

EFEKTIVITAS PENERAPAN CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS) BERDASARKAN PERSEPSI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SERANG TIMUR

Isna Sani Stefanny Tampade^{1*}, Juliannes Cadith²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received November, 2025

Revised November, 2025

Accepted November, 2025

Available online November, 2025

isnastefanny5@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Core Tax Administration System atau dikenal sebagai Coretax merupakan sistem informasi yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna menyatukan seluruh layanan administrasi perpajakan di Indonesia dalam satu platform yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan persepsi wajib pajak di KPP Pratama Serang Timur. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengukur secara ilmiah keefektifan penerapan Core Tax Administration System dengan menggunakan *Information System (IS) Success Model* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 204 responden melalui kuesioner untuk mendapatkan data penelitian yang akan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa CTAS dinilai efektif secara deskriptif oleh wajib pajak. Namun, dari Sembilan hipotesis yang diuji, hanya tiga yang berpengaruh signifikan, yaitu kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan, serta kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Selain itu, uji simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, sehingga efektivitas CTAS merupakan hasil dari keterpaduan seluruh komponen sistem.

Kata Kunci: Core Tax Administration System (CTAS), Reformasi Administrasi Perpajakan, DeLone and McLean Model, Wajib Pajak.

Abstract

Core Tax Administration System (CTAS), also known as Coretax, is an information system developed by the Directorate General of Taxes (DGT) to integrate all tax administration services in Indonesia into a single, unified platform. This study aims to determine the effectiveness of implementing the Core Tax Administration System (CTAS) based on taxpayers' perceptions at KPP Pratama Serang Timur. Therefore, this research was conducted to scientifically measure the effectiveness of CTAS using the Information System (IS) Success Model proposed by DeLone and McLean. The sampling technique used in this study was accidental sampling, with a total of 204 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression to examine the relationships between variables. The results

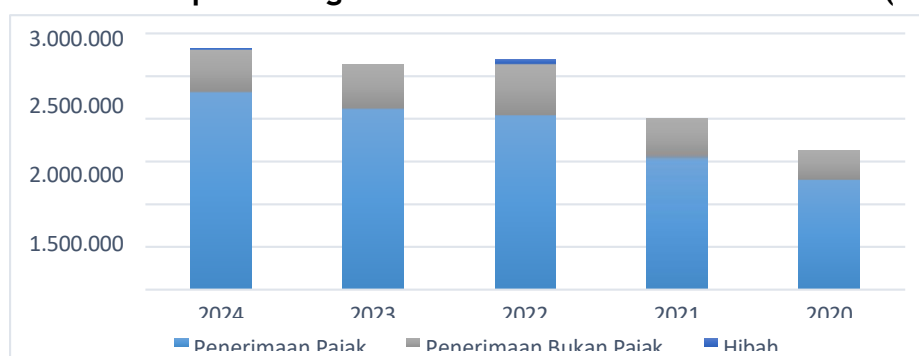
indicate that CTAS is considered effective descriptively by taxpayers. However, of the nine hypotheses tested, only three were found to have a significant influence, namely information quality and service quality on system use, as well as user satisfaction on net benefits. In addition, the simultaneous test shows that all variables collectively have a significant effect on net benefits, indicating that the effectiveness of CTAS is the result of the combined contribution of all system components.

Keywords: Core Tax Administration System (CTAS), Tax Administration Reform, DeLone and McLean Model, Taxpayers.

1. PENDAHULUAN

Salah satu sumber utama pembiayaan negara adalah pendapatan negara. Pendapatan negara sangat penting karena menjadi modal dasar dalam penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang selanjutnya digunakan untuk membiayai program-program pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2003, Pendapatan Negara adalah hak Pemerintah Pusat yang diakui sebagai penambah kekayaan bersih yang terdiri atas Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak, dan Penerimaan Hibah.

