

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENERAPAN DJP *ONLINE* DAN KUALITAS LAYANAN *CORE TAX ADMINISTRATION* SYSTEM TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN BAGI KONSULTAN PAJAK DI PROVINSI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : NI NYOMAN ALIT SRI WAHYUNI
NIM : 2115654088

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENERAPAN DJP *ONLINE* DAN
KUALITAS LAYANAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM*
TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN BAGI KONSULTAN PAJAK
DI PROVINSI BALI**

**Ni Nyoman Alit Sri Wahyuni
2115654088**

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

ABSTRAK

Transformasi digital di bidang perpajakan menjadi langkah strategis Direktorat Jenderal Pajak untuk menciptakan administrasi yang modern, efisien, dan responsif. Salah satu wujudnya adalah pengembangan *DJP Online* dan *Core Tax Administration System* yang dirancang untuk memberikan layanan perpajakan cepat, mudah, dan akurat bagi pemangku kepentingan, termasuk konsultan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *DJP Online* dan *Core Tax Administration System* terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsultan pajak aktif di Provinsi Bali. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan terhadap kemudahan penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kualitas layanan *DJP Online* dan *Core Tax Administration System* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kemudahan penggunaan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem perpajakan digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kerja konsultan pajak sekaligus memperkuat penerimaan teknologi dalam praktik perpajakan. Implikasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas layanan, keandalan sistem, dan dukungan teknis untuk mendorong adopsi teknologi secara optimal dalam mendukung modernisasi perpajakan di Indonesia.

Kata Kunci: *DJP Online, Core Tax Administration System, Transformasi Digital, Konsultan Pajak*

***THE INFLUENCE OF DJP ONLINE IMPLEMENTATION SERVICE
'QUALITY AND CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM SERVICE
QUALITY ON EASE OF USE AMONG TAX CONSULTANTS IN BALI
PROVINCE***

**Ni Nyoman Alit Sri Wahyuni
2115654088**

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

ABSTRACT

The digital transformation in taxation is a strategic initiative by the Directorate General of Taxes to establish a modern, efficient, and responsive tax administration. One of its key implementations is the development of DJP Online and the Core Tax Administration System, designed to provide fast, user-friendly, and accurate tax services for stakeholders, including tax consultants. This study aims to analyze the effect of service quality in DJP Online and Core Tax Administration System on ease of use for tax consultants in Bali Province. This research employs a quantitative approach, using a survey method through questionnaires distributed to active tax consultants in Bali Province. Multiple linear regression analysis is applied to examine the partial and simultaneous effects of the independent variables on ease of use. The findings reveal that, both partially and simultaneously, the service quality of DJP Online and Core Tax Administration System has a positive and significant effect on ease of use. This indicates that high-quality digital tax systems play a vital role in enhancing tax consultants' work efficiency and strengthening technology adoption in tax practices. The implication of this study emphasizes the importance of improving service quality, system reliability, and technical support to encourage optimal technology adoption in supporting tax modernization in Indonesia.

Key word : DJP Online, Core Tax Administration System, Digital Transformation, Tax Consultant

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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kajian Teori.....	15
B. Kajian Penelitian yang Relevan	20
C. Alur Pikir.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	30
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	34
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	34
G. Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Hasil Penelitian	41
B. Hasil Uji Hipotesis	46
C. Pembahasan.....	55
D. Keterbatasan Penelitian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Simpulan	63
B. Implikasi.....	63
C. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsultan Pajak di Provinsi Bali	6
Tabel 3.1 Skor Penilaian	34
Tabel 4.1 Data Distribusi Penyebaran	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	44
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	45
Tabel 4.7 Hasil statistik Deskriptif Data Penelitian	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikan secara Simultan (Uji f)	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian	23
Gambar 2.2 Model Hipotesis	25
Gambar 3.1 Analisis Data	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Kuesioner	72
Lampiran 2. Lampiran Uji SPSS.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia kini berada dalam tahap inovasi yang penting, terkait kemajuan teknologi dan digitalisasi. Digitalisasi sebagai pendorong utama dalam transformasi berbagai aspek kehidupan masyarakat (Carlisle et al., 2023). Salah satu bentuk implementasi digitalisasi adalah sistem informasi, yang berperan penting dalam mengintegrasikan berbagai komponen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional (Setiawan & RR Putri, 2024).

