JAFM: Journal of Accounting and Finance Management
E-ISSN: 2721-3013
P-ISSN: 2721-3005
https://dinastires.org/JAFM dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jafm.v7i5.4036
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: November 6th 2026 | **Revised:** November 14th 2026 | **Accepted:** November 23rd 2026

Analisis Efektivitas dan Efisiensi Implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak: *Pendekatan Policy Implementation*

Hanan Yuliana[1], Abdul Hakim[2]
[1]Universitas Islam Indonesia, Indonesia, 24918014@students.uii.ac.id
[2]Universitas Islam Indonesia, Indonesia, 963130101@uii.ac.id

Corresponding Author: 24918014@students.uii.ac.id[1]

Abstrak: Implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan di Indonesia yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan serta kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas dan efisiensi CTAS terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta menguji peran Persepsi Wajib Pajak sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 169 Wajib Pajak orang pribadi yang pernah menggunakan atau berinteraksi dengan CTAS. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas CTAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (β=0,304) dan Persepsi Wajib Pajak (β=0,565). Efisiensi CTAS juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (β=0,420) dan Persepsi Wajib Pajak (β=0,482). Selanjutnya, Persepsi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (β=0,370). Persepsi Wajib Pajak terbukti memediasi secara parsial pengaruh Efektivitas CTAS (β=0,209) dan Efisiensi CTAS (β=0,148) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan melalui CTAS tidak hanya bergantung pada efektivitas dan efisiensi sistem, tetapi juga pada terbentuknya persepsi positif Wajib Pajak terhadap kegunaan dan kemudahan sistem. Oleh karena itu, pengembangan CTAS perlu disertai peningkatan kualitas sistem, pelayanan, sosialisasi dan pendampingan pengguna.

Kata Kunci: *Core Tax Administration System*, Efektivitas, Efisiensi, Persepsi Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, PLS-SEM

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara, termasuk layanan publik, infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan program perlindungan sosial. Di Indonesia, kontribusi penerimaan pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sangat signifikan. Berdasarkan

data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sekitar 70 persen penerimaan APBN bersumber dari sektor perpajakan (DJP, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan fiskal negara sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak, sehingga peningkatan efektivitas sistem dan administrasi perpajakan menjadi isu penting.

Upaya meningkatkan penerimaan pajak tidak hanya berkaitan dengan perluasan basis pajak dan penguatan pengawasan, tetapi juga memerlukan sistem administrasi yang efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada Wajib Pajak. Sistem administrasi yang masih bergantung pada proses manual memiliki berbagai keterbatasan, seperti penggunaan dokumen fisik, proses pengolahan data yang membutuhkan waktu lama, serta risiko terjadinya *human error* (Yunus et al., 2024). Kondisi tersebut mendorong dilakukannya reformasi perpajakan, baik dari sisi kebijakan maupun administrasi, untuk mengoptimalkan penerimaan, meningkatkan pelayanan, memperkuat pengawasan, serta menciptakan sistem perpajakan yang lebih transparan dan berkeadilan (Qhorizon & Tanno, 2023).

Sebagai bagian dari reformasi tersebut, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Salah satu komponen utama proyek tersebut adalah pengembangan *Core Tax Administration System* (CTAS). Sistem ini dirancang untuk memodernisasi dan mengintegrasikan proses bisnis administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran Wajib Pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, pemeriksaan, hingga penagihan pajak. Melalui sistem yang terintegrasi, CTAS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat pengelolaan data, serta meningkatkan kemudahan dan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak.

Urgensi penguatan administrasi perpajakan juga terlihat dari target penerimaan pajak yang terus meningkat. Pada tahun 2025, target penerimaan pajak mencapai Rp2.076,9 triliun, sedangkan realisasi hingga 30 September 2025 sebesar Rp1.295,3 triliun atau 62,4 persen dari target. Persentase tersebut lebih rendah dibandingkan capaian periode yang sama pada tahun 2024, yaitu 70,5 persen. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan efektivitas sistem perpajakan melalui modernisasi administrasi dan perbaikan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak.

