

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai sumber penerimaan negara yang paling utama, pajak memegang peranan krusial dalam struktur APBN untuk membiayai pengeluaran rutin, mendorong pembangunan nasional, dan menunjang pelayanan publik (Yasa, Martadinata, et al., 2020). Dalam konteks ini, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi indikator krusial untuk mengukur efektivitas sistem perpajakan yang efisien, berkeadilan, dan berkelanjutan. Kepatuhan tersebut mencerminkan tingkat kesadaran, kejujuran, dan sukarela dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk dalam hal pelaporan, pembayaran, dan pengungkapan penghasilan (Yasa dan Prayudi, 2019).

Meskipun demikian, efektivitas kebijakan peningkatan kepatuhan masih menghadapi tantangan serius. Salah satu indikatornya tercermin dari rendahnya *tax ratio* Indonesia. Pada tahun 2021 mencapai titik terendah 9,11%. Meski sempat meningkat menjadi 10,38% tahun 2022 dan 10,31% tahun 2023, angka tersebut diproyeksikan kembali turun ke kisaran 10,08% pada tahun 2024. Angka ini masih jauh dari standar ideal yang ditetapkan oleh *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD), yaitu sebesar 15%. Rendahnya *tax ratio* menjadi cerminan nyata dari masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di

Indonesia, sehingga menuntut terobosan kebijakan yang lebih holistik dan berkelanjutan (Kementerian Keuangan, 2024; OECD, 2023).

Kepatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak sangatlah penting untuk menjaga penerimaan pajak. Apalagi dalam sistem pemungutan *self-assessment system* yang memberikan kebebasan wajib pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri (Yasa, 2015). Pada penerapan sistem *self-assessment* yang dilakukan oleh pemerintah untuk sistem perpajakan di Indonesia masih menjadi tantangan yang besar, terutama dalam aspek pengawasan dan integritas pelaporan, mengingat tingkat kepatuhan sukarela di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di kawasan ASEAN (Herawati et al., 2022). Salah satu reformasi penting yang telah dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan kepatuhan baru-baru ini adalah pemerintah mengembangkan sistem perpajakan. Awal tahun 2025 DJP secara resmi meluncurkan *Core Tax Administration System* (CTAS), sebuah sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk memperkuat sistem *self-assessment*, meningkatkan efisiensi proses administrasi, memperkuat fungsi pengawasan, serta membangun basis data yang akurat dan *real-time*. Melalui digitalisasi administrasi pajak, CTAS diharapkan mampu mendorong kepatuhan yang lebih sistemik, mempersempit ruang bagi manipulasi data dan penghindaran pajak, serta membangun budaya kepatuhan yang lebih kuat dan berkelanjutan di kalangan wajib pajak. Tujuan reformasi perpajakan ini salah satunya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin baik administrasi perpajakan, maka jumlah penerimaan pajak akan semakin meningkat (Yasa, Kesawa, et al., 2020). Sebelum diterapkannya sistem CTAS, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP

Pratama Singaraja mengalami pola yang tidak konsisten, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1
Kepatuhan Wajib Pajak Badan Tahun 2020 Sampai Dengan 2025 Di KPP Pratama Singaraja

Tahun Pajak	Badan			
	Terdaftar	Wajib SPT	Jumlah SPT	Kepatuhan
2020	4.064	1.946	1.326	68,14%
2021	5.610	1.908	1.449	75,94%
2022	6.788	4.365	1.482	33,95%
2023	8.809	2.326	1.614	69,39%
2024	10.317	3.497	1.607	45,95%
s.d 20 Juli 2025	11.590			

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

Berdasarkan data yang dihimpun, terlihat adanya fluktuasi tingkat kepatuhan penyampaian SPT baik dari Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi selama tahun pajak 2020 hingga 2024. Untuk Wajib Pajak Badan, tingkat kepatuhan tertinggi tercatat pada tahun 2021 sebesar 75,94%, namun menurun drastis pada tahun 2022 menjadi hanya 33,95%, meskipun jumlah Wajib SPT meningkat secara signifikan. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas pemetaan Wajib Pajak serta keberhasilan edukasi dan pembinaan terhadap kewajiban pelaporan. Penurunan kepatuhan kembali terjadi pada tahun pajak 2024 menjadi 45,95%, yang bersamaan dengan tahun pertama diterapkannya aplikasi CTAS sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi. Transisi sistem ini diduga turut memengaruhi adaptasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan, terutama apabila masih terdapat keterbatasan dalam sosialisasi, kesiapan teknis, atau kemudahan penggunaan sistem tersebut. Sementara itu, Wajib Pajak Orang

