

SKRIPSI

**MEMAHAMI PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM
IMPLEMENTASI *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM*
(CTAS)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : PUTU NENI RANITA DANISWARA
NIM : 2115654067**

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

MEMAHAMI PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM IMPLEMENTASI *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)

Putu Neni Ranita Daniswara
2115654067

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

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia melalui penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) sebagai bagian dari reformasi perpajakan. Perubahan sistem ini menuntut kesiapan bagi *stakeholder*, termasuk konsultan pajak yang memiliki peran penting dalam menjembatani otoritas pajak dan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran konsultan pajak dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang selama implementasi CTAS, serta kontribusinya dalam mendukung keberhasilan sistem tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif interpretif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan konsultan pajak, wajib pajak, dan anggota Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, serta dianalisis dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi meliputi gangguan teknis, kendala adaptasi sistem, serta keterbatasan pemahaman wajib pajak terhadap sistem baru. Di sisi lain, peluang muncul melalui peningkatan permintaan pendampingan, manajemen klien yang lebih sistematis, serta peningkatan transparansi dan efisiensi layanan. Konsultan pajak berperan penting dalam edukasi, pendampingan teknis, dan peningkatan pemenuhan wajib pajak. Temuan ini diperkuat dengan teori integrasi *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menjelaskan pengaruh sikap, norma sosial, dan persepsi terhadap adopsi teknologi dalam perpajakan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan profesi konsultan pajak serta penguatan sistem administrasi perpajakan berbasis digital di Indonesia.

Kata Kunci: Konsultan Pajak, CTAS, TPB, UTAUT, Kepatuhan Wajib Pajak

UNDERSTANDING THE ROLE OF TAX CONSULTANTS IN IMPLEMENTATION OF CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)

Putu Neni Ranita Daniswara
2115654067

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

ABSTRACT

The digital transformation of Indonesia's tax administration system through the implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) represents a major step in tax reform. This systemic change demands readiness from all stakeholders, including tax consultants who play a critical role in bridging the gap between tax authorities and taxpayers. This study aims to understand the role of tax consultants in facing challenges and leveraging opportunities during CTAS implementation, as well as their contribution to the success of the system. Using a qualitative interpretive approach, data were collected through in-depth interviews with tax consultants, taxpayers, and members of the Indonesian Tax Consultants Association, and analyzed using triangulation techniques. The findings reveal that the challenges faced include technical disruptions, difficulties in system adaptation, and limited taxpayer understanding of the new system. On the other hand, opportunities arise through increased demand for assistance, more systematic client management, and improved transparency and service efficiency. Tax consultants play a vital role in education, technical assistance, and enhancing taxpayer compliance. These findings are supported by the integration of the Theory of Planned Behavior (TPB) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), which explain the influence of attitudes, social norms, and perceptions on technology adoption in taxation. This research offers both theoretical and practical contributions to the development of the tax consultancy profession and the strengthening of Indonesia's digital-based tax administration system.

Keywords: Tax Consultant, CTAS, TPB, UTAUT, Taxpayer Compliance

**MEMAHAMI PERAN KONSULTAN PAJAK DALAM
IMPLEMENTASI *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM*
(CTAS)**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi
Perpajakan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : PUTU NENI RANITA DANISWARA
NIM : 2115654067**

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

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Penelitian yang Relevan	12
C. Alur Pikir.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	17
D. Keabsahan Data.....	18
E. Analisis Data	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Hasil Penelitian	22
B. Pembahasan dan Temuan	25
BAB V PENUTUP.....	38
A. Simpulan	38
B. Implikasi.....	39
C. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	18
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	8
Gambar 2.2 <i>Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT 2)	11
Gambar 2.3 Alur Pikir	15
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Manuskrip Wawancara Konsultan Pajak	50
Lampiran 2 : Hasil Manuskrip Wawancara Wajib Pajak.....	56
Lampiran 3 : Hasil Manuskrip Wawancara Anggota IKPI Denpasar	58
Lampiran 4 : Hasil Manuskrip Wawancara Wajib Pajak.....	62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem perpajakan Indonesia didorong oleh upaya untuk memodernisasi administrasi perpajakan. Sebelumnya, sistem administrasi pajak di Indonesia masih bersifat manual dan menghadapi sejumlah tantangan, termasuk dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu (Darmayasa et al., 2020). Kondisi ini mendorong otoritas pajak untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan efisiensi dan transparansi (Cahyadi et al., 2023; Milogolov dan Berberov, 2022). Proses digitalisasi ini didorong oleh perkembangan teknologi yang pesat (Odunayo et al., 2024). Oleh karena itu, otoritas pajak dituntut untuk beradaptasi secara cepat guna merancang proses bisnis yang selaras dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebiasaan wajib pajak (Darmayasa dan Partika, 2024).