Diagram 1.1 Realisasi Pendapatan Negara di Indonesia Tahun 2020 - 2024 (Milyar Rupiah)



Sumber: Laporan Kinerja DJP Tahun 2020 - 2024, diolah penulis

Berdasarkan Diagram 1.1 di atas, diketahui bahwa pada tahun 2020-2024, realisasi pendapatan negara yang berasal dari penerimaan pajak selalu menjadi komponen terbesar dibandingkan dengan sumber lainnya seperti penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dan hibah.

Menurut Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, dijelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran sentral dalam mengelola dan mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. DJP bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan operasional, melaksanakan administrasi pemungutan, serta melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak. Penerimaan pajak pusat yang dihimpun DJP menjadi salah satu komponen utama dalam struktur pendapatan negara dan berfungsi sebagai tulang punggung pembiayaan pembangunan nasional.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2019 - 2024

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2023	Rp 1.818,24	Rp 1.867,87	108,78%
2022	Rp 1.484,96	Rp 1.716,76	115.61%
2021	Rp 1.229,58	Rp 1.277,53	103,90%
2020	Rp 1.198,82	Rp 1.069,97	89,25%
2019	Rp 1.577,50	Rp 1.332,10	84,40%

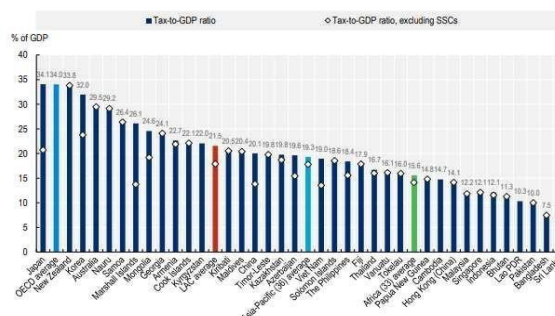
Sumber: Laporan Kinerja DJP 2019 - 2023

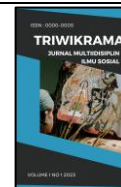
Berdasarkan tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa dalam waktu lima tahun terakhir, penerimaan pajak di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan. Naik turunnya penerimaan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap pendapatan negara, yang pada akhirnya memengaruhi kapasitas pemerintah dalam membiayai operasional pemerintahan serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Meskipun terjadi peningkatan realisasi penerimaan pajak dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia masih menghadapi tantangan besar terkait dengan rasio pajak (*tax ratio*) yang relatif rendah jika dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya. Menurut Direktorat Jenderal Pajak melalui situs resmi stats.pajak.go.id, *Tax ratio* adalah perbandingan antara total pajak yang dikumpulkan oleh pemerintah dengan produk domestik bruto (PDB) suatu negara. *Tax ratio* mencerminkan sejauh mana pemerintah dapat mengumpulkan pajak dari kegiatan ekonomi warganya (pajak.go.id). Rasio pajak digunakan sebagai indikator untuk menilai seberapa efektif kapasitas administrasi perpajakan suatu negara dalam mengumpulkan penerimaan pajak. Kapasitas administrasi pajak mencakup sistem perpajakan negara yang terdiri atas kebijakan, seperti peraturan dan undang-undang perpajakan, sumber daya manusia, yaitu petugas pajak atau fiskus, serta instrumen pendukung, termasuk pemanfaatan teknologi yang memudahkan pemenuhan kewajiban pajak dan pengawasan pajak (Erion, *et al*, 2021). Berikut statistik *Tax Ratio* Indonesia terhadap 36 Negara se-Asia dan Pasifik pada tahun 2022.

Figure 1.1. Tax-to-GDP ratios in Asian and Pacific economies and regional averages, including and excluding social security contributions, 2022

Percentage of GDP





Berdasarkan gambar 1.1 di atas, menurut *Organisation for Economic Co- operation and Development* (OECD): *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2022*, Indonesia tercatat sebagai negara dengan *tax ratio* terendah keenam di antara 36 negara se-Asia dan Pasifik. Tax ratio Indonesia menunjukkan persentase sebesar 12,1 %, lebih tinggi dibandingkan beberapa negara seperti Myanmar, Bangladesh, dan Pakistan, tetapi masih lebih rendah dibandingkan Thailand, Vietnam, dan Malaysia.