Pribadi menunjukkan tren yang sedikit berbeda, yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1. 2
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2020 Sampai Dengan 2025 Di KPP
Pratama Singaraja

Tahun Pajak	Orang Pribadi			
	Terdaftar	Wajib SPT	Jumlah SPT	Kepatuhan
2020	148.749	51.962	45.036	86,67%
2021	154.399	57.817	46.660	80,70%
2022	162.230	55.001	47.019	85,49%
2023	170.198	58.864	43.606	74,08%
2024	194.507	62.731	37.780	60,23%
s.d 20 Juli 2025	200.976			

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

Dilihat dari data tersebut, tingkat kepatuhan tertinggi terjadi pada tahun 2020 (86,67%) dan 2022 (85,49%), namun mengalami penurunan secara konsisten hingga menjadi 60,23% di tahun 2024. Meskipun jumlah Wajib SPT terus meningkat, hal ini tidak serta merta diiringi oleh peningkatan kepatuhan dalam pelaporan. Penurunan tersebut dapat mengindikasikan lemahnya motivasi, kesadaran, atau pemahaman atas kewajiban perpajakan, serta kemungkinan kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem pelaporan berbasis teknologi seperti CTAS. Sebagai sistem baru yang mulai diberlakukan secara nasional, penerapan CTAS di tahun pajak 2024 diduga menjadi tantangan tersendiri bagi Wajib Pajak, terutama dalam hal adaptasi dan literasi digital perpajakan.

Kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Singaraja menunjukkan hasil yang beragam, di mana terdapat indikasi peningkatan volume pelaporan bulanan, namun diiringi penurunan kepatuhan tahunan. Inkonsistensi kinerja ini dapat dilihat secara jelas tabel 3 dan 4 berikut ini.

Tabel 1. 3
Kepatuhan Wajib Pajak Pada SPT Masa Tahun 2024

	Jenis SPT	TW1	TW2	TW3	TW4	Total
	SPT masa PPN/PPnBM	1.228	1.894	1.982	2.047	7.151
2024	SPT Masa PPh 21/26	914	1.580	1.600	1.740	5.834
	SPT Masa PPh Unifikasi	268	434	496	536	1.734
	Grand Total	2.410	3.908	4.078	4.323	14.719

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

Tabel 1. 4
Kepatuhan Wajib Pajak Pada SPT Masa Tahun 2025

	Jenis SPT	TW1	TW2	TW3	TW4	Total
	SPT masa PPN/PPnBM	1.721	2.121	2.532	-	6.374
2025	SPT Masa PPh 21/26	1.678	2.124	2.343	-	6.145
	SPT Masa PPh Unifikasi	611	933	1.230	-	2.774
	Grand Total	4.010	5.178	6.105	-	15.293

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

Dilihat dari tabel 1.1-1.4 kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan indikator krusial dalam keberlanjutan sistem penerimaan negara, dan data terkini menunjukkan adanya dinamika yang kontradiktif dan perlu ditelaah lebih lanjut. Secara umum, performa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa menunjukkan tren positif yang signifikan. Jumlah total SPT Masa yang dilaporkan hingga Triwulan III tahun 2025 (15.293) telah melampaui total jumlah pelaporan sepanjang tahun 2024 (14.719). Kenaikan jumlah ini terlihat konsisten pada setiap periode triwulan, di mana pelaporan Triwulan I naik dari 2.410 (2024) menjadi 4.010 (2025), Triwulan II naik dari 3.908 (2024) menjadi 5.178 (2025), dan Triwulan III naik dari 4.078 (2024) menjadi 6.105 (2025). Peningkatan drastis ini, terutama pada jenis SPT Masa PPh 21/26 dan PPh Unifikasi, mengindikasikan tingginya aktivitas ekonomi dan kepatuhan yang baik dalam pemenuhan kewajiban pajak triwulanan. Namun, kondisi ini berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Berdasarkan data, tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi mengalami

penurunan tajam yang konsisten, anjlok dari 86,67% pada tahun 2020 menjadi hanya 60,23% pada tahun 2024. Sementara itu, kepatuhan WP Badan juga menunjukkan fluktuasi signifikan dan cenderung rendah, mencapai 45,95% pada tahun 2024.

