

SKRIPSI

**KEBERMANFAATAN DAN KEMUDAHAN CORETAX:
PERSPEKTIF WAJIB PAJAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : PUTU NOVI TRACEY ANDARI
NIM : 2115654004

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

KEBERMANFAATAN DAN KEMUDAHAN CORETAX: PERSPEKTIF WAJIB PAJAK

PUTU NOVI TRACEY ANDARI
2115654004

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

ABSTRAK

Reformasi perpajakan melalui *Coretax Administration System* (CTAS) merupakan langkah strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam mewujudkan layanan perpajakan yang lebih efisien, terintegritas, dan berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) *Coretax* dari perspektif wajib pajak. Pendekatan kualitatif dengan metode wawancara terhadap enam informan yang terdiri dari wajib pajak, akademisi, dan otoritas pajak menghasilkan tanggapan yang beragam. Dinilai dari sisi kemudahan, *Coretax* berpeluang besar menyederhanakan proses pembayaran dan pelaporan pajak secara daring melalui sistem yang terintegrasi termasuk fitur billing deposit yang mempermudah pengelolaan pembayaran pajak. Kebermanfaatan sistem dipandang efisien dan mendukung transparansi administrasi perpajakan. Namun, sistem baru tidak lepas dari tantangan yang muncul seperti gangguan jaringan, kestabilan sistem yang belum optimal, juga kesenjangan pemahaman antar wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi DJP dalam mengoptimalkan *Coretax* melalui perbaikan teknis, peningkatan sosialisasi, dan kesiapan wajib pajak di era transformasi digital agar sistem ini dapat diterima dengan luas oleh seluruh wajib pajak.

Kata Kunci: *Coretax, reformasi perpajakan, wajib pajak, kemudahan penggunaan, kebermanfaatan sistem.*

THE PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED EASE OF USE OF CORETAX: TAXPAYER PERSPECTIVE

PUTU NOVI TRACEY ANDARI
2115654004

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

ABSTRAK

Tax reform through the Coretax Administration System (CTAS) is a strategic step taken by the Direktorat Jenderal Pajak (DJP) to achieve more efficient, integrated, and technology-based tax services. This study aims to analyze the perceived ease of use and perceived usefulness of Coretax from the perspective of taxpayers. A qualitative approach using interviews with six informants consisting of taxpayers, academics, and tax authorities produced diverse responses. In terms of ease of use, Coretax has great potential to simplify the process of online tax payment and reporting through an integrated system, including a billing deposit feature that facilitates tax payment management. The system's usefulness is seen as efficient and supportive of tax administration transparency. However, the new system is not without challenges, such as network disruptions, suboptimal system stability, and gaps in understanding among taxpayers. This study is expected to serve as a basis for consideration by the Direktorat Jenderal Pajak (DJP) in optimizing Coretax through technical improvements, enhanced outreach, and taxpayer readiness in the digital transformation era, ensuring the system is widely accepted by all taxpayers.

Keywords: *Coretax, tax reform, taxpayers, perceived ease of use, perceived usefulness.*

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 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	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan	12
C. Alur Pikir.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	18
D. Keabsahan Data.....	21
E. Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	37
A. Simpulan	37
B. Implikasi.....	38
C. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	19
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian	16
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Permohonan Izin Wawancara.....	46
Lampiran 2	: Manuskrip Wawancara dengan Informan.....	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak menjadi pilar utama yang berperan fundamental dalam mendukung pembiayaan dan pembangunan nasional demi keberlangsungan suatu negara (Darmayasa et al., 2020; Panjaitan & Yuna, 2024; Simanjuntak & Kusuma, 2024). Sumber pendapatan terbesar negara salah satunya merupakan hasil dari bidang perpajakan. Tanpa pajak, pemerintah akan kesulitan dalam menjaga keberlangsungan pembangunan nasional dan memfasilitasi publik dengan layanan yang lebih baik (Faruq et al., 2024). Perkembangan reformasi perpajakan menunjukkan betapa pentingnya peran teknologi dalam meningkatkan sistem pemungutan pajak di Indonesia. Melalui teknologi, pelayanan sistem informasi seperti keluhan dan saran dapat ditangani dengan baik dan lebih efektif (Partika et al., 2022). Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan keefektifan, aksesibilitas, dan kualitas yang diberikan ke masyarakat (Alfirdaus & Anas, 2024).