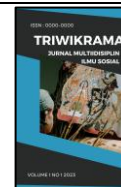
Sebagai respons atas tantangan tersebut, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai reformasi perpajakan dari masa ke masa untuk memperkuat sistem administrasi perpajakan nasional. Berdasarkan buku *Reformasi Pajak dari Masa ke Masa*, Reformasi dimulai sejak 1983 dengan perubahan dari official assessment system menjadi self assessment system yang menjadi fondasi modernisasi perpajakan. Upaya ini berlanjut melalui Reformasi Perpajakan Jilid I (2002-2008) yang menekankan modernisasi organisasi melalui pembentukan KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama, serta pengenalan konsep Account Representative dan digitalisasi awal melalui e-SPT dan e-filing.

Pada Reformasi Jilid II (2009-2014), pemerintah mendorong peningkatan tata kelola melalui proyek PINTAR dan memberlakukan e-Faktur sebagai langkah strategis meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi PPN. Memasuki Reformasi Jilid III yang dimulai pada 2017, DJP berfokus pada modernisasi menyeluruh yang mencakup penguatan organisasi, peningkatan SDM, perbaikan proses bisnis, penguatan basis data, dan pembaruan sistem informasi perpajakan.

Puncak dari upaya modernisasi ini adalah implementasi Core Tax Administration System (CTAS) sebagai sistem inti baru administrasi perpajakan. CTAS dirancang untuk menggantikan sistem lama (SIDJP) dan membangun ekosistem perpajakan yang lebih terintegrasi, efisien, akurat, serta responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan wajib pajak.

Core Tax Administration System (Coretax) merupakan sistem administrasi perpajakan terpadu yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis perpajakan dalam satu platform. Berlandaskan dasar hukum pada Peraturan Presiden Republik Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, *Core Tax Administration System* (CTAS). Penerapan CTAS ini diharapkan dapat mengoptimalkan layanan perpajakan melalui proses yang lebih efisien, terintegrasi, dan berbasis digital. Lebih jauh lagi, sistem ini ditujukan untuk mendorong peningkatan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dari wajib pajak, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan rasio pajak (*tax ratio*) di Indonesia. Dalam pernyataannya yang dikutip oleh CNBC Indonesia, Menteri Keuangan pada saat itu, Sri Mulyani Indrawati menyampaikan bahwa penerapan CTAS diproyeksikan mampu meningkatkan rasio pajak hingga 1,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).

Sejak diimplementasikan pada 1 Januari 2025, Core Tax Administration System (CTAS) masih menghadapi berbagai kendala teknis yang mengganggu kelancaran administrasi perpajakan. Berdasarkan observasi terhadap wajib pajak, ditemukan sejumlah permasalahan seperti ketidakstabilan server, error pada beberapa fitur, serta keterlambatan atau kegagalan pengiriman kode OTP. Isu-isu ini juga menjadi sorotan dalam Rapat Dengar Pendapat (RDP) antara Direktur Jenderal Pajak dan Komisi XI DPR RI pada 7 Mei 2025, di mana ketidakstabilan CTAS dibahas sebagai salah satu problem utama dalam evaluasi pelaksanaan administrasi perpajakan.



Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai sejauh mana penerapan CTAS telah berjalan efektif berdasarkan persepsi wajib pajak.