Kontradiksi ini menimbulkan kesenjangan kepatuhan yang serius, peningkatan ketaatan yang terukur pada kewajiban SPT Masa tidak berbanding lurus dengan pemenuhan kewajiban akhir tahun (SPT Tahunan). Fenomena ini sehingga menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP, dengan potensi penyebab yang paling relevan dengan periode pelaporan terakhir, adalah faktor transisi teknologi. Pelaporan SPT Tahunan 2024 dilaksanakan pada masa kritis di mana sistem administrasi perpajakan sedang mengalami transisi menuju *Core Tax Administration System* (CTAS) (Direktorat Jendral Pajak, 2025). Walaupun pada periode tersebut sistem belum sepenuhnya diimplementasikan, dengan adanya pergantian atau pengalihan *platform* untuk melaporkan pajak yang bertepatan dengan jadwal pelaporan SPT Tahunan 2024 ini berpotensi menimbulkan kendala teknis, kebingungan navigasi, atau hambatan dalam mengakses CTAS yang akan segera digunakan (DDTCNews, 2025). Hal ini secara tidak langsung dapat memperlambat proses pelaporan, yang pada akhirnya, berpengaruh pada penurunan drastis tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan puluhan ribu wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan, penelitian ini menjadi relevan dan mendesak untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan SPT Tahunan di tengah tingginya kepatuhan SPT Masa, dengan fokus khusus pada dampak dari transisi sistem teknologi perpajakan, guna merumuskan strategi intervensi yang tepat

sasaran, apakah sistem baru ini membuat wajib pajak menjadi lebih efektif dalam melakukan kewajiban perpajakannya atau malah sebaliknya.

Pembuatan CTAS merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Implementasi awal CTAS ditandai dengan pembentukan tim pelaksana sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 483/KMK.03/2020, yang memberikan mandat kepada pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan untuk mengawal pelaksanaan program strategis tersebut. Lebih lanjut, untuk memperkuat landasan hukum penerapan sistem ini, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Regulasi ini menjadi tonggak penting karena mengintegrasikan berbagai ketentuan perpajakan yang sebelumnya tersebar dalam banyak regulasi ke dalam satu kerangka hukum terpadu. Selain itu, PMK ini juga memberikan legitimasi terhadap proses digitalisasi perpajakan yang diusung oleh CTAS.

Laporan dari Sekretariat Kabinet Republik Indonesia (2024) mengutip pernyataan Menteri Keuangan, Sri Mulyani, yang menyebut bahwa CTAS akan memperkuat otomatisasi dalam layanan perpajakan. Melalui sistem ini, berbagai layanan seperti pelaporan SPT dapat dilakukan secara mandiri dan otomatis oleh wajib pajak. *Core Tax Administration System* (CTAS) dirancang dengan visi MANTAP (Mudah, Andal, Terintegrasi, Akurat, dan Pasti) yang bertujuan menyederhanakan dan memodernisasi proses administrasi perpajakan (Direktorat Jendral Pajak, 2024). Dengan sistem yang lebih transparan dan terintegrasi, wajib pajak akan merasa lebih dimudahkan, dilayani dengan baik, dan pada akhirnya

terdorong untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023).

Mulai 1 Januari 2025, wajib pajak sudah dapat mengakses sistem ini melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak. Namun, dalam implementasi awalnya, masih banyak keluhan terkait gangguan teknis yang dialami wajib pajak, seperti kesulitan login dan error saat mengakses layanan (Rachman, 2025). Sementara itu, Mayoni (2024) wajib pajak yang pernah menggunakan DJP Online, menekankan bahwa para wajib pajak yang sebelumnya telah menggunakan layanan DJP Online termasuk pelaku usaha, karyawan swasta, hingga aparatur sipil negara memiliki kontribusi strategis dalam mendukung adopsi CTAS.