Meskipun memiliki potensi besar dalam mendukung modernisasi administrasi perpajakan, implementasi CTAS tidak terlepas dari berbagai tantangan. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan pengguna dalam mengadopsi sistem baru. Hidayat dan Inayati (2024) mengemukakan bahwa implementasi sistem administrasi perpajakan berbasis digital masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan resistensi Wajib Pajak terhadap perubahan. Hambatan lainnya meliputi minimnya pelatihan teknis, gangguan sistem, keterbatasan jaringan dan perangkat pendukung, serta perbedaan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi digital (Paquita et al., 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi CTAS tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis sistem, tetapi juga pada penerimaan dan kesiapan penggunanya. Sistem yang dirancang dengan baik belum tentu memberikan manfaat optimal apabila pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya atau belum mampu beradaptasi dengan perubahan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem menjadi penting untuk memastikan transformasi digital administrasi perpajakan dapat mencapai tujuannya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan perpajakan memiliki hubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Zhou, Liu, dan Li (2025) menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, perkembangan ekonomi digital dapat memengaruhi efektivitas layanan apabila

kesiapan sistem dan sumber daya manusia belum memadai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan, melainkan dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kemampuan pengguna, kualitas layanan, dan keberhasilan proses adaptasi.

Berbagai penelitian telah membahas digitalisasi layanan perpajakan dan hubungannya dengan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, kajian empiris yang secara khusus berfokus pada implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) di Indonesia masih relatif terbatas. Padahal, CTAS merupakan bagian penting dari reformasi administrasi perpajakan nasional yang berperan dalam mengintegrasikan proses bisnis dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Keterbatasan kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerimaan dan penggunaan CTAS menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis terhadap kajian digitalisasi administrasi perpajakan serta menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengevaluasi dan menyempurnakan implementasi CTAS untuk meningkatkan kualitas administrasi, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan Wajib Pajak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Objek penelitian berfokus pada implementasi CTAS sebagai inovasi digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, persepsi pengguna, dan kepatuhan Wajib Pajak. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak orang pribadi aktif di Indonesia yang pernah berinteraksi dengan CTAS pada tahun 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di DJP, pernah menggunakan atau berinteraksi dengan layanan CTAS minimal satu kali sejak sistem diberlakukan, serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap dan benar.

Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS SEM), yang memungkinkan pengujian hubungan antar konstruk laten secara simultan dalam model yang kompleks (Rahadi, 2023). Model penelitian terdiri atas empat konstruk laten, yaitu efektivitas implementasi CTAS (X1), efisiensi administrasi CTAS (X2), persepsi Wajib Pajak (Z), dan kepatuhan Wajib Pajak (Y). Keempat konstruk tersebut diukur menggunakan total 15 indikator reflektif untuk menganalisis hubungan antarvariabel dan menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

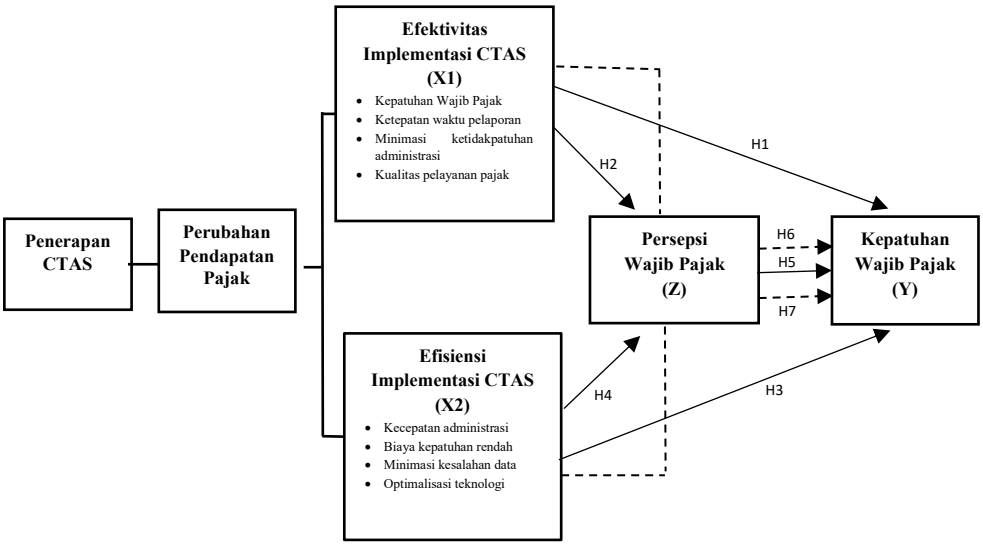
HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan menyajikan temuan penelitian serta interpretasinya berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirumuskan. Pembahasan difokuskan pada hubungan antara Efektivitas Implementasi CTAS, Efisiensi Implementasi CTAS, Persepsi Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel secara simultan.