2. METODE

Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian tentang Efektivitas Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) Berdasarkan persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan *Core Tax Administration System* (Coretax) dari persepsi wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Serang Timur. Penelitian ini memusatkan perhatian pada bagaimana wajib pajak menilai sistem tersebut dalam mendukung pelayanan administrasi perpajakan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Timur

Variabel Penelitian

Variabel bebas (independent) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel X1 Kualitas Informasi (*Information Quality*).
2. Variabel X2 Kualitas Sistem (*System Quality*).
3. Variabel X3 Kualitas Layanan (*Service Quality*).
4. Variabel X4 Penggunaan (*Use*).
5. Variabel X5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
6. Variabel X6 Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

Variabel terikat (dependent) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Y1 Penggunaan (*Use*).
2. Variabel Y2 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Variabel Y3 Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga metode, yaitu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

Populasi dan Sampel Penelitian

1) Populasi

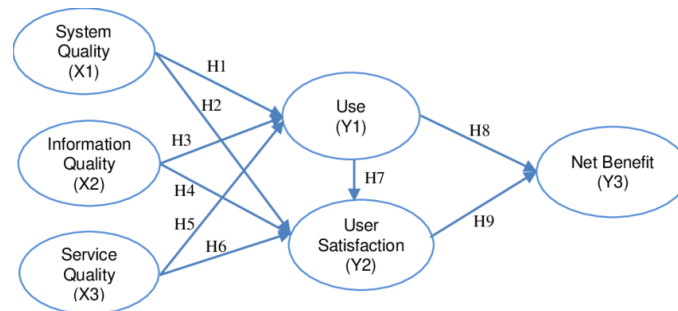
Dalam penelitian ini populasi terdiri dari Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Serang Timur tahun 2024 berjumlah 572.010 jiwa.

2) Sampel

Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan alpha atau tingkat kesalahan yang digunakan peneliti sebesar 7% (0,07). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 204 responden.

Hipotesis Penelitian

Dalam model aslinya, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan dua belas hubungan kausal antar variabel untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Namun, dalam penelitian ini hanya sembilan hipotesis yang digunakan. Oleh karena itu, penyederhanaan model dilakukan tanpa menghilangkan substansi utama yang diperlukan. Berikut disajikan rancangan model hipotesis yang telah disederhanakan dan menjadi dasar pengujian dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis 1 (H1) Kualitas sistem terhadap penggunaan sistem.

Ho(1) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (System Quality) dengan Variabel Penggunaan (Use).

Ha(1) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem (System Quality) dengan penggunaan (Use).

2. Hipotesis 2 (H2) Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Ho(2) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (System Quality) dengan variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

Ha(2) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (System Quality) dengan variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

3. Hipotesis 3 (H3) Kualitas informasi terhadap penggunaan sistem

Ho(3) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (Information Quality) dengan variabel Penggunaan (Use).

Ha(3) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (Information Quality) dengan variabel Penggunaan (Use).

4. Hipotesis 4 (H4) Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Ho(4) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (Information Quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

Ha(4) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Informasi (Information Quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

5. Hipotesis 5 (H5) kualitas layanan terhadap penggunaan.

Ho(5) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Penggunaan (Use).

Ha(5) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Penggunaan (Use).

6. Hipotesis 6 (H6) kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Ho(6) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

Ha(6) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

7. Hipotesis 7 (H7) Penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.

Ho(7) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan (Use) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

Ha(7) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan (Use) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

8. Hipotesis 8 (H8) Penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih.

Ho(8) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan (Use) dengan Manfaat Bersih (Net Benefits).

Ha(8) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Penggunaan (Use) dengan Manfaat Bersih (Net Benefits).

9. Hipotesis 9 (H9) Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.

Ho(9) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan Manfaat Bersih (Net Benefits).