Peran teknologi informasi tidak hanya sebatas pada kemudahan akses data, tetapi juga menjadi pondasi penting dalam mendukung aktivitas operasional di berbagai sektor. Dalam konteks ini, sistem informasi merupakan elemen krusial yang diperlukan oleh setiap perusahaan (Majalaya, 2021). Informasi tambahan yang dihasilkan dari kemajuan teknologi informasi dapat membantu penggunaan untuk merencanakan kebijakan dengan lebih efisien dan lebih mudah. Perkembangan teknologi yang pesat seharusnya tidak menjadi hambatan bagi pengguna untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia. Oleh karena itu, implementasi teknologi informasi harus dirancang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Direktorat Jenderal Pajak menyadari perkembangan teknologi informasi yang pesat dan secara berkelanjutan melakukan pembaruan terhadap regulasi perpajakan dengan mengintegrasikan teknologi tersebut (Chandra et al., 2021).

Pada bulan Februari 2014, Direktorat Jenderal Pajak merilis sistem informasi perpajakan berbasis digital yang disebut *DJP Online*, dengan tujuan memfasilitasi wajib pajak dan konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara lebih efisien. *DJP Online* merupakan situs resmi dari Direktorat Jenderal Pajak yang menyiapkan platform pelaporan pajak berbasis daring yang dapat diakses secara langsung, yang dikenal sebagai *e-Filing*, *e-Biling*, *e-Bupot*, dan *e-Faktur*. Untuk mengoptimalkan penerapan *DJP Online*, diperlukan strategi implementasi yang terencana serta mekanisme evaluasi yang berkesinambungan guna memastikan bahwa sistem ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara luas (Zumariz & Ratnawati, 2024).

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan permasalahan yang muncul dalam penerapan sistem dengan standar yang berlaku, sehingga dapat diperoleh sistem informasi perpajakan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, salah satunya konsultan pajak. Bagi konsultan pajak, keberadaan *DJP Online* diharapkan tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga memperkuat kepatuhan terhadap regulasi perpajakan. Keberadaan sistem ini memungkinkan konsultan pajak untuk memberikan asistensi terhadap kliennya yaitu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa wajib hadir secara fisik ke kantor pajak. Selain itu, proses transmisi data dapat dilakukan secara fleksibel, baik dari dalam maupun luar negeri, kapan saja diperlukan termasuk pada hari libur, tanpa bergantung pada jam kerja atau keberadaan petugas pajak (Anisa & Suprajitno, 2020). Digitalisasi ini tidak hanya mempermudah pihak yang memiliki kewajiban perpajakan dalam

menjalankan tanggung jawab fiskalnya secara lebih efisien, tetapi juga mendukung pemerintah dalam melakukan pengawasan dan pengendalian pemungutan pajak guna meminimalkan potensi penyimpangan (Erin, 2021; Tita et al., 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kompleksitas dalam sistem administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi menyeluruh mencakup aspek kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi informasi perpajakan. Reformasi ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa sistem sebelumnya, yaitu *DJP Online* telah digunakan hampir dua dekade dinilai tidak lagi mengakomodasi kebutuhan administrasi perpajakan yang semakin dinamis dan kompleks.

Sebagai langkah strategis, Direktorat Jenderal Pajak melakukan perancangan ulang terhadap proses bisnis dalam administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas layanan kepada pihak yang memiliki kewajiban perpajakan atau wajib pajak melalui implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau *Core Tax Administration System* (CTAS) guna menghadirkan layanan perpajakan yang lebih efisien, adaptif, dan responsif.

Melalui implementasi CTAS, Direktorat Jenderal Pajak melakukan pengembangan sistem informasi sekaligus melakukan pembenahan infrastruktur basis data perpajakan (Rahmawati & Nurcahyani, 2025). Sejak tahun 2018, pemerintah mulai merancang CTAS dengan mengadopsi *Commercial Off The Shelf* yakni perangkat sistem yang telah digunakan secara luas di berbagai negara dalam membangun sistem administrasi perpajakan yang modern dan terintegrasi (Vriranda, 2025).