Model konseptual penelitian menggambarkan bahwa Efektivitas Implementasi CTAS (X1) dan Efisiensi Implementasi CTAS (X2) merupakan variabel independen yang diduga memengaruhi Persepsi Wajib Pajak (Z) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Selain pengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kedua variabel tersebut juga diuji pengaruh tidak langsungnya melalui Persepsi Wajib Pajak sebagai variabel mediasi. Dengan demikian, model penelitian menguji tujuh hubungan atau hipotesis, yaitu pengaruh langsung X1 terhadap Y, X1

terhadap Z, X2 terhadap Y, X2 terhadap Z, dan Z terhadap Y, serta pengaruh tidak langsung X1 dan X2 terhadap Y melalui Z.

Model tersebut menjadi dasar dalam pengujian hipotesis untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan efisiensi implementasi CTAS dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, baik secara langsung maupun melalui terbentuknya persepsi positif terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai peran efektivitas dan efisiensi implementasi CTAS serta persepsi Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam konteks digitalisasi administrasi perpajakan.



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan 169 responden yang memenuhi kriteria sampel. Mayoritas responden terakhir menggunakan CTAS dalam 1–3 bulan sebelumnya. Layanan yang paling banyak digunakan adalah Pendaftaran & Profil sebanyak 123 responden (72,8%). Berdasarkan karakteristik demografis, mayoritas responden berusia 20–25 tahun dan bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu 135 responden (79,9%). Seluruh responden (100,0%) menyatakan pernah menggunakan layanan pajak digital sebelum diterapkannya CTAS. Berdasarkan frekuensi penggunaan, mayoritas responden menggunakan CTAS sebanyak 1 kali, yaitu 79 responden (46,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman penggunaan CTAS yang masih relatif terbatas.

Evaluasi Model Pengukuran

Tahap berikutnya dalam analisis data adalah evaluasi model pengukuran untuk memastikan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator pada setiap konstruk memiliki nilai *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), Cronbach's Alpha, dan *Composite Reliability* yang telah memenuhi batas kriteria yang ditetapkan (Hair et al., 2021). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinilai valid dan reliabel sehingga mampu mengukur konstruk penelitian secara konsisten dan akurat.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas

Variabel	Item Scale	Outer loadings	CA	CR	AVE
Efektivitas CTAS (X1)	X1.1	0.802	0.949	0.950	0.663
	X1.2	0.820			

	X1.3	0.833			
	X1.4	0.832			
	X1.5	0.808			
	X1.6	0.822			
	X1.7	0.818			
	X1.8	0.837			
	X1.9	0.778			
	X1.10	0.799			
	X1.11	0.809			
Efisiensi CTAS (X2)	X2.1	0.808	0.919	0.919	0.638
	X2.2	0.849			
	X2.3	0.740			
	X2.4	0.816			
	X2.5	0.823			
	X2.6	0.793			
	X2.7	0.780			
	X2.8	0.778			
Persepsi WP (Z)	Z1	0.808	0.937	0.938	0.639
	Z2	0.795			
	Z3	0.804			
	Z4	0.751			
	Z5	0.837			
	Z6	0.837			
	Z7	0.777			
	Z8	0.828			
	Z9	0.794			
	Z10	0.758			
Kepatuhan WP (Y)	Y1	0.784	0.941	0.938	0.631
	Y2	0.717			
	Y3	0.774			
	Y4	0.812			
	Y5	0.836			
	Y6	0.825			
	Y7	0.740			
	Y8	0.827			
	Y9	0.790			
	Y10	0.814			
	Y11	0.812			