Ha(9) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dengan Manfaat Bersih (Net Benefits).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 3.1 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X1	Pernyataan 1	0,552	0,1367	VALID
	Pernyataan 2	0,171	0,1367	VALID
	Pernyataan 3	0,144	0,1367	VALID
	Pernyataan 4	0,5	0,1367	VALID
	Pernyataan 5	0,152	0,1367	VALID
	Pernyataan 6	0,185	0,1367	VALID
	Pernyataan 7	0,324	0,1367	VALID
	Pernyataan 8	0,422	0,1367	VALID
	Pernyataan 9	0,394	0,1367	VALID
	Pernyataan 10	0,177	0,1367	VALID
X2	Pernyataan 11	0,168	0,1367	VALID
	Pernyataan 12	0,15	0,1367	VALID
	Pernyataan 13	0,144	0,1367	VALID
	Pernyataan 14	0,163	0,1367	VALID
	Pernyataan 15	0,19	0,1367	VALID
	Pernyataan 16	0,167	0,1367	VALID
	Pernyataan 17	0,22	0,1367	VALID
	Pernyataan 18	0,148	0,1367	VALID
X3	Pernyataan 19	0,345	0,1367	VALID
	Pernyataan 20	0,241	0,1367	VALID
	Pernyataan 21	0,219	0,1367	VALID
	Pernyataan 22	0,295	0,1367	VALID
	Pernyataan 23	0,165	0,1367	VALID
	Pernyataan 24	0,154	0,1367	VALID
	Pernyataan 25	0,28	0,1367	VALID
	Pernyataan 26	0,216	0,1367	VALID
	Pernyataan 27	0,23	0,1367	VALID
	Pernyataan 28	0,239	0,1367	VALID
Y	Pernyataan 29	0,225	0,1367	VALID
	Pernyataan 30	0,177	0,1367	VALID
	Pernyataan 31	0,213	0,1367	VALID
	Pernyataan 32	0,203	0,1367	VALID
	Pernyataan 33	0,158	0,1367	VALID

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 3.1 dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 29, diketahui bahwa dari total 33 pernyataan yang diuji terhadap 204 responden, seluruh pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Instrumen dianggap reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

Tabel 3.2 Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Informasi	0,823	Reliabel
Kualitas Sistem	0,711	Reliabel
Kualitas Layanan	0,932	Reliabel
Penggunaan	0,682	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,96	Reliabel
Manfaat Bersih	0,953	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen pengukuran pada masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi yang dihasilkan > 0,05.

Tabel 3.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas	Statistic	Sig.	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov	0,117	0,993	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,993. Karena nilai tersebut lebih besar daripada batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolinieritas Penggunaan (Y1)

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem	0,52	1,924	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Informasi	0,58	1,723	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan	0,682	1,466	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Pengguna	0,533	1,877	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Manfaat Bersih	0,604	1,655	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Hasil dari pengujian multikolinieritas pada Tabel 3.4 menunjukkan bahwa semua variable independen Nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 3.5 Hasil Uji Multikolinieritas Kepuasan Pengguna (Y2)

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem	0,448	2,233	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Informasi	0,695	1,438	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan	0,822	1,216	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Penggunaan	0,629	1,589	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Manfaat Bersih	0,718	1,394	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Hasil dari pengujian multikolinieritas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua variable independen Nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 3.6 Hasil Uji Multikolinieritas Manfaat Bersih (Y3)

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Penggunaan	0,742	1,348	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Pengguna	0,742	1,348	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Hasil dari pengujian multikolinieritas pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variable independen Nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

Pengujian Regresi Linier Berganda

Tabel 3.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Penggunaan (Y1)

Variabel	Koefisien	Probabilitas Signifikan
Constant	-0,059	0,905
Kualitas Sistem	0,112	0,000
Kualitas Informasi	-0,012	0,403
Kualitas Layanan	-0,066	0,052
Kepuasan Pengguna	0,225	0,000
Manfaat Bersih	0,13	0,000

Hasil pengujian regresi linier berganda pada Tabel 4.10, diperoleh persamaannya regresinya ialah : $Y = -0,059 + 0,1125X_1 + -0,012X_2 + -0,066X_3 + 0,225X_4 + 0,130X_5 + e$

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan Pengguna (Y2)

Variabel	Koefisien	Probabilitas Signifikan
Constant	2,921	0,000
Kualitas Sistem	-0,02	0,579
Kualitas Informasi	0,142	0,000
Kualitas Layanan	0,347	0,000
Penggunaan	-0,257	0,000
Manfaat Bersih	0,635	0,000