Penerapan CTAS didasarkan pada ketentuan hukum yang tertuang dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 483/KMK.03/2020 dan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 mengenai pengembangan CTAS yang merupakan elemen dalam proses modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dianggap akan lebih efektif dan efisien (Butarbutar & Karunia, 2024). Sistem ini mulai dapat diakses secara penuh wajib pajak ataupun konsultan pajak sejak 1 Januari 2025 melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak. Namun, pengguna masih sering mengalami gangguan teknis dan kendala saat mengakses sistem tersebut (Vriranda, 2025).

Meskipun penerapan CTAS merupakan bagian dari transformasi digital yang signifikan dalam sistem perpajakan Indonesia, kenyataannya masih terdapat berbagai tantangan di lapangan. CTAS sendiri dirancang untuk menyatukan seluruh data perpajakan dalam satu sistem terintegrasi yang memanfaatkan teknologi *big data*, kecerdasan buatan (AI), serta *blockchain* untuk mendukung pertukaran data yang lebih cepat dan akurat (Dimetheo et al., 2023).

Sistem ini lahir sebagai solusi atas lima masalah utama dalam administrasi perpajakan yakni; rendahnya kepatuhan wajib pajak, peningkatan target penerimaan, keterbatasan jumlah pegawai pajak, perkembangan ekonomi digital yang pesat, serta kebutuhan akan regulasi yang relevan dengan model transaksi terkini (Joselin et al., 2024).

Melalui CTAS, pemerintah berharap dapat meningkatkan efisiensi, memperbaiki akurasi data, serta memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak hanya berfokus pada modernisasi teknis, sistem ini juga

diharapkan mampu menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih transparan, akuntabel, serta mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Liu & Liu, 2023; Rahayu & Kusdianto, 2023).

Sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak direncanakan untuk diimplementasikan secara nasional termasuk Provinsi Bali sebagai upaya dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak. Penerapan sistem administrasi perpajakan yang baru ini tidak hanya melibatkan Kantor Pelayanan Pajak sebagai pelaksana teknis, tetapi juga menuntut pemahaman dari wajib pajak maupun konsultan pajak sebagai pengguna layanan. Ketiga pihak tersebut merupakan aktor penting yang akan terdampak secara langsung oleh transformasi sistem ini. Mengingat banyak wajib pajak masih menghadapi kendala dalam memahami sistem perpajakan, konsultan pajak berperan sebagai penghubung utama dalam pengurusan administrasi perpajakan. Oleh karena itu, konsultan pajak dituntut untuk memiliki pemahaman yang memadai terhadap sistem terbaru yang diluncurkan. Berdasarkan data yang diakses melalui laman resmi kementerian keuangan terdapat jumlah konsultan pajak yang terbagi di seluruh Provinsi Bali, yaitu:

Tabel 1.1 Jumlah Konsultan Pajak di Provinsi Bali

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Konsultan Pajak
1	Denpasar	209 Konsultan Pajak
2	Badung	42 Konsultan Pajak
3	Tabanan	19 Konsultan Pajak
4	Gianyar	20 Konsultan Pajak
5	Klungkung	3 Konsultan Pajak
6	Bangli	2 Konsultan Pajak
7	Karangasem	2 Konsultan Pajak
8	Buleleng	9 Konsultan Pajak
9	Jembrana	4 Konsultan Pajak
Total Konsultan Pajak Provinsi Bali		310

Sumber: Laman resmi Kementerian Keuangan per 15 Maret 2025, dikelola oleh peneliti

Sebagai upaya mendapatkan sistem aplikasi pengelolaan pajak yang berkualitas dibutuhkan adanya analisis kemudahan penggunaan pada sistem DJP *Online* dan CTAS agar dapat mengetahui kemudahan penggunaan dari penerapan kedua sistem tersebut, selain itu juga mengetahui apakah implementasi suatu sistem sudah berhasil dan sudah sesuai dengan harapan pengguna atau tidak (Nadhifah, 2024).