Integrasi teknologi dalam reformasi perpajakan menjadi fokus utama otoritas pajak di Indonesia. Upaya ini diwujudkan melalui implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS), yang merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). CTAS telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, sementara petunjuk pelaksanaannya ditetapkan melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 (DJP, 2024). Sistem ini dirancang untuk memperbarui sistem perpajakan sebelumnya guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan perpajakan. Sistem ini mendorong digitalisasi layanan perpajakan

secara menyeluruh, sehingga wajib pajak dapat menjalankan kewajiban mereka dengan lebih mudah (Darmayasa dan Hardika, 2024; Hermanto et al., 2022). Secara keseluruhan, implementasi CTAS diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (No et al., 2025; Rahmi et al., 2023; Yu, 2023).

Di tengah perubahan sistem ini, muncul kebutuhan akan pihak-pihak yang dapat mendampingi wajib pajak dalam proses adaptasi, salah satunya adalah konsultan pajak (Roggeman et al., 2025). Perhatian utama dalam penelitian ini adalah peran konsultan pajak melalui pengalaman, kontribusi, adaptasi strategi mereka untuk mendukung keberhasilan implementasi CTAS. Konsultan pajak berperan sebagai mediator antara wajib pajak dengan otoritas pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan (Angelita dan Darmawati, 2022; Darmayasa dan Asri, 2021; Nugraheni et al., 2021).

Kemampuan untuk menginterpretasikan regulasi perpajakan dan menerapkannya dalam sistem digital seperti CTAS menjadi krusial, terutama dalam membantu wajib pajak yang kesulitan beradaptasi. Tidak hanya dituntut untuk memahami kompleksitas sistem baru, tetapi juga harus mampu menerapkannya secara tepat dalam praktik perpajakan (Ratnawati et al., 2023). Meskipun memiliki peran penting, konsultan pajak juga menghadapi tantangan dalam penerapan sistem CTAS. Mulai dari adaptasi pengguna terhadap sistem baru, gangguan sistem atau *downtime*, hingga penyesuaian data, seluruh aspek ini dapat mempersulit proses pelaporan dan pemenuhan kewajiban pajak. Meskipun menghadapi tantangan tersebut, konsultan pajak memiliki peran

penting yang mempermudah transisi wajib pajak dalam implementasi CTAS. Peran asosiasi konsultan pajak di Indonesia seperti Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) sangat penting dalam mendukung pengembangan profesionalisme konsultan dalam menghadapi perubahan ke sistem CTAS.

Di sisi lain tantangan tersebut tidak mengurangi potensi CTAS sebagai solusi efisiensi, sebagaimana diungkapkan oleh Tofan (2023), CTAS hadir sebagai solusi untuk mempermudah wajib pajak dalam mengelola kewajiban perpajakannya. Keberhasilan penerapan sistem ini tidak lepas dari peran konsultan pajak yang menjadi pendamping dan penengah antara wajib pajak dan otoritas pajak. Mashiri et al. (2021) menyatakan bahwa sistem pajak tidak akan berfungsi secara efektif tanpa kehadiran konsultan pajak, yang lebih berpihak kepada wajib pajak. Di sisi lain, integrasi data dalam CTAS memiliki potensi untuk meningkatkan pengawasan dan mendorong kepatuhan secara sukarela (Darmayasa dan Hardika, 2024), namun masih terdapat beberapa masalah dalam penerapannya, terutama dalam hal integrasi teknologi (Nugroho, 2025).

Sebagian besar penelitian sebelumnya fokus pada pengaruh CTAS terhadap kepatuhan atau kebijakan, tanpa membahas secara mendalam peran konsultan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran konsultan pajak dalam mendukung keberhasilan implementasi CTAS. Selain itu, penelitian ini juga terletak pada tantangan yang dihadapi serta peluang yang dapat dimanfaatkan oleh konsultan pajak dalam digitalisasi administrasi pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat

berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi konsultan pajak, khususnya dalam memberikan pendampingan teknis kepada wajib pajak, sehingga mampu meminimalkan risiko keterlambatan pelaporan akibat kendala teknis.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai peran konsultan pajak dalam implementasi CTAS, maka adapun rumusan masalah yang dapat ditetapkan oleh peneliti yaitu:

1. Apa tantangan dan peluang yang dihadapi konsultan pajak dalam implementasi CTAS?
2. Bagaimana peran konsultan pajak dalam mendukung keberhasilan implementasi CTAS di tengah tantangan yang ada?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi pembahasan pada peran konsultan pajak dalam implementasi CTAS untuk menjaga fokus kajian. Pembatasan ini diperlukan agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan utama. Selain itu, penelitian hanya melibatkan konsultan pajak dan wajib pajak badan sebagai subjek penelitian. Pemilihan kedua pihak ini dilakukan karena mereka berkaitan langsung dengan implementasi sistem CTAS, sehingga dapat memberikan data yang relevan dan mendalam.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Menimbang urgensi penelitian, pada bagian berikut dirumuskan tujuan beserta manfaatnya. Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui tantangan dan peluang yang dihadapi konsultan pajak dalam implementasi CTAS.
- b. Untuk mengetahui peran konsultan pajak dalam mendukung keberhasilan implementasi CTAS di tengah tantangan yang ada.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat atau berdampak bagi semua pihak. Manfaat yang diharapkan dari penelitian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Peran konsultan pajak dalam implementasi CTAS sangat penting. Selain itu, konsultan pajak juga merupakan faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem CTAS. Penelitian ini menggunakan dua teori yaitu, *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini memperluas pemahaman mengenai faktor yang memengaruhi peran serta konsultan pajak dalam mengadopsi dan mendukung implementasi sistem CTAS.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini memberi gambaran tentang konsultan pajak dapat membantu wajib pajak menggunakan CTAS. Wajib pajak memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang cara kerja, fitur, serta manfaat sistem CTAS melalui bimbingan konsultan pajak. Hal ini membantu mengoptimalkan penggunaan sistem CTAS untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara efisien.

2) Bagi Konsultan Pajak

Pada penelitian ini, konsultan pajak yang tergabung dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) harus memiliki pemahaman mendalam tentang sistem perpajakan, memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan standar etika profesi. IKPI menjadi penghubung bagi konsultan pajak untuk memberi masukan kepada otoritas pajak terkait kendala atau perbaikan yang diperlukan dalam sistem perpajakan. Peran konsultan pajak dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak dengan memberikan pendampingan teknis mengenai sistem CTAS kepada wajib pajak, memberikan informasi terkini mengenai peraturan perpajakan atau sistem perpajakan yang berlaku.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali merupakan lembaga vokasi senantiasa berupaya menghasilkan lulusan yang diperlukan dalam dunia kerja,

mampu berdaya saing internasional. Pendidikan terapan mengutamakan pembelajaran secara praktik, melibatkan praktisi industri, pelatihan dan sertifikasi untuk mahasiswa. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan untuk menilai kemampuan mahasiswa guna menyelesaikan permasalahan di dunia kerja. Selain itu, dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya yang mempunyai permasalahan serupa.

4) Bagi Mahasiswa

Mahasiswa memiliki peran dalam meningkatkan sumber daya manusia. Melalui penelitian ini, mahasiswa mampu mengaitkan antara teori dan praktik di lapangan. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas mahasiswa di bidang perpajakan khususnya mengenai implementasi CTAS. Sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan keterampilan yang dimiliki dalam dunia kerja.

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan memahami peran konsultan pajak dalam implementasi CTAS. Selain itu, penelitian ini mengkaji tantangan dan peluang yang dihadapi oleh konsultan pajak serta kontribusi konsultan pajak dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem CTAS. Berdasarkan analisis data, simpulan penelitian ini dijabarkan menjadi dua bagian utama.

Pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan, konsultan pajak menghadapi berbagai tantangan, terutama pada sisi teknis, seperti ketidakstabilan sistem, kesulitan mengunggah data seperti faktur pajak, serta pemahaman wajib pajak terhadap sistem baru. Di sisi lain, konsultan pajak juga dituntut memiliki kemampuan komunikasi dan edukasi yang baik mengingat banyak wajib pajak yang belum memahami ketentuan perpajakan. Melalui pendampingan, konsultan pajak tidak hanya membantu klien mematuhi regulasi, tetapi juga mengelola administrasi secara lebih terstruktur.