Sejak diberlakukan secara penuh, penggunaan CTAS justru menimbulkan sejumlah tantangan yang berdampak pada kelancaran pelayanan. Berita dari DDTCNews menyatakan bahwa di bulan Januari 2025 kendala teknis masih banyak ditemui, termasuk gagal upload faktur pajak dan kesulitan mendapatkan kode otorisasi atau sertifikat digital, sehingga DJP terus melakukan perbaikan sistem (DDTCNews, 2025). BeritaOne.id (2025) melaporkan keluhan wajib pajak yang harus mengakses CTAS pada dini hari akibat gangguan sistem, masalah input data faktur pajak, dan *bug system* yang menyebabkan kacau penggunaan CTAS, serta masalah performa server dan integrasi aplikasi pendukung. Walaupun penerapan CTAS masih dihadapkan pada berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan isu keamanan sistem, sistem ini telah memberikan dampak nyata terhadap modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa CTAS bukan sekadar adopsi teknologi baru, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam mengubah pendekatan

dan manajemen perpajakan secara menyeluruh di era digital (Wala & Tesalonika, 2024). Dengan sistem yang lebih transparan dan terintegrasi, wajib pajak diharapkan akan merasa lebih dimudahkan, dilayani dengan baik, dan pada akhirnya terdorong untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan CTAS (Direktorat Jendral Pajak, 2025).

Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa sistem teknologi informasi yang baik seharusnya dapat memudahkan penggunaannya, memberikan ekspektasi kinerja yang relevan, memperhatikan pengaruh sosial di sekitarnya, serta menyediakan dukungan fasilitas untuk pengguna agar dapat diterima dan digunakan secara optimal.

Kemudahan dalam penggunaan sistem merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan upaya yang besar. Venkatesh et al. (2003) mengemukakan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan sistem, terutama dalam tahap awal adopsi teknologi. Dalam konteks sistem perpajakan digital seperti CTAS, semakin mudah pengguna memahami dan mengoperasikan sistem, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya secara berkelanjutan (Dwi Andika & Putra Yasa, 2020). Oleh karena itu, antarmuka yang intuitif, panduan yang jelas, serta sistem yang user-friendly menjadi aspek krusial dalam mendorong adopsi teknologi.

Ekspektasi Kinerja sistem merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelaksanaan. Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa persepsi terhadap

ekspektasi kinerja merupakan konstruk paling berpengaruh dalam membentuk niat penggunaan, terutama pada tahap awal adopsi teknologi. Dalam konteks sistem perpajakan digital seperti *Core Tax Administration System (CTAS)*, semakin kuat keyakinan pengguna bahwa sistem ini mampu mempermudah proses administrasi pajak, seperti pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, pembayaran, hingga pengelolaan riwayat pajak semakin besar peluang mereka untuk menggunakan sistem secara konsisten. CTAS menghadirkan manfaat konkret seperti terintegrasinya seluruh proses bisnis dalam satu aplikasi, pelaporan SPT *prepopulated* otomatis, akun wajib pajak terpadu, fleksibilitas pembayaran, serta analisis berbasis big data untuk pengawasan pajak yang lebih canggih (Direktorat Jendral Pajak, 2025).

Pengaruh sosial adalah sejauh mana seseorang merasakan bahwa orang-orang yang penting bagi mereka meyakini bahwa mereka harus menggunakan sistem tersebut. Venkatesh et al. (2003) menekankan bahwa pengaruh sosial memainkan peran penting terutama dalam organisasi atau lingkungan sosial yang kuat, di mana norma sosial memengaruhi keputusan individu. Dalam konteks perpajakan, dukungan atau dorongan dari keluarga, rekan kerja, atasan, konsultan pajak, atau bahkan otoritas pajak dapat menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk mulai menggunakan sistem digital secara konsisten. Selain itu edukasi, sosialisasi, dan lingkungan sosial juga berperan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan CTAS oleh wajib pajak yang sedang beradaptasi dari sistem yang lama ke sistem yang baru (Dharmawan et al., 2021).

Kondisi fasilitas mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa faktor-faktor seperti ketersediaan

dukungan teknis, pelatihan, dan akses ke perangkat teknologi sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem teknologi informasi. Dalam sistem CTAS, misalnya, tersedianya layanan helpdesk, petunjuk penggunaan, serta kompatibilitas sistem dengan berbagai perangkat menjadi bagian penting dari kondisi fasilitas yang mendukung efektivitas penggunaan sistem oleh wajib pajak.