Kemudahan penggunaan bagi pengguna sistem merupakan representasi dari kondisi psikologis yang muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan awal dengan persepsi yang terbentuk berdasarkan pengalaman dalam menggunakan suatu sistem (Muhrim, 2024). Analisis kemudahan penggunaan penting untuk meningkatkan kualitas, pengalaman, dan efisiensi sistem. Dengan menerapkan sistem DJP *Online* dan CTAS, Direktorat Jenderal Pajak dapat memperoleh wawasan berharga yang membantu dalam pengembangan sistem yang lebih baik,

meningkatkan retensi pengguna, dan membuat keputusan yang lebih baik (Arefin et al., 2022).

Penerapan *DJP Online* dan CTAS merupakan salah satu unsur dari strategis reformasi administrasi perpajakan yang berorientasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepatuhan pajak guna mendukung modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Transformasi digital dalam sistem perpajakan ini mempermudah akses terhadap layanan pajak, mengoptimalkan proses pelaporan serta pembayaran. Dalam konteks ini, konsultan pajak memiliki peran penting sebagai perantara antara wajib pajak dan otoritas perpajakan dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Kajian terhadap penerapan *DJP Online* dan CTAS menjadi relevan mengingat kompleksitas implementasinya. Tantangan utama dalam adopsi kedua sistem ini meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta literasi digital yang masih bervariasi di kalangan wajib pajak dan konsultan pajak. Konsultan pajak sebagai pengguna utama sistem ini perlu beradaptasi dengan perubahan teknologi agar dapat menjalankan peran mereka secara lebih efektif, baik dalam mendampingi klien maupun mengelola kewajiban perpajakan mereka sendiri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Butarbutar & Karunia (2024) menyatakan bahwa menurut konsultan pajak rencana implementasi CTAS yang diusung Direktorat Jenderal Pajak menjadi perhatian kalangan konsultan pajak sebab dinilai mampu memudahkan proses kerja mereka. Pada penelitian A. Tofan (2023) menyatakan bahwa konsultan pajak menginginkan peningkatan kualitas server dan teknologi untuk memastikan kelancaran sistem tanpa adanya hambatan.

Dalam penelitian Dhyanasaridewi & Rita dan Nurhaliza et al (2022; 2025) menunjukkan bahwa penggunaan *DJP Online* berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pada penelitian Panjaitan (2024) menyatakan bahwa CTAS berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan transparansi perpajakan. Menurut penelitian Dimetheo et al dan Judijanto (2023; 2024) menyatakan bahwa CTAS memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan administrasi perpajakan, tetapi keberhasilan itu sedikit diragukan karena masih ada area *blank spots* yang diakibatkan oleh infrastruktur internet yang belum memadai.

Penelitian ini dirancang guna menguji pengaruh variabel kualitas layanan penerapan *DJP Online* dan CTAS terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak. Transformasi digital di bidang perpajakan bertujuan untuk mempercepat efisiensi kegiatan administrasi, mengurangi ketergantungan pada pekerjaan manual, serta memastikan akurasi dan ketepatan waktu dalam pelaporan pajak. Konsultan pajak yang memahami serta mampu mengoperasikan *DJP Online* dan CTAS secara optimal dapat membantu wajib pajak, baik individu maupun entitas usaha dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara lebih efisien dan tepat waktu. Konsultan pajak juga berkontribusi secara signifikan dalam menyampaikan edukasi serta pendampingan kepada wajib pajak terkait penggunaan sistem ini.

Sebagai mitra strategis Direktorat Jenderal Pajak, konsultan pajak dapat menjadi penggerak dalam meningkatkan pemahaman dan adopsi teknologi perpajakan di masyarakat. Keberhasilan implementasi *DJP Online* dan CTAS tidak hanya diukur dari seberapa banyak sistem ini digunakan, tetapi juga dari manfaat nyata yang dirasakan oleh konsultan pajak, seperti kemudahan akses, kecepatan

proses, serta peningkatan kepatuhan klien terhadap pajak. Dengan demikian, temuan dari penelitian ini diantisipasi mampu menyampaikan pemahaman secara menyeluruh terkait dengan sejauh mana efektivitas sistem perpajakan digital berdampak pada kinerja konsultan pajak. Selain itu, temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan oleh pemerintah dalam mengembangkan sistem perpajakan digital yang lebih responsif dan berpusat pada kebutuhan pengguna.