Konsultan pajak berkontribusi signifikan dalam keberhasilan CTAS melalui pendampingan teknis, edukasi, dan penyediaan informasi. Selain itu, mereka juga melakukan pelatihan internal, peningkatan komunikasi, dan penyiapan sumber daya untuk mendukung sistem. Dampaknya, pendampingan ini membentuk perilaku patuh wajib pajak sekaligus meningkatkan kepercayaan diri mereka terhadap sistem perpajakan. Pada akhirnya, hal ini menciptakan

persepsi positif terhadap otoritas pajak dan mendorong kepatuhan sukarela yang berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak.

B. Implikasi

Penelitian ini memberikan implikasi teoretis dengan menerapkan teori TPB dan UTAUT 2 untuk menganalisis perilaku konsultan pajak. Temuan penelitian memperkuat kedua teori tersebut dengan menunjukkan bahwa sikap, norma subjektif, dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap adopsi CTAS. Selanjutnya, penelitian ini mengungkap interaksi antara faktor teknologi seperti sistem dan sosial seperti dukungan dari institusi dalam reformasi perpajakan digital di Indonesia.

Pada implikasi praktis, Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan. Di sisi lain, wajib pajak dapat memanfaatkan konsultan sebagai fasilitator untuk memahami CTAS, sehingga mengurangi resistensi terhadap perubahan sistem. Bagi otoritas pajak, temuan ini menyoroti perlunya kolaborasi dengan asosiasi profesi seperti IKPI. Secara akademik, temuan ini memberikan kontribusi pada literatur tentang peran konsultan pajak dalam transformasi digital perpajakan, khususnya dalam konteks implementasi CTAS di Indonesia.

C. Saran

1. Konsultan Pajak

Sebagai perantara antara wajib pajak dan otoritas pajak, konsultan pajak hendaknya terus meningkatkan kompetensi teknis dalam sistem perpajakan digital, khususnya CTAS. Upaya ini dapat dilakukan

dengan aktif mengikuti pelatihan dan mempelajari regulasi terbaru. Tidak hanya itu, disarankan agar konsultan pajak membuat pedoman teknis sederhana untuk membantu wajib pajak memahami alur penggunaan CTAS secara efektif dan sistematis.

2. Wajib Pajak

Wajib pajak perlu proaktif memahami sistem CTAS sebagai bagian dari kewajiban perpajakan digital. Langkah konkret yang dapat diambil meliputi: memanfaatkan pendampingan konsultan pajak secara optimal, mengikuti pelatihan atau sosialisasi dari otoritas pajak, serta meningkatkan kesadaran perpajakan. Dengan demikian, transparansi dan akuntabilitas sistem perpajakan nasional dapat tercapai.

3. Otoritas Pajak

Otoritas pajak yaitu DJP perlu memperkuat kolaborasi dengan IKPI, dalam upaya meningkatkan literasi perpajakan digital di kalangan wajib pajak. Menyediakan pelatihan teknis yang bersifat komprehensif dan berkelanjutan bagi para konsultan, menyempurnakan infrastruktur teknologi CTAS serta meningkatkan layanan *helpdesk* juga diperlukan guna mengatasi kendala teknis yang sering dihadapi.

4. Penelitian Berikutnya

Mengingat keterbatasan penelitian ini pada satu kantor konsultan pajak dan beberapa informan wajib pajak dari wilayah Denpasar. Disarankan pada penelitian berikutnya melibatkan lebih banyak kantor konsultan pajak dari berbagai wilayah guna memperoleh gambaran yang lebih luas, komparatif,

dan representatif terhadap implementasi CTAS secara nasional. Selain itu, keberagaman latar belakang informan dapat meningkatkan temuan dan meningkatkan pemahaman tentang proses implementasi CTAS di lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665–683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Al-Okaily, M. (2024). Implications of The COVID-19 Pandemic on Continuance Usage of Electronic Tax Declaration Platforms: Extending Classical UTAUT Model. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 26(6), 640–658. <https://doi.org/10.1108/DPRG-08-2023-0116>
- Angelita, A., & Darmawati, D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Menggunakan Konsultan Pajak. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 1437–1446. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14645>
- 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>
- 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>
- Caspers, C. G. W. (2020). Role of Trust in Adopting Consumer Social Responsible Behaviour in the Context of Water Use in Domestic Households. *South East European Journal of Economics and Business*, 15(1), 1–13. <https://doi.org/10.2478/jeb-2020-0001>
- Cloutier, C., & Ravasi, D. (2021). Using Tables to Enhance Trustworthiness in Qualitative Research. *Strategic Organization*, 19(1), 113–133. <https://doi.org/10.1177/1476127020979329>
- Coita, I. F., Belbe, S. (Ștefana), Mare, C. (Codruța), Osterrieder, J., & Hopp, C. (2023). Modelling Taxpayers' Behaviour Based on Prediction of Trust Using Sentiment Analysis. *Finance Research Letters*, 58(PC), 104549. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.104549>
- Cresswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.). *Sage Publications Inc. USA*.