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian serta mengetahui keterkaitannya dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana konstruk penelitian dapat menjelaskan efektivitas dan efisiensi implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini, fokus analisis diarahkan pada implementasi CTAS sebagai inovasi digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hubungan antarvariabel ditunjukkan melalui Original Sample (O) atau koefisien jalur (β) yang berada pada rentang -1 hingga +1, dengan nilai positif menunjukkan hubungan searah dan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *T-statistic* dan *P-value*, dengan kriteria penerimaan hipotesis apabila *T-statistic* > 1,96 dan hubungan dinyatakan signifikan apabila *P-value* < 0,05. Hasil pengujian secara rinci disajikan pada Tabel 2. Temuan ini menjadi dasar dalam menentukan pengaruh antarvariabel serta pengujian hipotesis penelitian.

Tabel 2. Uji Hipotesis

Variabel	(O)	T statistics	P-values	Kesimpulan
Pengaruh Langsung				
(X1) → (Y)	0.304	5.603	0.000	H1 diterima dan signifikan.
(X1) → (Z)	0.565	13.310	0.000	H2 diterima dan signifikan.
(X2) → (Y)	0.420	6.828	0.000	H3 diterima dan signifikan.
(X2) → (Z)	0.482	10.783	0.000	H4 diterima dan signifikan.
(Z) → (Y)	0.370	5.013	0.000	H5 diterima dan signifikan.
Pengaruh Tidak Langsung				
(X1) → (Z) → (Y)	0.209	4.663	0.000	H6 diterima dan signifikan.
(X2) → (Z) → (Y)	0.148	3.441	0.006	H7 diterima dan signifikan.

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas dan efisiensi implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji peran masing-masing konstruk dalam memengaruhi keberhasilan implementasi CTAS serta keterkaitannya dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Efektivitas CTAS terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, Efektivitas *Core Tax Administration System* (CTAS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,304, *t-statistic* sebesar 5,603 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H1 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif implementasi CTAS yang dirasakan Wajib Pajak, semakin tinggi pula kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Efektivitas CTAS yang diukur melalui peningkatan kepatuhan, pemenuhan kewajiban tepat waktu, pengurangan potensi ketidakpatuhan administrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sistem yang efektif dapat memberikan kemudahan serta mengurangi hambatan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kondisi tersebut dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak yang tercermin melalui sikap, norma subjektif, norma moral, dan kontrol perilaku persepsian.

Temuan ini mendukung penelitian Zhou, Liu, dan Li (2025) yang menunjukkan bahwa peningkatan layanan perpajakan dapat mendorong kepatuhan pajak, serta memperkuat penelitian Chevri dan Munandar (2025) mengenai potensi CTAS dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang bersifat konseptual atau menggunakan konteks negara lain, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas implementasi CTAS di Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Efektivitas CTAS terhadap Persepsi Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian, Efektivitas CTAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,565, *t-statistic* sebesar 13,310 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H2 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif implementasi CTAS yang dirasakan Wajib Pajak, semakin positif pula persepsi terhadap sistem tersebut.

Efektivitas CTAS yang tercermin melalui peningkatan kepatuhan, pemenuhan kewajiban tepat waktu, pengurangan ketidakpatuhan administrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan dapat menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Kondisi tersebut mendorong Wajib Pajak menilai CTAS sebagai sistem yang bermanfaat dan mudah digunakan, serta membentuk sikap positif terhadap penggunaannya. Temuan ini sejalan dengan Hari dan Dina (2026) yang menunjukkan bahwa pengguna Coretax menilai sistem bermanfaat dan mendukung efisiensi serta kepatuhan pajak.