Transformasi digital melalui DJP Online dan CTAS memang telah membawa kemajuan signifikan dalam modernisasi administrasi perpajakan. Namun, penting dipahami bahwa kebutuhan digitalisasi lahir dari berbagai keterbatasan yang melekat pada pelayanan administrasi perpajakan secara manual. Pelayanan perpajakan berbasis manual dipandang tidak memadai dalam menjawab dinamika era digital yang menuntut kecepatan dan integrasi. Sistem manual memiliki sejumlah kekurangan, seperti proses yang lambat karena bergantung pada tatap muka dan birokrasi panjang, potensi kesalahan pencatatan yang tinggi akibat human *error*, serta keterbatasan waktu dan tempat yang mensyaratkan kehadiran langsung wajib pajak di unit layanan perpajakan. Selain itu, penyimpanan dokumen fisik berisiko tinggi terhadap kehilangan, kerusakan, atau akses terbatas, serta minimnya transparansi karena wajib pajak tidak bisa memantau status layanan secara *realtime*.

Keterbatasan lainnya adalah kurangnya integrasi data antar unit, sehingga verifikasi atau validasi sering membutuhkan waktu lebih lama. Dalam kondisi ini, konsultan pajak sebagai pihak yang membantu wajib pajak juga mengalami

hambatan dalam menjalankan tugas secara cepat dan tepat, terutama jika harus mengurus beberapa klien sekaligus dengan sistem yang belum terdigitalisasi. Berbagai kekurangan tersebut, transformasi digital melalui *DJP Online* dan CTAS menjadi sebuah keniscayaan untuk mengatasi kelemahan sistem manual dan meningkatkan mutu pelayanan perpajakan. Kehadiran sistem berbasis teknologi ini diperkirakan mampu mewujudkan lingkungan perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Berdasarkan permasalahan dan urgensi dalam latar belakang, maka penelitian ini dipandang penting mengingat masih terbatasnya penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas layanan kedua sistem perpajakan tersebut terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak, yang berperan sebagai pihak yang paling aktif dalam mengakses dan memanfaatkan sistem administrasi perpajakan digital.

B. Rumusan Masalah

Melalui pemaparan pada bagian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa hal yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Untuk memperjelas arah pembahasan, berikut dirumuskan permasalahan penelitian:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan penerapan *DJP Online* terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan penerapan CTAS terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan penerapan *DJP Online* dan CTAS terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali?

C. Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan guna memperjelas fokus kajian serta membatasi lingkup penelitian agar pelaksanaannya lebih terarah dan efisien. Guna mencapai fokus tersebut dan menghindari potensi ambiguitas interpretasi di kalangan pembaca, diperlukan batasan yang secara eksplisit merumuskan permasalahan yang diteliti untuk menjaga konsistensi arah penelitian sejalan dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini secara khusus dibatasi pada analisis pengaruh kualitas layanan penerapan DJP *Online* dan CTAS terhadap persepsi kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak yang aktif berpraktik di Provinsi Bali, dengan tujuan agar pembahasan lebih terarah serta tidak melebar ke aspek lain di luar variabel yang diteliti.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menetapkan beberapa tujuan yang difokuskan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini menetapkan beberapa tujuan guna memperjelas fokus analisis yang dilakukan. Tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan penerapan DJP *Online* terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan penerapan CTAS terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan DJP *Online* dan CTAS terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini dimaksudkan guna memperluas pemahaman dan literatur akademik mengenai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi dan administrasi perpajakan, khususnya dalam penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada sektor layanan publik berbasis digital. Dengan menelaah pengaruh kualitas layanan DJP *Online* dan CTAS terhadap kepuasan konsultan pajak, kajian ini menghadirkan wawasan yang lebih luas dan terperinci mengenai determinan penerimaan teknologi dalam konteks perpajakan yang bersifat regulatif dan kompleks. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan awal dalam memperluas dan memperdalam pengembangan teori yang lebih kontekstual mengenai adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi pada sektor perpajakan, serta menjadi rujukan bagi studi-studi akademik selanjutnya dalam bidang serupa.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Kajian ini menyediakan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi sistem perpajakan berbasis digital melalui kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menambah pemahaman teoretis mahasiswa di bidang sistem informasi dan perpajakan, tetapi juga berpotensi menjadi referensi ilmiah bagi penelitian-penelitian serupa di waktu mendatang.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dirancang untuk memberikan kontribusi konstruktif bagi Politeknik Negeri Bali dalam menyesuaikan kurikulum agar lebih selaras dengan tuntutan pengembangan program studi yang lebih responsif dan inovatif terhadap dinamika teknologi serta kebutuhan industri upaya meningkatkan relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.