Dunia digital telah berkembang dan membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem administrasi perpajakan di Indonesia (Wala & Tesalonika, 2024). Sistem perpajakan digital memungkinkan wajib pajak mengakses layanan pajak melalui internet (Night & Bananuka, 2020). Beberapa penelitian membuktikan bahwa digitalisasi dalam sistem perpajakan membantu mempercepat proses administrasi dan meminimalisir *human error* (Darmono et al., 2024). Pembaruan sistem administrasi pajak

menjadi modern dianggap dapat menyelesaikan tantangan yang dihadapi wajib pajak yang sebelumnya menggunakan metode manual (Karmana et al., 2022). Adanya platform seperti e-Filing, e-Billing, dan website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuktikan bahwa perkembangan teknologi dalam perpajakan sangat berperan penting dalam proses administrasi (Wulandari & Dasman, 2023). Dalam hal ini, pemerintah Indonesia terus berupaya dalam meningkatkan penerimaan negara dan kesejahteraan rakyat, salah satunya melalui reformasi sistem perpajakan menjadi lebih efisien (Darmayasa & Hardika, 2024; Joselin et al., 2024). *Coretax Administration System* (CTAS) merupakan platform yang sudah direalisasikan oleh pemerintah guna merevolusi sistem administrasi perpajakan di Indonesia. CTAS merupakan sebuah sistem berbasis teknologi digital untuk memodernisasi manajemen perpajakan dengan teknologi informasi yang lebih canggih.

CTAS yang diusung oleh DJP merupakan bentuk pembaruan dari pengelolaan perpajakan. CTAS diciptakan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi dalam pengelolaan perpajakan (Cindy & Chelsya, 2024; Wala & Tesalonika, 2024). Penerapan berbagai aspek ke dalam satu sistem CTAS memberikan manfaat signifikan dan meningkatkan keefisienan bagi wajib pajak maupun fiskus dalam menyelesaikan administrasi perpajakan. Manfaat CTAS bagi wajib pajak yaitu, layanan yang lebih baik, pelaporan dan pembayaran pajak yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun, serta minimalisasi potensi sengketa (Rahmi et al., 2023). CTAS sendiri menjanjikan transparansi yang lebih baik melalui data dengan kejelasan dan akurasi yang

tinggi sehingga memungkinkan wajib pajak mengutamakan pertumbuhan bisnis. Sementara dari sudut pandang fiskus, CTAS menjadi bentuk nyata dari reformasi teknologi informasi yang membantu dalam pengawasan dan pengamanan data wajib pajak. Reformasi perpajakan ini bukan hanya sekadar pembaruan, tetapi sebuah langkah besar untuk mewujudkan administrasi perpajakan yang lebih efisien dan efektif (Mayasari & Narsa, 2020).

Perkembangan yang terjadi dalam penerapan CTAS tidak berjalan dengan baik seperti apa yang telah diharapkan sebelumnya. Tantangan yang muncul dalam pelaksanaan reformasi sistem administrasi pajak bukan hanya sekadar mengubah tarif pajak (Darmayasa & Hardika, 2024). Sejak 1 Januari 2025 implementasi CTAS yang semula bertujuan untuk memodernisasi sistem perpajakan, tidak luput dari hambatan yang dikeluhkan oleh wajib pajak. Berbagai tantangan muncul dalam mewujudkan sistem perpajakan yang efisien dan ideal seperti, tingginya volume pengguna secara bersamaan mengakibatkan wajib pajak mengalami kesulitan akses (Alfirdaus & Anas, 2024).

Sistem CTAS dinilai belum stabil dengan masalah pembuatan akun yang tidak lancar dan gangguan yang terjadi pada website. Hal ini menyebabkan wajib pajak masih memperoleh petunjuk di kantor pelayanan pajak untuk mencari jawaban terkait tantangan yang bermunculan. Dampaknya cukup meresahkan wajib pajak dari berbagai kalangan terutama pelaku usaha karena menghambat pembayaran dan pelaporan pajak secara *online*.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, upaya untuk meningkatkan penerimaan negara penuh dengan peluang dan tantangan. Berbagai cara telah