Temuan tersebut juga berkaitan dengan penelitian Dear Filzah N. et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kendala teknis dan minimnya sosialisasi dapat menurunkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap Coretax. Dengan demikian, efektivitas implementasi CTAS menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi Wajib Pajak, khususnya terkait kegunaan, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap sistem.

Pengaruh Efisiensi CTAS terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Efisiensi CTAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,420, *t-statistic* sebesar 6,828 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H3 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efisien implementasi CTAS, semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak.

Efisiensi CTAS tercermin melalui kecepatan proses administrasi, pengurangan biaya kepatuhan, minimnya kesalahan data manual, dan optimalisasi teknologi. Proses perpajakan yang lebih cepat, sederhana, dan hemat sumber daya dapat mengurangi hambatan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban secara tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan Prianto et al. (2026) yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem dapat mengurangi persepsi biaya kepatuhan dan mendorong niat kepatuhan pajak.

Hasil penelitian ini juga mendukung Abrilla et al. (2026) yang menemukan bahwa implementasi Coretax berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi administrasi perpajakan. Dengan demikian, efisiensi CTAS tidak hanya meningkatkan kualitas proses administrasi, tetapi juga dapat mengurangi waktu, biaya, dan kesalahan administratif yang pada akhirnya mendukung peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Efisiensi CTAS terhadap Persepsi Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Efisiensi CTAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,482, *t-statistic* sebesar 10,783 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H4 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efisien CTAS dalam mendukung administrasi perpajakan, semakin positif pula persepsi Wajib Pajak terhadap sistem tersebut.

Efisiensi CTAS tercermin melalui kecepatan proses administrasi, pengurangan biaya kepatuhan, minimnya kesalahan data manual, dan optimalisasi teknologi. Proses yang lebih cepat, hemat biaya, dan minim kesalahan dapat meningkatkan manfaat serta kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak, sehingga membentuk persepsi positif terhadap CTAS. Temuan ini sejalan dengan Prianto et al. (2026) yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem dapat mengurangi persepsi biaya kepatuhan.

Hasil penelitian juga mendukung Hari dan Dina (2026) yang menemukan bahwa Coretax dinilai mudah digunakan dan bermanfaat dalam mendukung efisiensi dan kepatuhan pajak. Dengan demikian, efisiensi CTAS dalam mengurangi waktu, biaya, dan kesalahan administrasi berperan dalam meningkatkan persepsi Wajib Pajak terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem.

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,370, *t-statistic* sebesar 5,013 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H5 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin positif persepsi Wajib Pajak terhadap CTAS, semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak. Persepsi tersebut diukur melalui *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude toward using*.

Wajib Pajak yang menilai CTAS bermanfaat dan mudah digunakan cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap sistem. Persepsi tersebut dapat mengurangi

hambatan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan dan meningkatkan keyakinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kondisi ini berkaitan dengan kepatuhan yang tercermin melalui sikap terhadap kewajiban pajak, norma subjektif, norma moral, dan kontrol perilaku persepsian.

Temuan ini sejalan dengan Hari dan Dina (2026) yang menunjukkan bahwa Coretax dinilai mudah digunakan dan bermanfaat dalam mendukung efisiensi serta kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini juga memperkuat Dear Filzah N. et al. (2025) dan Claresta et al. (2025) mengenai pentingnya pengalaman dan penilaian Wajib Pajak terhadap keberhasilan implementasi Coretax. Dengan demikian, persepsi positif terhadap kegunaan, kemudahan, dan penggunaan CTAS menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Efektivitas CTAS terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Persepsi Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh tidak langsung, Efektivitas CTAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Persepsi Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,209, *t-statistic* sebesar 4,663 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H6 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas CTAS tidak hanya memengaruhi kepatuhan secara langsung, tetapi juga melalui terbentuknya persepsi positif Wajib Pajak.

Efektivitas CTAS yang tercermin melalui peningkatan kepatuhan, pemenuhan kewajiban tepat waktu, pengurangan ketidakpatuhan administrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Pengalaman tersebut kemudian membentuk persepsi mengenai kegunaan, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap CTAS, yang selanjutnya dapat mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini sejalan dengan Hari dan Dina (2026) serta Zhou, Liu, dan Li (2025) yang menekankan pentingnya kualitas sistem dan layanan perpajakan dalam mendukung kepatuhan.

