museums: A Model for Museum Exhibition User Experience. *Visitor Studies*, 26(1), 59–81. <https://doi.org/10.1080/10645578.2022.2129944>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). *Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia*. 8(1), 17–30.
- Liu, W., Cao, Y., & Proctor, R. W. (2021). How do app icon color and border shape influence visual search efficiency and user experience? Evidence from an eye-tracking study. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 84(November 2019), 103160. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2021.103160>
- Maulidya, N. F. H., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2021). Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Survei Online Berbayar Antar Mahasiswa berbasis Mobile menggunakan Metode Design Thinking. *Jrnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(8), 3356–3366. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 672–677. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1881>

- Nur Cahaya Ningsih, D., Noor Fatikhah Rokhimakhumullah, D., Unggul Drajat, E., Ganda Saputra, K., & Bunga Irawan, A. (2024). Analisis Keberhasilan Implementasi Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan Di Indonesia. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Nurcahyono, N., Subki, M., & Hardiwinoto. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak: Studi KPP Kota Semarang. *Competitive Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 233–242.
- OECD. (2021). OECD Economic Surveys: Indonesia 2021. In *Bulletin of Indonesian Economic Studies* (Vol. 57, Issue 3). <https://doi.org/10.1080/00074918.2021.1992831>
- Panjaitan, M. R. (2024). *Pengaruh Core Tax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan*. 2(4).
- Prayoga, A., C W Kusuma, M Christy, & R Andika. (2023). Analisis User Experience Jogjakarta Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 4(1), 53–60. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v4i1.98>
- 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>
- Romli, M. A. (2022). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *Explore*, 12(1), 50–56. <https://utmmataram.ac.id/ojs/index.php/explore/article/view/526>
- Roziqin, M. C., Mudiono, D. R. P., & Amalia, N. (2021). Analisis Penerimaan SIMPUS Ditinjau dari Persepsi Pengguna di Puskesmas Mojoagung dengan Metode TAM. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(1), 47. <https://doi.org/10.25126/jtiik.0812907>
- Sadewa, M. Y., Sujaya, M. A. P., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2024). Evaluasi Pengalaman Pengguna Website PPID Undiksha Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.23887/insert.v5i1.70383>
- Setiadi, F., Karunia, P. A., Juliati, Setyaningsih, T., & Suranta, S. (2024). Implementasi Pmk Nomor 66 Tahun 2023, Core Tax Administration System, Dan Pemberian Fasilitas Pph 21 Ditanggung Pemberi Kerja Badan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 25(01), 1–12.
- Shela Septiani, A., & Sastradipraja, U. (2023). *Pengaruh Pendapatan Perkapita, Pertumbuhan Ekonomi Dan Tarif Pajak Terhadap Tax Ratio Negara Asean 2015-2021*. 8, 199–215.
- Simanjuntak, G. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Implementasi

- Sistem Informasi Akuntansi Komputerisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 6(3), 34–44. <https://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/download/296/291>
- Sony Erstiawan, M. (2025). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Core Tax : Perspektif Content Analysis. *Majalah Ekonomi*, 31(1), 1–17. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>
- Utthavi, W. H., Pramanayogi, I., & Ayuni, W. D. (2022). The Effect of Voluntary Disclosure Program Policy on Corporate Taxpayer Voluntary Compliance. *Repository Polytechnic Bali Country*, 1–6. <http://repository.pnb.ac.id/2268/>
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). *Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Core Tax : Analisis Hukum dan Akuntansi*. 2(4), 149–158.
- Wildan, M. (2024). *Jumlahnya Masih Timpang, Profesi Konsultan Pajak Masih Perlu Ditambah*. DDTCNews. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1806866/jumlahnya-masih-timpang-profesi-konsultan-pajak-masih-perlu-ditambah>
- Wildan, M. (2025a). *Angka PDB Nominal Dirilis, Ketahuan Tax Ratio RI 2024 Hanya 10,08%*. DDTCNews. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808655/angka-pdb-nominal-dirilis-ketahuan-tax-ratio-ri-2024-hanya-1008>
- Wildan, M. (2025b). *Banyak Keluhan terkait Core Tax, Ombudsman Ingatkan DJP Soal ini*. DDTCNews. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808792/banyak-keluhan-terkait-Core-Tax-ombudsman-ingatkan-djp-soal-ini>
- Yamen, A., Coskun, A., & Mersni, H. (2023). Digitalization and tax evasion: the moderation effect of corruption. *Economic Research-Ekonomika Istrazivanja*, 36(2). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2142634>
- Yu, Y., Fu, Q., Zhang, D., & Gu, Q. (2024). Understanding User Experience with Smart Home Products. *Journal of Computer Information Systems*, 00(00), 1–23. <https://doi.org/10.1080/08874417.2024.2408006>