3) Bagi Otoritas Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan gagasan konstruktif yang bermanfaat bagi pemerintah, khususnya otoritas pajak dalam mengembangkan kebijakan dan pendekatan yang lebih optimal untuk mendorong adopsi sistem perpajakan berbasis teknologi, seperti *DJP Online* dan *CTAS*. Dengan memahami bagaimana penerapan sistem terkait kemudahan atau kompleksitas penggunaannya. Secara keseluruhan, penelitian ini berpotensi

mendukung upaya peningkatan efisiensi administrasi perpajakan serta memperkuat penerimaan negara melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kedua faktor independen berkontribusi secara signifikan terhadap perubahan pada variabel dependen. Hasil tersebut telah menjawab pernyataan yang ditulis pada hipotesis, diantaranya:

1. Kualitas layanan *DJP Online* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali.
2. Kualitas layanan CTAS memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali.
3. Kualitas layanan *DJP Online* dan kualitas layanan CTAS memiliki pengaruh secara simultan terhadap kemudahan penggunaan bagi konsultan pajak di Provinsi Bali.

B. Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat implikasi dalam penelitian ini yang bisa dimanfaatkan, meliputi:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkaya literatur dalam sistem informasi dan perpajakan digital dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Temuan ini menguatkan model *Technology Acceptance Model*, khususnya pada hubungan antara kualitas layanan sistem dengan penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam konteks ini, hasil penelitian membuktikan bahwa faktor-faktor seperti

keudahan navigasi, stabilitas sistem, dan kejelasan tampilan antarmuka menjadi elemen penting yang memengaruhi keputusan konsultan pajak dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, studi ini memberikan dukungan empiris terhadap perluasan konsep *Technology Acceptance Model* dalam ranan layanan perpajakan digital.

2. Implikasi Praktis

Dari sisi penerapan, hasil penelitian ini memberikan masukan penting bagi instansi penyedia layanan perpajakan khususnya Direktorat Jenderal Pajak bahwa peningkatan kualitas sistem *DJP Online* dan CTAS secara langsung berdampak pada kemudahan penggunaan oleh konsultan pajak. Sistem yang user friendly, cepat, dan mini kendala teknis dapat membantu mempercepat proses kerja serta meningkatkan akurasi pelaporan. Oleh karena itu, pengembangan sistem sebaiknya difokuskan pada kebutuhan nyata pengguna profesional. Selain itu, konsultan pajak perlu meningkatkan kompetensi teknologi agar lebih siap menghadapi digitalisasi layanan. Bagi institusi pendidikan seperti Politeknik Negeri Bali, hasil ini juga menjadi landasan untuk mengintegrasikan pelatihan sistem perpajakan digital ke dalam kurikulum agar lulusan lebih siap menghadapi duni kerja yang berbasis teknologi.

C. Saran

Berdasarkan hasil dari simpulan dan implikasi diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk berbagai pihak terkait:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Institusi perpajakan nasional diharapkan terus melakukan pengembangan dan peningkatan terhadap kualitas layanan *DJP Online* dan CTAS. Fokus peningkatan sebaiknya mencakup kemudahan akses, kecepatan sistem, antarmuka yang ramah pengguna, serta ketersediaan bantuan teknis secara cepat dan responsif. Disamping itu, Direktorat Jenderal Pajak dianjurkan untuk secara berkala edukasi dan pelatihan kepada konsultan pajak dan wajib pajak mengenai penggunaan kedua sistem tersebut agar pemanfaatannya lebih maksimal.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Merujuk pada hasil penelitian, Politeknik Negeri Bali melalui Program Studi Akuntansi Perpajakan disarankan untuk meningkatkan pembelajaran yang berfokus pada sistem perpajakan digital seperti *DJP Online* dan CTAS. Pembekalan keterampilan teknis dalam penggunaan sistem sangat penting untuk mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi kebutuhan dunia kerja semakin digital.