Selain itu, pengaruh langsung Efektivitas CTAS terhadap Kepatuhan Wajib Pajak juga signifikan sebesar 0,304, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Persepsi Wajib Pajak sebesar 0,209 juga signifikan. Dengan demikian, Persepsi Wajib Pajak terbukti berperan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*), sehingga efektivitas CTAS dapat meningkatkan kepatuhan baik secara langsung maupun melalui terbentuknya persepsi positif terhadap sistem.

Pengaruh Efisiensi CTAS terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Persepsi Wajib Pajak

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa Efisiensi CTAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Persepsi Wajib Pajak, dengan *path coefficient* sebesar 0,148, *t-statistic* sebesar 3,441 > 1,96, dan *p-value* sebesar 0,006 < 0,05. Dengan demikian, H7 dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa efisiensi CTAS dapat meningkatkan kepatuhan tidak hanya secara langsung, tetapi juga melalui persepsi positif yang terbentuk dari pengalaman penggunaan sistem.

Efisiensi CTAS yang tercermin melalui kecepatan administrasi, pengurangan biaya kepatuhan, minimnya kesalahan data manual, dan optimalisasi teknologi dapat menghemat waktu serta sumber daya Wajib Pajak. Kondisi tersebut mendorong persepsi bahwa CTAS bermanfaat dan mudah digunakan, yang selanjutnya dapat mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan Prianto et al. (2026), Abrilla et al. (2026), serta Hari dan Dina (2026) yang menunjukkan keterkaitan efisiensi, kemudahan, dan manfaat sistem dengan kepatuhan pajak.

Pengaruh langsung Efisiensi CTAS terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,420 signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Persepsi Wajib Pajak sebesar 0,148 juga signifikan, maka Persepsi Wajib Pajak terbukti memediasi secara parsial (*partial mediation*) hubungan tersebut. Dengan demikian, efisiensi implementasi CTAS dapat meningkatkan kepatuhan baik secara langsung maupun melalui terbentuknya persepsi positif terhadap kegunaan dan kemudahan sistem.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Efektivitas dan Efisiensi *Core Tax Administration System* (CTAS) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maupun Persepsi Wajib Pajak. Persepsi Wajib Pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, Persepsi Wajib Pajak terbukti memediasi secara parsial hubungan antara Efektivitas dan Efisiensi CTAS dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan melalui CTAS tidak hanya dipengaruhi oleh efektivitas dan efisiensi sistem, tetapi juga oleh persepsi Wajib Pajak terhadap kegunaan, kemudahan, dan penggunaan sistem.

Secara praktis, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan stabilitas, kecepatan, kualitas pelayanan, integrasi data, dan kemudahan penggunaan CTAS, disertai penguatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada Wajib Pajak. Wajib Pajak juga diharapkan dapat memanfaatkan CTAS secara optimal untuk mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan mengurangi kesalahan administrasi. Dengan demikian, implementasi CTAS perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada terciptanya pengalaman dan persepsi positif bagi pengguna.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan data primer berbasis persepsi melalui kuesioner dengan 169 responden, sehingga hasilnya belum sepenuhnya menggambarkan seluruh pengguna CTAS di Indonesia. Selain itu, variabel penelitian masih terbatas pada Efektivitas CTAS, Efisiensi CTAS, Persepsi Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas jumlah dan cakupan responden serta menambahkan variabel lain seperti kualitas sistem, kualitas layanan, kepercayaan, keamanan, literasi digital, dan biaya kepatuhan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam implementasi CTAS.

REFERENSI

Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: Penerbit Andi, 22, 103–150.