<https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896>

Darmayasa, I. N., & Asri, N. (2021). *Perceptions of Micro, Small, and Medium Enterprises as Taxpayers Towards Tax Incentives*. 9, 1–12. <https://doi.org/10.4108/eai.3-8-2021.2315139>

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., Hardika, N. S., Arsana, I. M. M., & Putrayasa, I. M. A. (2024). Accountants' perspective on tax amnesty enhances tax compliance dimensions in extended slippery slope framework. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2358161>

Darmayasa, I. N., & Partika, I. D. (2024). Reconstruction Concept of The Meaning of Permanent Establishment Physical Presence for Tax Purposes. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.1.155>

Darmayasa, I. N., 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>

DJP. (2024). *SP-40 Pemerintah Terbitkan Aturan Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax)*. 1, 1–2.

Eun Seok, K., & Young Jun, K. (2024). Determinants of user acceptance of digital insurance platform service on InsurTech: an empirical study in South Korea. *Asian Journal of Technology Innovation*, 1597. <https://doi.org/10.1080/19761597.2024.2337629>

Garg, S., Narwal, K. P., & Kumar, S. (2024). Investigating The Compliance Behavior of GST Taxpayers: An Extension to Theory of Planned Behavior. *Journal of Public Affairs*, 24(3). <https://doi.org/10.1002/pa.2936>

Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' Adoption Of Online Tax Return Reporting: Extended Meta-UTAUT Model Perspective. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110724>

Heviana, R. N., Nisa, F., & Prawati, L. D. (2024). Tax Digitalization and Transparency: The Role of Core Tax Administration System (CTAS) in Indonesia's Tax Reform. *2024 International Conference on Information*

- Technology Systems and Innovation, ICITSI 2024 - Proceedings*, 169–175.
<https://doi.org/10.1109/ICITSI65188.2024.10929365>
- Höhne, J. K. (2023). Are Respondents Ready for Audio and Voice Communication Channels in Online Surveys? *International Journal of Social Research Methodology*, 26(3), 335–342.
<https://doi.org/10.1080/13645579.2021.1987121>
- Hoppe, T., Schanz, D., Sturm, S., & Sureth-Sloane, C. (2023). The Tax Complexity Index—A Survey-Based Country Measure of Tax Code and Framework Complexity. *European Accounting Review*, 32(2), 239–273.
<https://doi.org/10.1080/09638180.2021.1951316>
- Kaulu, B. (2022). Determinants of Tax Evasion Intention using the Theory of Planned Behavior and the Mediation role of Taxpayer Egoism. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 15(1), 63–87.
<https://doi.org/10.1007/s40647-021-00332-8>
- Kogler, C., Olsen, J., Kirchler, E., Batrancea, L. M., & Nichita, A. (2023). Perceptions of trust and power are associated with tax compliance: A cross-cultural study. *Economic and Political Studies*, 11(3), 365–381.
<https://doi.org/10.1080/20954816.2022.2130501>
- Langley, A., & Meziani, N. (2020). Making Interviews Meaningful. *Journal of Applied Behavioral Science*, 56(3), 370–391.
<https://doi.org/10.1177/0021886320937818>
- Marsidi, M., Ginting, H., & Supawanhar, S. (2022). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-filling Dengan Pendekatan Metode UTAUT. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 1051–1066. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2.2650>
- Mashiri, E., Dzomira, S., & Canicio, D. (2021). Transfer Pricing Auditing And Tax Forestalling By Multinational Corporations: A Game Theoretic Approach. *Cogent Business and Management*, 8(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1907012>
- Mavhandu-Mudzusi, A. H., Moyo, I., Mthombeni, A., Ndou, A., Mamabolo, L., Ngwenya, T., Marebane, T., & Netshapapame, T. (2022). WhatsApp as a Qualitative Data Collection Method in Descriptive Phenomenological Studies. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 1–9.
<https://doi.org/10.1177/16094069221111124>
- Menon, D., & Shilpa, K. (2023). “Chatting with ChatGPT”: Analyzing the factors influencing users’ intention to Use the Open AI’s ChatGPT using the UTAUT