Hasil pengujian regresi linier berganda pada Tabel 4.10, diperoleh persamaannya regresinya ialah : $Y = 2,921 + -0,020X_1 + 0,142X_2 + 0,347X_3 + -0,257X_4 + 0,635X_5 + e$

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Manfaat Bersih (Y3)

Variabel	Koefisien	Probabilitas Signifikan
Constant	12,022	0,000
Penggunaan	0,451	0,023
Kepuasan Pengguna	-0,366	0,000

Hasil pengujian regresi linier berganda pada Tabel 4.12, diperoleh persamaannya regresinya ialah : $Y = 12,022 + 0,451X_1 + -0,366X_2 + e$

3. Uji t Parsial

Tabel 3.10 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

No	Hipotesis	Koefisien Beta	Sig	Ketentuan	Keterangan
1	Kualitas Informasi - Penggunaan	0,044	0,016	0,05	Diterima
2	Kualitas Informasi - Kepuasan Pengguna	-0,453	0,000	0,05	Ditolak
3	Kualitas Sistem - Penggunaan	-0,014	0,566	0,05	Ditolak
4	Kualitas Sistem - Kepuasan Pengguna	-0,118	0,104	0,05	Ditolak
5	Kualitas Layanan - Penggunaan	0,116	0,000	0,05	Diterima
6	Kualitas Layanan - Kepuasan Pengguna	-0,471	0,000	0,05	Ditolak
7	Penggunaan - Kepuasan Pengguna	-0,797	0,000	0,05	Ditolak
8	Penggunaan - Manfaat Bersih	-0,475	0,010	0,05	Ditolak
9	Kepuasan Pengguna - Manfaat Bersih	0,617	0,000	0,05	Diterima

Sumber: Hasil Output SPSS versi 29, 2025

Berdasarkan hasil uji signifikansi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Informasi terhadap Penggunaan diperoleh nilai koefisien Beta sebesar 0,044 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016, Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.
- 2) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Penggunaan diperoleh nilai koefisien Beta sebesar -0,453 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- 3) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Sistem terhadap Penggunaan diperoleh nilai koefisien Beta sebesar -0,014 dengan nilai signifikansi

sebesar 0,566, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H03) diterima dan hipotesis alternatif (Ha3) ditolak.

- 4) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna diperoleh nilai koefisien Beta sebesar -0,118 dengan nilai signifikansi sebesar 0,104, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H04) diterima dan hipotesis alternatif (H4) ditolak.
- 5) Berdasarkan hasil pengujian nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Layanan terhadap Penggunaan diperoleh nilai koefisien Beta sebesar 0,116 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H05) ditolak dan hipotesis alternatif (H5) diterima.
- 6) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna diperoleh nilai koefisien Beta sebesar -0,471 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis alternatif (H6) ditolak.
- 7) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna diperoleh nilai koefisien Beta sebesar -0,797 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis alternatif (H7) ditolak.
- 8) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Penggunaan terhadap Manfaat Bersih diperoleh nilai koefisien Beta sebesar -0,475 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis alternatif (H8) ditolak.
- 9) Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi untuk variabel Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih diperoleh nilai koefisien Beta sebesar 0,617 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H9) diterima.

4. Uji F Simultan

Tabel 3.11 Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	696.433	5	139.287	56.219	<,001 ^b
	Residual	490.562	198	2.478		
	Total	1186.995	203			

a. Dependent Variable: Manfaat Bersih (Net Benefits)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), Kualitas Sistem (System Quality), Penggunaan (Use), Kualitas Layanan (Service Quality), Kualitas Informasi (Information Quality)

Sumber: Hasil Output SPSS versi 29, 2025

Berdasarkan hasil uji signifikansi, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), Penggunaan (X4), dan Kepuasan

Pengguna (X5) terhadap Manfaat Bersih (Y) adalah sebesar $<0,001$ lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), Penggunaan (X4), dan Kepuasan Pengguna (X5) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat Bersih (Y).