Abdillah, W., & Jogiyanto Hartono, B. U. (2020). Konsep dan aplikasi: structural equation modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis

Akhadi, I. (2023). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pemungutan Pajak di Indonesia. E-Jurnal Akuntansi TSM, 3(2). https://doi.org/10.34208/ejatsm.v3i2.2120

Alqalawi, U., Alwaked, A., & Al Qudah, A. (2024). *Assessing tax collection efficiency of G20 countries: An analysis of tax potential, tax evasion and anti-corruption efforts. Journal of Money Laundering Control,* 27(3), 489–504. https://doi.org/10.1108/JMLC-04- 2023-0082

Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*. Jurnal Info Artha, 6(1), 1–12. https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JIA/article/download/1388/873/7546

Aqilah, S., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis efisiensi administrasi *Core Tax Administration System* (CTAS): Studi kasus pada *PT X. MASMAN:* Master Manajemen*, 3*(2), 205–215. https://doi.org/10.59603/masman.v3i2.829

Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap Efisiensi Proses Administrasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak di Era

Digital:(Studi Kasus Di KPP Pratama Kediri). *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, *10*(1), 728-739.

Asmoro, P. V. P., Okfitasari, A., & Suhatmi, E. C. (2025). Core Tax System Dari Kacamata Fiskus: Peluang, Tantangan, Dan Realitas di Lapangan. *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, *2*(1), 108-116.

Batara, D. R., Ardiansyah, R., Yanwas, Y. B. B., Naumi, N., Slamet, R. A., & Ahman, A. (2025). Langkah-langkah Menentukan Populasi dan Sampel yang Tepat dalam Penelitian. Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia, 4(2), 682-689.

Claresta, S. G., Anggraeni, I. F. A., Ghazali, H. D., & Khoiriawati, N. (2025). Implementasi Core Tax System di Indonesia: Sebuah analisis konten. *Global Research and Innovation Journal, 1*(2), 472–492. https://journaledutech.com/index.php/great/article/view/182

Darmono, Y., Junaidi, A., & Ismiyanto, I. (2024). Digitalisasi Sebagai Formulasi Transisi Menuju Transparasi Perpajakan. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *7*(1), 272-278.

Direktorat Jenderal Pajak (2025). Siaran Pers DJP Nomor SP-10/2025: Kinerja Penyampaian SPT Tahunan Tahun Pajak 2024. Diakses dari https://www.pajak.go.id/id/artikel/lewat-batas-akhir-perlukah-tetap-lapor-spt

Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Apakah Kemudahan Pajak Akan Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Diakses 14 Oktober 2025, dari https://www.pajak.go.id/id/artikel/apakah-kemudahan-pajak-akan-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak

Direktorat Jenderal Pajak. (2024). Menghayati Peran Pajak Untuk Pembangunan. Diakses 14 Oktober 2025, dari https://pajak.go.id/id/artikel/menghayati-peran-pajak-untuk-pembangunan

Direktorat Jenderal Pajak. *Coretax*. Situs resmi Direktorat Jenderal Pajak. Diakses 14 Oktober 2025, dari https://pajak.go.id/reformdjp/coretax/

Evi, T., & Rachbini, W. (2023). *Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)*. Cv. Aa. Rizky.

Ferdinand, A. (2005). Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister &Disertasi Doktor. Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Fuad. (2008). Structural Equation Modeling; Teori, KonsepDanAplikasi Dengan Program Lisrel 8.80 (2nd Ed). Badan Penerbit UniversitasDiponegoro.

Ghozali, I., & Fuad. (2011). Structural Equation Modeling. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gusta Claresta, S., Farina Anggun Anggraeni, I., Dzulfiqri Ghazali, H., & Khoiriawati, N. (2025). Implementasi *Core Tax System* di Indonesia: Sebuah Analisis Konten. Global Research and Innovation Journal, *1*(2), 472–492. *Retrieved from*

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). *Sage publications*.

Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). Essentials of business researchmethods. Routledge.

Hidayat, A. K. W., & Inayati, I. (2025). *Implementation of the Core Tax System: Impacts and Challenges on Tax Revenue in Indonesia*. *Journal Transnational Universal Studies*, *3*(6), 1-8.
https://peraturan.bpk.go.id/Details/77914/perpres-no-40-tahun-2018

Hutami, W. F. (2024). Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Public Relations Mercu Buana, Query date*, *21*, 23.