Penelitian-penelitian terkait Penggunaan sistem telah banyak dilakukan. Khusniah et al., (2025) serta Korat & Munandar (2025) melalui studi literatur mereka menyimpulkan bahwa keberadaan sistem CTAS berpotensi menurunkan biaya kepatuhan, meningkatkan akurasi pelaporan, menumbuhkan persepsi keadilan, meminimalkan manipulasi, dan mendorong kepatuhan sukarela melalui kemudahan penggunaan dan monitoring *real-time*. Senada dengan itu, Maliki (2025) serta Purnomo et al., (2025) menemukan bahwa penerapan CTAS dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi administrasi perpajakan, serta mendukung *sistem self-assessment* dan memperkuat pengawasan. Namun, mereka juga mengidentifikasi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, integrasi data, kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), gangguan sistem (*downtime/error*), dan literasi digital yang masih rendah. Studi lain menunjukkan CTAS berpotensi meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dan efisiensi pembuatan bukti potong, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan pelatihan (Amiliyah et al., 2025; Diah et al., 2025). Penelitian oleh Sirait et al. (2024) dalam konteks sistem bank digital di Jakarta juga menegaskan pentingnya aspek kepercayaan dalam mendorong penerimaan dan penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Temuan ini memberikan relevansi dalam konteks CTAS, di mana keberhasilan implementasi sistem tidak hanya bergantung pada fungsi teknis, tetapi juga pada penerimaan

pengguna terhadap sistem sebagai bagian dari rutinitas kerja dan kepercayaan terhadap keamanan serta keandalan sistem.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khusniah et al. (2025), Korat dan Munandar (2025), Maliki (2025), Purnomo et al. (2025), fokus pada menentukan efektivitas sebuah sistem didasari pada metode kualitatif. Penelitian ini kemudian melakukan pengembangan dengan metode kuantitatif dengan menguji beberapa variabel yang dianggap memiliki pengaruh terhadap penggunaan efektivitas sistem seperti memudahkan penggunaannya, kebermanfaatan, memperhatikan pengaruh sosial di sekitarnya, dan menyediakan dukungan fasilitas. Sehingga berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, Adapun judul yang diangkat yakni “Pengaruh Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Terhadap Efektivitas Penggunaan *Core Tax Administration System* (CTAS)”

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang diatas, maka poin-poin yang menjadi identifikasi masalah adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 5
Kepatuhan Wajib Pajak Pada SPT Masa Tahun 2024 dan 2025

	Jenis SPT	TW1	TW2	TW3	TW4	Total
2024	SPT masa PPN/PPnBM	1.228	1.894	1.982	2.047	7.151
	SPT Masa PPh 21/26	914	1.580	1.600	1.740	5.834
	SPT Masa PPh Unifikasi	268	434	496	536	1.734
	SPT Masa Unifikasi	112	376	330	314	1.132
	SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)	12	15	16	26	69
	SPT Masa PPh Pasal 23/26	2	5	4	3	14
	SPT Masa PPh Pasal 22	-	-	4	-	4
	Grand Total	2.410	3.908	4.078	4.323	15.938

	Jenis SPT	TW1	TW2	TW3	TW4	Total
2025	SPT masa PPN/PPnBM	1.721	2.121	2.532	-	6.374
	SPT Masa PPh 21/26	1.678	2.124	2.343	-	6.145
	SPT Masa PPh Unifikasi	611	933	1.230	-	2.774
	Grand Total	4.010	5.178	6.105	-	15.293

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja (2025)