dilakukan oleh otoritas pajak termasuk memperbarui sistem pelayanan perpajakan menjadi berbasis teknologi mutakhir yaitu, CTAS. Sistem yang diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran dan pelaporan pajak *online* justru berbanding terbalik dengan implementasinya. CTAS digunakan oleh wajib pajak, konsultan pajak, pegawai pajak, dan semua pihak yang terkait. Pengguna CTAS mempertimbangkan kebermanfaatan dan kemudahan CTAS ketika memutuskan untuk menggunakan platform tersebut. Dimensi kebermanfaatan dan kemudahan merupakan komponen dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (Sari et al., 2024). Berbagai penelitian empiris menggambarkan suatu sistem aplikasi diterima atau tidak oleh pengguna berdasarkan teori TAM (Munjeyi & Schutte, 2024). Penggunaan Teori TAM menjadi relevan untuk menggambarkan bagaimana orang memperlakukan penerapan berbasis teknologi mutakhir (Pratama et al., 2022). Maka, penelitian ini disusun untuk mengetahui apakah CTAS memberikan kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sebagai efektivitas dalam proses administrasi perpajakan atau justru menambah beban wajib pajak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, penelitian ini difokuskan pada dua aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sistem. Kemudahan penggunaan dinilai melalui indikator integrasi layanan perpajakan, kemudahan akses daring dan navigasi sistem, serta efisiensi waktu dalam proses administrasi. Sedangkan aspek kebermanfaatan diukur dari efektivitas

pelaporan dan pembayaran pajak serta dukungan terhadap peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dapat diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perspektif wajib pajak terhadap CTAS yang diciptakan untuk memberikan kemudahan dan kebermanfaatan dari sistem perpajakan sebelumnya?
2. Sejauh mana CTAS mempermudah proses administrasi pajak, atau justru menjadi tantangan yang membebani wajib pajak?

C. Batasan Masalah

Sebagai upaya untuk memfokuskan pembahasan yang diteliti, perlu ditetapkan suatu batasan penelitian. Penelitian yang membahas terkait reformasi sistem perpajakan ini dibatasi sampai analisis implementasi CTAS dari perspektif wajib pajak. Fokus utama pada penelitian ini yaitu, identifikasi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang dialami wajib pajak selama penggunaan CTAS. Mengingat luasnya jangkauan CTAS, penelitian ini tidak membahas mengenai teknik sistem secara mendalam tapi berfokus pada pengalaman wajib pajak dalam mengakses dan menggunakan CTAS. Penelitian ini mengeksplorasi perspektif wajib pajak terhadap pengembangan dan hambatan dalam optimalisasi sistem CTAS. Teori TAM digunakan untuk menelaah alasan wajib pajak dalam menilai reformasi sistem perpajakan dari aspek kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti terkait kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang terjadi selama CTAS diimplementasikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan sistem perpajakan selanjutnya. Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pemaparan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui perspektif wajib pajak terhadap pengembangan CTAS yang diciptakan untuk memberikan kemudahan dan kebermanfaatan dari sistem perpajakan sebelumnya.
- b. Untuk mengetahui apakah setelah diterapkan, CTAS mempermudah proses administrasi pajak, atau justru menjadi tantangan yang membebani wajib pajak.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi ke dalam 2 (dua) jenis manfaat yaitu, manfaat teoretis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini menganalisis kemudahan dan kebermanfaatan reformasi teknologi perpajakan dan mengidentifikasi tantangan dalam penerapannya. Perspektif kemudahan dan kebermanfaatan menunjukkan bahwa penelitian ini memperluas model adopsi teknologi contohnya TAM guna mendukung reformasi sistem yang lebih efisien. Dari segi tantangan, aksesibilitas yang belum mencakup seluruh wajib

pajak serta kesiapan dari infrastruktur teknologi informasi masih menjadi sorotan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi manfaat teoretis dan acuan untuk pengembangan teori adopsi teknologi yang lebih kompleks di bidang perpajakan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pemahaman bagi wajib pajak sebagai upaya dalam mengakses dan menggunakan CTAS, sehingga dapat beradaptasi dengan baik dan memaksimalkan manfaat dari digitalisasi sistem perpajakan.