Pembahasan

Adapun interpretasi atau hasil data penelitian yang diperoleh akan dideskripsikan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan frekuensi dan persentase tanggapan para responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner. Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel, perhitungan dilakukan berdasarkan masing-masing variabel dengan membandingkan antara skor aktual dan skor ideal. Skor aktual diperoleh dari hasil penjumlahan seluruh tanggapan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner, sedangkan skor ideal merupakan skor maksimal yang dapat diperoleh apabila seluruh responden memberikan jawaban dengan nilai tertinggi. Rumus yang digunakan untuk menetapkan interval persentase adalah sebagai berikut:

Berikut ini adalah hasil persentase skor aktual terhadap skor ideal data responden dari setiap variabel :

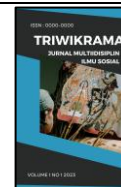
$$\text{Interval (\%)} = \frac{(\%Maks - \%Min)}{\text{Jumlah Skala}} = \frac{(100\% - 20\%)}{4} = 20\%$$

Interval (%)	Kategori
20% - 39,99%	Tidak Efektif
40% - 59,99%	Cukup Efektif
60% - 79,99%	Efektif
80% - 100%	Sangat efektif

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berikut ini adalah hasil persentase skor aktual terhadap skor ideal data responden dari setiap variabel :

Variabel	Jumlah Item	Skor Ideal	Skor Aktual	Mean	Persentase	Keterangan
X1	8	6528	4634,88	2,84	71%	Efektif
X2	10	8160	6324	3,1	77,50%	Efektif
X3	4	3264	2798,88	3,43	85,75%	Sangat Efektif
X4	2	1632	1334,16	3,27	81,75%	Sangat Efektif



X5	5	4080	2641,8	2,59	64,75%	Efektif
Y	4	3264	2211,36	2,71	67,75%	Efektif

Berdasarkan hasil perhitungan persentase skor aktual terhadap skor ideal, responden menilai bahwa variabel Kualitas Sistem (71%), Kualitas Informasi (77,50%), Kualitas Layanan (85,75%), dan Penggunaan (81,75%) berada dalam kategori Efektif hingga Sangat Efektif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai Core Tax Administration System (CTAS) telah berjalan efektif dalam mendukung pelayanan perpajakan digital.

1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

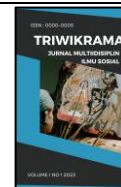
Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Informasi terbukti memiliki pengaruh terhadap Penggunaan. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,044 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Al Farizi et al. (2020) dijelaskan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan sistem SAKPOLE karena informasi yang akurat, lengkap, dan mudah diakses mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut.

2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Informasi terbukti memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,453 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Nasuha (2023), dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa Kualitas Informasi pada E-Filing tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Sistem terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,014 dan nilai signifikansi sebesar 0,566, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan ditolak. Hasil



penelitian ini sejalan dengan temuan Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021) Dari penelitian bahwa system quality (SQ) tidak memiliki pengaruh terhadap use (U).

4. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Sistem terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,118 dan nilai signifikansi sebesar 0,104, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Erwin dan Andri Wijaya (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

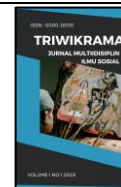
Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,276 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Erwin dan Andri Wijaya (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka semakin meningkat penggunaan.