- 1 Terdapat ketidakkonsistenan pencatatan data masa transisi. Data pada tahun 2024 menunjukkan adanya "duplikasi" atau pemisahan pencatatan antara "SPT Masa PPh Unifikasi" dan "SPT Masa Unifikasi" secara umum. Ketidakkonsistenan pada jenis SPT Masa (1.734 laporan vs 1.132 laporan pada tahun 2024) hal ini menunjukkan bahwa pada periode tersebut, sistem pelaporan ini mungkin masih dalam tahap migrasi atau terdapat standar input yang berbeda-beda.
- 2 Peningkatan volume pada jenis SPT yang lebih sedikit. Dapat dilihat dari data pada tabel 5, meskipun jumlah variasi jenis SPT di 2025 lebih sedikit, volume pelaporan justru meningkat drastis. Sebagai contoh, total pelaporan SPT Masa PPh Unifikasi hingga Triwulan III (TW3) 2025 mencapai 2.774, jauh melampaui total satu tahun penuh (TW1-TW4) 2024 yang hanya berjumlah 1.734. Permasalahannya adalah apakah sistem Coretax Administration System yang menyederhanakan jenis-jenis SPT ini sudah mampu memetakan seluruh objek pajak yang sebelumnya dilaporkan secara terpisah (Pasal 22, 23, dll) dengan akurat tanpa ada data yang tertinggal atau data yang keliru.
- 3 Hilangnya detail pelaporan spesifik. Dengan tidak adanya lagi baris khusus untuk PPh Pasal 22, Pasal 23/26, dan Pasal 4 ayat (2) pada rekapitulasi 2025, muncul kendala dalam pengawasan (monitoring) kepatuhan tiap sektor pajak secara spesifik. Otoritas pajak perlu memastikan bahwa meskipun dilaporkan

dalam satu wadah "Unifikasi", data rincian per pasal tetap dapat diakses untuk analisis potensi pajak yang lebih mendalam.

- 4 Sistem *Legacy* atau yang sering diakses oleh wajib pajak melalui web DJP Online sudah tidak lagi memadai untuk tantangan zaman sekarang. Sistem dahulu masih tidak saling terhubung antara data yang satu dengan data lainnya. Selain itu sistem lama tidak memiliki kemampuan data *analytics* yang canggih untuk memproses semua data itu. Akibatnya, pengawasan untuk mencari Wajib Pajak yang tidak patuh (menutup *tax gap*) menjadi tidak optimal.
- 5 Rendahnya transparansi dan akuntabilitas pada sistem *legacy* (DJP Online). Sistem administrasi *legacy* (yang diakses melalui DJP Online) tidak dapat sepenuhnya memenuhi asas transparansi. Wajib Pajak (WP) tidak memiliki visibilitas penuh untuk melacak status permohonan atau proses bisnis mereka secara *real-time*. Misalnya, WP tidak dapat mengetahui secara pasti sudah sampai mana proses pemeriksaan, restitusi, atau permohonan keberatan mereka, yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian layanan.
- 6 Permasalahan dalam implementasi *Core Tax Administration System* itu sendiri. Sistem *Core Tax Administration System* yang dirancang untuk mengatasi efisiensi justru menghadapi tantangan implementasi. Implementasi penuh yang awalnya dijadwalkan pada pertengahan 2024, secara resmi diumumkan mengalami penundaan. Penundaan ini dilakukan dengan alasan krusial, yaitu untuk "memastikan keandalan sistem" dan "mencegah disrupsi" pada layanan serta penerimaan pajak. Permasalahan ini menunjukkan bahwa *Core Tax Administration System* memiliki kompleksitas teknis yang sangat tinggi, dan

penundaan itu sendiri menjadi masalah baru karena memperpanjang masa penggunaan sistem *legacy* yang tidak efisien.