2) Bagi Otoritas Pajak

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan saran untuk otoritas pajak terkait pengembangan dan penyempurnaan dari reformasi sistem administrasi perpajakan kedepannya agar dapat memfasilitasi dan meningkatkan kualitas administrasi perpajakan menjadi lebih baik.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis mengharapakan penelitian ini mampu menjadi motivasi untuk Politeknik Negeri Bali agar bisa mengembangkan dan menyempurnakan materi perkuliahan di bidang perpajakan. Menghasilkan lulusan yang siap bekerja di dunia industri dan sesuai dengan visi misi Politeknik Negeri Bali untuk menjadi terdepan, profesional, dan berdaya saing internasional.

4) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan manfaat besar bagi mahasiswa, dapat memahami konsep akademik dan dapat menerapkan ilmu secara nyata, terutama di dunia kerja. Dengan demikian, penelitian tidak hanya menjadi bahan bacaan tetapi juga berdampak langsung untuk persiapan diri dalam menghadapi dunia kerja.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Menjawab tujuan penelitian dengan perspektif kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sistem, menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi dari seberapa efisien sebuah sistem saat digunakan. *Coretax* berpeluang besar dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, serta menjadi sistem perpajakan berbasis digital. Selayaknya sistem baru, *Coretax* mengalami tantangan yang tidak hanya berdampak teknis, tetapi juga memengaruhi adaptasi wajib pajak dalam mendukung keberhasilan sistem *Coretax* sebagai wujud reformasi perpajakan. Dapat disimpulkan dua simpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Pertama, dari aspek kemudahan penggunaan, CTAS dipandang sebagai langkah maju yang menyatukan beragam layanan perpajakan ke dalam satu platform. Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa *Coretax* menyederhanakan tahapan administrasi perpajakan secara daring yang dinilai lebih praktis daripada sistem sebelumnya. Namun, sistem yang masih dalam tahap penyesuaian ini tidak luput dari tantangan, berupa gangguan teknis hingga kesenjangan pemahaman antarpengguna yang harus segera dibenahi. Penelitian ini menekankan bahwa penerimaan teknologi harus didukung oleh keterlibatan aktif pengguna serta pendampingan dari pihak terkait.

Kedua, kebermanfaatan sistem berkaitan pada kesiapan pengguna untuk melihat sejauh mana CTAS mempermudah proses administrasi perpajakan.

Adanya fitur billing deposit dan pelaporan otomatis setelah pembayaran mendorong efektivitas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Akan tetapi, keterbatasan akses jaringan di daerah tertentu serta kesenjangan pemahaman membuat manfaat dari sistem ini belum bisa dirasakan sepenuhnya oleh pengguna. Otoritas pajak perlu melakukan pembaharuan secara berkala dengan memperhatikan saran dan masukan dari pengalaman wajib pajak. Maka dari itu, kesuksesan *Coretax* sangat bergantung pada evaluasi lanjutan serta keterlibatan aktif seluruh *stakeholder* terhadap adaptasi teknologi digital secara inklusif di semua lini masyarakat.

B. Implikasi

Penelitian ini memberikan implikasi praktis terutama kepada DJP, dimana penelitian ini menjadi masukan sebagai langkah strategis dalam pengembangan dan pengoptimalan sistem *Coretax*. Fokus utama diarahkan pada perbaikan teknis, pengalaman pengguna *Coretax*, keefisienan, serta penguatan jaringan dan pemerataan sosialisasi hingga ke daerah tertinggal guna mencapai sistem yang ideal. Dengan demikian, masukan dari pengguna secara berkelanjutan dapat memperkuat efektivitas reformasi perpajakan digital secara menyeluruh.

Wajib pajak dapat memahami lebih lanjut mengenai pemanfaatan *Coretax* sebagai sarana layanan perpajakan yang terintegrasi dalam penelitian ini. Adaptasi terhadap sistem baru menuntut tinggi kesadaran wajib pajak akan literasi digital agar dapat memanfaatkan layanan yang disediakan secara optimal tanpa perlu merasa kebingungan. Hal ini menunjukkan pentingnya

partisipasi aktif wajib pajak dalam mendukung transformasi digital perpajakan.

Bagi Politeknik Negeri Bali, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik untuk memperluas wawasan mahasiswa dan dosen dalam memahami perkembangan sistem administrasi perpajakan digital. Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian tambahan dalam mata kuliah perpajakan dan sistem informasi akuntansi. Relevansi antara dunia perkuliahan dan industri semakin penting untuk menghasilkan lulusan yang lebih siap menghadapi praktik kerja berbasis teknologi.