- model. *Heliyon*, 9(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20962>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications Inc. USA. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- Milogolov, N., & Berberov, A. (2022). The Digital Tax Reform For Africa: Customised Or One-Size-Fits-All Approach? *International Review of Law, Computers and Technology*, 36(1), 28–47. <https://doi.org/10.1080/13600869.2021.1997085>
- Mulatsih, S. N., Saepuloh, D., Putri, W. A., & Alicia, R. (2024). Improving Tax Compliance Intentions and Self-Assessment System: Approach to the Theory of Planned Behavior. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 28(2), 116–136. <https://doi.org/10.54609/reaser.v28i2.524>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The Mediating Role Of Adoption Of An Electronic Tax System In The Relationship Between Attitude Towards Electronic Tax System And Tax Compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- No, V., Klau, D., & Puspita, W. D. (2025). Analisis peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Perpajakan (BIJAK)*, 7(1), 57–66.
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Nugroho, P. A. (2025). *Strategic Adaptation to Core Tax Administration System (CTAS): A Scenario Planning Analysis*. 13(3), 1349–1362. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i3.3354>
- Odunayo, A., Adelekan, Olawale, A., Bamidele, S. I., Ogugua, C. O., Kehinde, F. A., Onyeka Franca Asuzu, & Ndubuisi, N. L. (2024). Evolving Tax Compliance in the Digital Era: a Comparative Analysis of Ai-Driven Models and Blockchain Technology in U.S. Tax Administration. *Computer Science & IT Research Journal*, 5(2), 311–335. <https://doi.org/10.51594/csitrj.v5i2.759>
- 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>

- Ratnawati, V., Anggraini, R., & Fitrios, R. (2023). Determinants of Ethical Decision-Making: A Study on the Role of the Professionalism of Members of the Indonesian Association of Tax Consultants. *Journal of Tax Reform*, 9(2), 246–261. <https://doi.org/10.15826/jtr.2023.9.2.140>
- Rivadeneyra, I., Suthers, D. D., & Juarez, R. (2022). Mobile money networks with tax-incentives. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 1–14. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01075-x>
- Roggeman, A., Aro-Sati, L., & Verleyen, I. (2025). Compliance With Base Erosion and Profit Shifting Action 13: Insights From Tax Consultants and Tax Officials. *European Research on Management and Business Economics*, 31(1), 100267. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2024.100267>
- Santos, K. da S., Ribeiro, M. C., de Queiroga, D. E. U., da Silva, I. A. P., & Ferreira, S. M. S. (2020). The use of multiple triangulations as a validation strategy in a qualitative study. *Ciencia e Saude Coletiva*, 25(2), 655–664. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.12302018>
- Shea, T. (2022). The potential for qualitative triangulation to mitigate investigative negligence. *Police Practice and Research*, 23(2), 195–211. <https://doi.org/10.1080/15614263.2021.1915786>
- Strzelecki, A., & Arabawy, S. E. (2024). Investigation of The Moderation Effect of Gender and Study Level on The Acceptance and Use of Generative AI by Higher Education Students: Comparative Evidence From Poland and Egypt. *British Journal of Educational Technology*, 55(3), 1209–1230. <https://doi.org/10.1111/bjet.13425>
- Sudarma, I. M., & Darmayasa, I. N. (2018). The Philosophy of Tat Twam Asi: The Foundation of Consciousness Regarding Post-Tax Amnesty (Cases in Indonesia). *Journal of Bussiness and Finance in Emerging Markets*, 11(1), 1–14. <https://doi.org/10.32770/jbfem.vol1153-160>
- Tavory, I. (2020). Interviews and Inference: Making Sense of Interview Data in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 43(4), 449–465. <https://doi.org/10.1007/s11133-020-09464-x>
- Tofan, A. (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>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information: Towar a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://www.jstor.org/stable/30036540>

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*. 36(1), 1–23. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Vogl, S., Schmidt, E. M., & Zartler, U. (2019). Triangulating perspectives: ontology and epistemology in the analysis of qualitative multiple perspective interviews. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(6), 611–624. <https://doi.org/10.1080/13645579.2019.1630901>
- Yu, J. (2023). Tax Structure And Corporate Tax Compliance: Evidence From China. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 36(1). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2080736>
- Zakaria, M., Ahmad, W. N. W., Hussin, N. C., Hassan, R. A., Marzuki, M. M., Syukur, M., & Sari, E. N. (2024). Adoption of tax digitalisation among Malaysian tax practitioners. *Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 22(3), 567–575. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v22i3.25959>