- 7 Adanya kesenjangan adaptasi pengguna *Core Tax Administration System*. Implementasi *Core Tax Administration System* merombak total 21 proses bisnis inti perpajakan. Perubahan drastis ini menimbulkan permasalahan adaptasi, baik dari sisi internal DJP (Fiskus) yang harus mempelajari alur kerja baru, maupun dari sisi eksternal (Wajib Pajak dan Konsultan Pajak) yang menghadapi antarmuka dan prosedur pelaporan yang sama sekali baru, yang berisiko meningkatkan *human error* pada awal implementasi.
- 8 Tingginya risiko integritas data akibat proses migrasi. *Core Tax Administration System* dirancang untuk menyatukan data dari puluhan sistem *legacy* yang sebelumnya terfragmentasi. Permasalahan yang muncul adalah tingginya risiko kegagalan dalam proses migrasi data. Adanya data yang tidak valid, duplikat, atau tidak lengkap yang ikut termigrasi ke sistem *Core Tax Administration System* dapat membahayakan keandalan output data dan efektivitas pengawasan.
- 9 Munculnya permasalahan dalam implementasi CTAS. Pemerintah telah meluncurkan aplikasi *Core Tax Administration System* (CTAS) pada awal 2025 sebagai bagian dari reformasi perpajakan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Implementasi CTAS yang bertujuan untuk menyederhanakan, memodernisasi, dan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan justru pada implementasinya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan hambatan adaptasi di lapangan, seperti error sistem, kesulitan login, dan gangguan server serta integrasi data yang masih belum optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam rangka menjaga fokus pembahasan agar tidak menyimpang dari tujuan utama penelitian, batasan masalah dalam kajian ini ditetapkan secara jelas dan terarah. Penelitian ini difokuskan pada analisis penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *Core Tax Administration System*(CTAS) dengan menggunakan pendekatan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Adapun variabel independen yang digunakan meliputi kemudahan pengguna, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang dianalisis pengaruhnya terhadap efektivitas pengguna aplikasi CTAS. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem, kebijakan perpajakan secara makro, maupun tingkat kepatuhan wajib pajak secara langsung. Fokus pembahasan hanya terbatas pada persepsi dan perilaku pengguna eksternal, yaitu wajib pajak yang telah menggunakan aplikasi CTAS yang terdaftar pada KPP Pratama Singaraja, dan tidak mencakup pegawai internal Direktorat Jenderal Pajak ataupun pihak pembuat kebijakan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasar dari latar belakang yang dipaparkan, maka perumusan masalah dalam kajian ini mencakup poin-poin sebagai berikut.

- 1 Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja?
- 2 Bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja?

- 3 Bagaimana pengaruh sosial terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja?
- 4 Bagaimana pengaruh kondisi fasilitas terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1 Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.
- 2 Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.
- 3 Menganalisis pengaruh pengaruh sosial terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.
- 4 Menganalisis pengaruh kondisi fasilitas terhadap efektivitas penggunaan *Core Tax Administration System*(CTAS) oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil kajian ini dikehendaki mampu membawa manfaat untuk berbagai pihak, baik dari sisi teoritis maupun praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) di bidang perpajakan, khususnya dalam konteks administrasi perpajakan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur ilmiah dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Pengaruh Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Terhadap Efektivitas Penggunaan *Core Tax Administration System* (CTAS). Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan kerangka teoretis untuk mengevaluasi tingkat penerimaan dan efektivitas sistem digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam mendukung transformasi digital layanan perpajakan dalam kerangka *e-Government*.

1.6.2 Manfaat Praktis

(1) Bagi Peneliti

Kajian ini memberi manfaat dalam bentuk pengimplementasian disiplin ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, serta memberikan tambahan wawasan dan pemahaman peneliti tentang penerapan *e-Government* di bidang administrasi perpajakan, khususnya melalui penggunaan aplikasi *Core Tax Administration System* (CTAS). Dengan demikian, peneliti dapat mengembangkan keterampilan analisis terhadap sistem teknologi informasi dalam pelayanan publik, serta memperkaya perspektif akademik di bidang perpajakan digital.

(2) Bagi Wajib Pajak

Kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya penggunaan aplikasi CTAS

dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara digital. Dengan informasi yang lebih jelas mengenai kemudahan, keandalan, dan dukungan sistem CTAS, wajib pajak dapat lebih percaya dan terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam sistem perpajakan digital, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

(3) Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP)

Kajian ini dapat menjadi sumbangsih pemikiran sekaligus sebagai bahan pertimbangan bagi DJP dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi CTAS dari sudut pandang pengguna. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk merumuskan kebijakan dan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran, agar penerapan CTAS dapat berjalan secara optimal dan selaras dengan kebutuhan serta harapan wajib pajak.

(4) Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini bermanfaat sebagai kontribusi tambahan dalam daftar kepustakaan dan dokumentasi ilmiah perguruan tinggi, khususnya dalam ruang lingkup studi ekonomi, akuntansi, dan perpajakan. Kajian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang tertarik melakukan penelitian sejenis, terutama yang berkaitan dengan transformasi digital dalam administrasi perpajakan dan implementasi sistem informasi pemerintah.