Bagi peneliti selanjutnya, temuan ini memberikan peluang untuk mengkaji lebih dalam sistem *Coretax* dari berbagai perspektif, seperti kepatuhan wajib pajak, keadilan fiskal, hingga integrasi antar instansi pemerintahan. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut diharapkan dapat mengevaluasi dampak *Coretax* terhadap pencapaian target penerimaan negara dan bisa menjadi fondasi awal bagi pengembangan akademik dan kebijakan di masa mendatang.

C. Saran

Mengacu pada hasil penelitian, beberapa saran berikut dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan *Coretax*. DJP sebagai pembuat kebijakan perlu secara konsisten melakukan pembaruan sistem guna menjamin keamanan dan kinerja sistem *Coretax* agar semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna. Strategi sosialisasi perlu dikembangkan melalui pendekatan edukasi serta menjalin kemitraan dengan lembaga pendidikan maupun komunitas perpajakan. Pemerintah bersama DJP

diharapkan dapat memperkuat infrastruktur khususnya di daerah terbelakang agar sistem *Coretax* dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Terakhir, wajib pajak diharapkan berperan aktif dalam pemanfaatan layanan bantuan seperti *live chat* bersama pegawai pajak, panduan digital, serta sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam mengoperasikan sistem. Kolaborasi aktif menghadirkan kebermanfaatan bagi seluruh *stakeholder*, sehingga *Coretax* diharapkan dapat berkembang menjadi sistem perpajakan yang tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga adil dan berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aburbeian, A. H. M., Owda, A. Y., & Owda, M. (2022). A Technology Acceptance Model Survey of the Metaverse Prospects. *AI (Switzerland)*, 3(2), 285–302. <https://doi.org/10.3390/ai3020018>
- Alamri, F., & Widyatama, A. (2019). Technology Acceptance Model (TAM) sebagai Solusi atas Minat Penggunaan Layanan E – Registration Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 10(2), 89–99. <https://doi.org/10.23887/jap.v10i2.22870>
- Alfirdaus, N., & Anas, S. (2024). Analisis Efektivitas Coretax Sebagai Strategi dalam Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 646–655. <https://doi.org/10.47233/jeps.v4i4.1934>
- Ananda, N. P., Najwa, Amelia, P. D., & Sakinah, G. (2025). Reformasi Perpajakan Digital: Menuju Sistem Perpajakan Yang Adaptif Di Era Ekonomi Digital Dengan Penerapan Coretax. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 19(3), 1–7. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- 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), 2285242. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2285242>
- Cindy, N., & Chelsya. (2024). Economics and Digital Business Review 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>
- Clandinin, D. J., Estefan, A., & Caine, V. (2025). “You Have Some Questions for Me?” considering Qualitative Interviewing. *International Journal of Qualitative Methods*, 24, 1–10. <https://doi.org/10.1177/16094069251324170>
- 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), 2337358. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208–227. <https://doi.org/http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/jka>
- Darmono, Y., Junaidi, A., & Ismiyanto. (2024). Digitalisasi Sebagai Formulasi Transisi Menuju Transparansi Perpajakan Jurnal Media Informatika [JUMIN]. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 384–388. <https://doi.org/10.55338/jumin>
- 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>