3. Bagi Konsultan Pajak

Konsultan Pajak diharapkan untuk terus mengikuti perkembangan teknologi perpajakan dan memanfaatkan sistem digital seperti *DJP Online* dan CTAS dalam mendukung aktivitas profesional mereka. Dengan terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan terkait penggunaan sistem perpajakan digital, konsultan pajak dapat meningkatkan efisiensi kerja dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada klien.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan agar dapat memperluas ruang lingkup wilayah agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh sistem digital terhadap pengguna sistem perpajakan di berbagai daerah. Selain itu, peneliti dapat menambahkan variabel lainnya seperti kepuasan pengguna, efektivitas pelaporan, atau persepsi terhadap keamanan sistem untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Tofan. (2023). Core tax system menurut persepsi konsultan dan usulan implementasi untuk pemerintah. *Ratio: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121–129. <https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>
- Adu, I. S. S., Sudarwati, & DPW, I. A. (2025). *Kualitas Layanan Elektronik DJP Online Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Mediasi Kepercayaan*. 7, 1555–1570. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i3.7036>
- Aldholay, A. H., Isaac, O., Abdullah, Z., & Ramayah, T. (2018). The role of transformational leadership as a mediating variable in DeLone and McLean information system success model: The context of online learning usage in Yemen. *Telematics and Informatics*, 35(5), 1421–1437. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.03.012>
- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2, 595–609. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.644>
- Anugraheni, T. D., Izzah, L., & Hadi, M. S. (2023). *Increasing the Students ' Speaking Ability through Role - Playing with Slovin ' s Formula Sample Size*. 6(3), 262–272.
- Arefin, A. A., Baba, M., Singh, N. S. S., Nor, N. B. M., Sheikh, M. A., Kannan, R., Abro, G. E. M., & Mathur, N. (2022). *Review of the Techniques of the Data Analytics and Islanding Detection of Distribution Systems Using Phasor Measurement Unit Data*.
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Butarbutar, H. J. M., & Karunia, A. P. (2024). *Perspektif Konsultan Pajak Terhadap Core Tax Administration System pada Tahun 2024 di Kota Surakarta*. 2, 116–128.
- Carlisle, S., Ivanov, S., & Dijkmans, C. (2023). The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*, 9(2), 240–266. <https://doi.org/10.1108/JTF-07-2020-0114>
- Chandra, N., Halwi, M. D., Masdar, R., Tampang, Din, M., Mapparessa, N., & Meldawati, L. (2021). The Effect of Tax Payer Awareness, Taxation Knowledge and the Implementation of Modern Tax Administration System on Taxpayer Compliance. *Proceedings of the International Conference on Strategic Issues of Economics, Business and, Education (ICoSIEBE 2020)*, 163(ICoSIEBE 2020), 159–162. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210220.028>
- 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>
- Dhyanasaridewi, I. G. A. D., & Rita. (2022). *Pengaruh sistem aplikasi pajak online terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada pt. enerren technologies)*.
- Dimethéo, G., Salsabila, A., Ceysha, N., & Izaak, A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, 3(1), 2023.
- Djollong, A. F. (2014). Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research). *Istiqra'*, 2(1), 86–100.
- Erin. (2021). The Effectiveness of Tax Administration Digitalization to Reduce Compliance Cost Taxpayers of Micro Small, and Medium Enterprises. *Budapest International Research and Critics Institute - Journal (BIRCI-Journal)*, 4, 7508–7515.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta (Vol. 1, Issue 69).
- Hermianti, Hakim, L., & Razak, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Journal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1901–1012.
- 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>
- Judijanto, L. (2024). *Concerns Over the Protection of Taxpayers' Privacy Data on The Core Tax Administration System*. 74(6), 80–85.
- Liu, P., & Liu, Z. (2023). Optimization of tax structure and high-quality economic development. *Academic Journal of Business & Management*, 5(20), 48–54. <https://doi.org/10.25236/ajbm.2023.052008>
- M. Thomi Sirojudin, Henny Welsa, & Nonik Kusuma Ningrum. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 277–297. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i3.695>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Majalaya, B. J. S. L. (2021). *Analisa & penerapan sistem informasi penjualan sparepart (bengkel j.s.l majalaya)*. 2(1), 164–168.
- Muhrim, N. (2024). *ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL SUMBER ASIA DI KOTA*

AMBON. 1, 24–39.