Joselin, V. A., Setiawan, T., Riswandari, E., & Kav, J. J. S. B. (2024). Indonesia *Core Tax System*: *Road Map to Implementation* 2024. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, *8*(06), 46-56.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). Realisasi APBN s.d. 30 September 2025. Direktorat Jenderal Anggaran. https://www.kemenkeu.go.id

Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan *Core Tax Administration System (CTAS):* Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan Di Indonesia. Jurnal Riset Akuntansi Politala, *8*(1), 17–30

Kristiana, T. Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Dan Penginapan di Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat *The Policy Implementations Hotel and Lodging Taxes Revenue In Sintang Region In West Kalimantan Province*.

Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., & Livtanta, N. K. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem *Coretax*: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial Politika (JSP)*, *6*(1), 20-36.

Peraturan Pemerintah / Peraturan Presiden (*Regulation*): Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan.

Prasetiyo, A. Y. (2025). Interpretasi dan Pelaporan Hasil Analisis PLS-SEM dalam Penelitian Manajemen. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, *3*(3), 146-158.

Puspitasari, E. R. A., & Rohman, A. (2014). Analisis Efektivitas, Efisiensi, dan Kontribusi Pajak Dan Retribusi Daerah Terhadap Pad Kabupaten Blora Tahun 2009-2013 (*Doctoral Dissertation*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis).

Qhorizon, M., & Tanno, A. (2023). *The Effect Of Modernization Of Tax Administration, Tax Socialization And Education Level On Taxpayer Compliance In* Solok Regency. *In Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 6). https://doi.org/msej.v4i6.3579

Rahadi, D. (2023). Pengatar Partial Least Square Strctural Equation Model (PLS SEM). *Lentara Ilmu Madani*.

Ramadhan, B. F. (2009). Gambaran Persepsi Mahasiswa FKM UI terhadap Pelayanan Akademik Fakultas. Universitas Indonesia Library Repository.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan*.

Rojabi, M. A. (2025). Pengantar Penelitian Kuantitatif. Afdan Rojabi Publisher.

Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis, *6*(2), 165-171.

Saptono, P. B., Mahmud, G., Khozen, I., Saragih, A. H., Sari, W. K., Hendrawan, A., & Setyowati, M. S. (2026, March). Tax professionals' perceptions, compliance costs, and compliance intentions under Indonesia's Core Tax Administration System. In *Informatics* (Vol. 13, No. 4, p. 52). MDPI.

Setiawan, A. (2024). *Statistik untuk penelitian*. Pusat Penerbit STIE Ganesha. https://lppm.stieganesha.ac.id/assets/files/unduhan/1727340937_5e96841b29dbcdbdc5c8.pdf

Setiawan, A. (2024). Statistik untuk Penelitian. Tangerang Selatan: Pusat Penerbit STIE Ganesha.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, *9*(4), 2721-2731.

Sumiati, E. (2015). Model Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mempertahankan Kearifan Lokal, Universitas Pendidikan Indonesia]. UPI Repository. https://repository.upi.edu

Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). Jurnal Ilmu Multidisplin, *3*(1), 1-12.

Usman, O., & Mgt, M. B. (2020). *Structural Equation Modeling: Partial Least Square*. UNJ PRESS.

Utami, A. F., Herdian, H., & Dwiyanti, R. (2026). Validity and Reliability Testing of the Gratitude Scale Among University Students Using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Approach. TOFEDU: The Future of Education Journal, 5(2), 3461-3472.

Zahra, R. M., Wahyuning, F. G., Cahyanti, N., Sisandi, F. S. P., & Ghustomi, M. I. (2026). *Digitalisasi Perpajakan melalui Coretax: Efisiensi Administrasi dan Perlindungan Hak Wajib Pajak*. Jurnal Media Akademik (JMA), 4(6), XX–XX. https://doi.org/10.62281

Zhou, R., Liu, Z. Dan Li, X. *How Digital Economy moderates the relationship between tax services and tax compliance: A study based on provincial panel data in China*. *Curr Psnol* 44, 12158–12171 (2025). https://doi.org/10.1007/s12144-025-07568-7