- Faruq, U., Adipurno, S., Aziz, A., Faadhilah, N., & Ridwan, M. (2024). Konsep Dasar Pajak dan Lembaga yang Dikenakan Pajak : Tinjauan Literatur dan Implikasi untuk Kebijakan Fiskal. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 65–70. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.306>
- Freeman, R. E., & McVea, J. (2018). *A Stakeholder Approach to Strategic Management* (01–02). <https://doi.org/10.2139/ssrn.263511>
- Granić, A., & Marangunić, N. (2019). Technology Acceptance Model in Educational Context: A Systematic Literature Review. *British Journal of Educational Technology*, 1–22. <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>
- Indawati, Y., Anggriawan, T. P., & Sakti, P. B. (2024). Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Unes Law Review*, 6(4), 9796–9802. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>
- Ispriyarso, B., & Wibawa, K. C. S. (2023). Reconstruction of the national economy post-covid-19 pandemic: Critical study of tax reforms in Indonesia. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2174517. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2174517>
- 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>
- Karmana, I. W., Aryawan, G. A. D., & Wijana, I. M. (2022). Pengaruh Kebijakan Ekonomi Berbasis Insentif Pajak Dan Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Di Kota Denpasar Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1518>
- Ma, J., Wang, P., Li, B., Wang, T., Pang, X. S., Ma, J., Li, B., & Wang, T. (2024). Exploring User Adoption of ChatGPT : A Technology Acceptance Model Perspective. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2314358>
- Mahajan, R., Marc, W., Sareen, M., Kumar, S., & Panwar, R. (2023). Stakeholder theory. *Journal of Business Research*, 166(December 2022), 114104. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114104>
- 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>
- Mayasari, R., & Narsa, I. M. (2020). Kajian Kritis Terhadap Strategi Reformasi Perpajakan Dalam Menyambut Era Digital. *Jurnal Akuntansi*, 30(2), 414–427. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i02.p11>
- Munjeji, E., & Schutte, D. (2024). Examining The Critical Success Factors Influencing The Diffusion of AI in Tax Administration in Botswana. *Cogent*

- Social Sciences*, 10(1), 2419537.
<https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2419537>
- Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K., & Ranfagni, S. (2023). A Step-by-Step Process of Thematic Analysis to Develop a Conceptual Model in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 22, 1–18.
<https://doi.org/10.1177/16094069231205789>
- 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>
- Orij, R. (2010). Corporate social disclosures in the context of national cultures and stakeholder theory. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 23(7), 868–889. <https://doi.org/10.1108/09513571011080162>
- Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560>
- Partika, I. D. M., Wirayana, I. M. A., & Darmayasa, I. N. (2022). The Digitization of Voluntary Disclosure Program. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (ICAST-SS 2022)*, 186–191. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1_34
- PG, G. S. P., Aristokra, D. M. C., & Mohammad, R. (2024). Similarity Index for Estimating Tax Reform Program and Its Impact on Tax Revenue: Indonesia Case Study. *Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 5(2), 103–115. <https://doi.org/10.52869/st.v5i2.544>
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(3), 355–368. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>
- Pusposari, D., Subandi, H., Devano, A., & Choirunnisa, L. A. D. (2023). Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Psiap) & Npwp 16 Digit. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(5), 257–262. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i5.2448>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax System dalam Upaya Reformasi Administrasi Perpajakan, Apa Urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.51977/financia.v6i1.1980>
- 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>
- Santos, K. da S., Ribeiro, M. C., Queiroga, D. E. U. de, Silva, I. A. P. da, & Ferreira,

- S. M. S. (2020). The Use of Multiple Triangulations as a Validation Strategy in a Qualitative Study. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(2), 655–664. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.12302018>
- Sari, R. I., Iriani, S. S., & Sanaji. (2024). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Surabaya (Studi pada Sistem Tax Surveillance Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya). *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), 10283–10302. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.14285>
- Simanjuntak, R. Y. N., & Kusuma, Y. B. (2024). Analisis Coretax Administration System Sebagai Strategi Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 11(11). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Su, L. (2025). Tax Administration Digitization and Corporate Tax Avoidance: A Quasi-Natural Experiment Based on the Golden Tax III Project in China. *Baltic Journal of Economics*, 25(1), 175–199. <https://doi.org/10.1080/1406099X.2025.2488723>
- Utama, K. C., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai di Direktorat Jenderal Pajak. *MASMAN: Master Manajemen*, 3(2), 43–56. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.813>
- 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. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems Volume*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi Administrasi Perpajakan Melalui Coretax : Analisis Hukum dan Akuntansi. *JKIS: Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(4), 149–158. <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4>
- Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer Compliance: The Role of Taxation Digitalization System and Technology Acceptance Model (TAM) with Internet Understanding as a Mediating Variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(6), 2385–2396. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i6.4653>
- Zaemah, & Milanda, D. P. (2022). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan E-Filling dalam Pelaporan SPT Orang Pribadi. *Jurnal Obor Oikonomia Borneo*, 04(2), 72–85. <https://doi.org/10.24903/obor.v4i2.1687>
- Zumariz, I., & Ratnawati, D. (2024). Analisis Efektifitas DJP Online dalam Pembuatan Bukti Potong (E-Bupot) Pada PPh 21. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(01), 166–175. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v7i01>