- Nadhifah, N. H. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CORETAX BADAN PENDAPATAN DAERAH DKI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFICTION (EUCS)*. 1–23.
- Noor Ardiansah, M., Chariri, A., Rahardja, S., & Udin. (2020). The effect of electronic payments security on e-commerce consumer perception: An extended model of technology acceptance. *Management Science Letters*, 10(7), 1473–1480. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.020>
- Nurhaliza, S., Adriyani, R., & Wahyuningsih, W. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN APLIKASI DJP (DIREKTORAT JENDERAL PAJAK) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIREBON DUA*. 32–50.
- Panjaitan, M. R. (2024). *Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan*. 2(4).
- Purwanto. (2019). Variabel Dalam Pendidikan. *Teknodik*, 10(18), 1–20. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Rahayu, S. K., & Kusdianto, A. (2023). Challenges of Digital Tax Administration Transformation in Indonesia. *Intech*, 11(tourism), 13. <https://www.intechopen.com/books/advanced-biometric-technologies/liveness-detection-in-biometrics>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). *CORETAX SYSTEM DALAM UPAYA REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN*, . 6(1).
- 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*. 6(2), 179–191.
- Saeful Bahri, D., & Salsalina Lingga, I. (2022). Perception of Usefulness, Subjective Norms, and Perception of Behavioral Control on Interest in Using E-Filing with Attitude using E-Filing as Intervening Variables (Case Study at KPP Pratama Cimahi). *Index Proceeding on Management, Education and Social Science (MESS)*, 2(1), 91–101. <http://proceeding.rsfpres.com/index.php/mess/>
- Setiawan, A., & RR Putri. (2024). Sistem Informasi Manajemen Servis Komputer Berbasis Mobile Web dengan Model Pengembangan Evolutionary Prototyping. *Ejournal.Itats.Ac.Id*, 555–564. <https://ejournal.itats.ac.id/snestik/article/view/5734>
- Setyawati, R. E. (2020). *PENGARUH PERCEIVED USEFULLNESS, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE DENGAN ATITTUDE TOWARDS USING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA GOPAY DIKOTA YOGYAKARTA)*. 2507(February), 1–9.

- Setyobudi, & Muchayatin. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan , Sosialisasi Pajak , Kualitas Pelayanan , Dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022 (Studi Empiris Wajib Pajak Di Kabupaten Pati). *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS) Vol 4, No 1, Agustus 2022, Hal 275–281 ISSN 2685-869X (Media Online) DOI 10.47065/Ekuitas.V4i1.1772*, 4(1), 275–281. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.1772>
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.352>
- Syam, H. (2022). *Penerapan E-Filing , Kualitas Pelayanan , dan Tingkat Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pendahuluan*. 5(4), 274–283.
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537–547. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>
- Tita, H. M. Y., Mustamu, J., & Loupatty, Y. R. (2022). Optimization of the Use of Technology for Taxpayers in the Tax System in Indonesia. *Sasi*, 28(1), 132. <https://doi.org/10.47268/sasi.v28i1.854>
- Tumsifu, E., & Gekombe, C. (2020). Small and Medium Enterprises and Social Media Usage: A Fashion Industry Perspective. *University of Dar Es Salaam Library Journal*, 15(1), 101–124.
- Vriranda, E. (2025). *PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS) (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur)*.
- Zumariz, I., & Ratnawati, D. (2024). Analisis Efektifitas Djp Online Dalam Pembuatan Bukti Potong (E-Bupot) Pada Pph 21. *Kinerja*, 6(02), 359–368. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v6i02.4085>