6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Layanan terbukti tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,471 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Erwin dan Andri Wijaya (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Penggunaan tidak terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,260 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih



besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Erwin dan Andri Wijaya (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

8. Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Penggunaan tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar -0,180 dan nilai signifikansi sebesar 0,010, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Syahmur, Khaerunnisa dan Muhammad Try Dharsana (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat penggunaan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap manfaat bersih

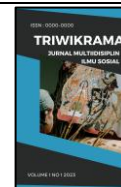
9. Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Core Tax Administration System Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penelitian ini, variabel Penggunaan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t parsial yang menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,716 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa “Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih pada penerapan Core Tax Administration System (CTAS) berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” dapat dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Syahmur, Khaerunnisa dan Muhammad Try Dharsana (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mengalami kenaikan, maka manfaat bersih juga akan mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Efektivitas Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Timur” peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, perbandingan antara skor aktual dan skor ideal menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori efektif. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Serang Timur telah berjalan dengan baik berdasarkan persepsi wajib pajak. Nilai efektivitas yang tinggi pada setiap variabel menandakan bahwa sistem CTAS mampu berfungsi sesuai dengan tujuan penerapannya, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan



2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa tidak semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dari sepuluh hipotesis yang diuji, hanya tiga hipotesis yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan, yaitu:

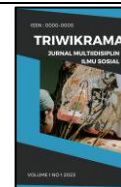
- a) Kualitas Informasi terhadap Penggunaan, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disediakan oleh CTAS (lengkap, akurat, relevan, dan tepat waktu), semakin tinggi tingkat penggunaan sistem oleh wajib pajak.
- b) Kualitas Layanan terhadap Penggunaan, menunjukkan bahwa layanan yang cepat, responsif, akurat, dan ramah mendorong wajib pajak untuk lebih sering menggunakan CTAS.
- c) Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih, menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap CTAS, semakin besar manfaat yang dirasakan secara nyata dalam proses administrasi perpajakan.

Sementara itu, enam hipotesis lainnya ditolak karena tidak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara deskriptif seluruh variabel berada pada kategori efektif, namun secara empiris hanya beberapa faktor yang benar-benar memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat penggunaan serta manfaat bersih pada Core Tax Administration System (CTAS).

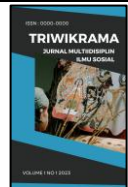
3. Berdasarkan hasil uji F simultan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_{a10}) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), Kualitas Layanan (X_3), Penggunaan (X_4), dan Kepuasan Pengguna (X_5) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat Bersih (Y). Artinya, efektivitas penerapan CTAS tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, tetapi merupakan hasil dari keterpaduan seluruh komponen sistem yang saling berkontribusi dalam menciptakan manfaat nyata bagi pengguna.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, F. (2024). Implementation challenges and opportunities Coretax Administration System on the efficiency of tax administration. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 98.
- Al Farizi, M., Widiarto, A., Putri, A. G., Kusuma, S. Y., & Sari, M. K. (2020). Evaluation of the success of the Vehicle Administration System and Online Tax (SAKPOLE) with model DeLone & McLean. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 127-135. [nasu](https://doi.org/10.24054/jr.v10i1.127-135)
- CNBC Indonesia. (2024). Top! Sistem canggih pajak ini bisa naikan rasio pajak 1,5% dari PDB. Diambil dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240731161656-4-559256/top-sistem-canggih-pajak-ini-bisa-naikkan-rasio-pajak-15-dari-pdb>
- Creswell, J. W. (2019). Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.



- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 10-25.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Yuks mengenal apa itu tax ratio. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/yuks-mengenal-apa-itu-tax-ratio>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Panduan ringkas Coretax DJP versi 1.0. Jakarta Selatan.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2020. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja-tahun-2020>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2021. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja-djp-tahun-2021>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2022. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja-djp-tahun-2022>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2023. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja-djp-tahun-2023>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Reformasi Administrasi Pajak dari Masa ke Masa. Direktorat Jenderal Pajak.
- Erion, T., & Taryana, K. (2021). Analisis rasio pajak/tax ratio penghasilan dan pola konsumsi dosen dan karyawan tetap ITB Ahmad Dahlan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, 10(1), 26-43.
- Erwin, A. W. (2022). Penggunaan model DeLone dan McLean dalam mengukur kesuksesan aplikasi Go-Jek di Palembang. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(1).
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean model untuk mengukur kesuksesan aplikasi akademik mahasiswa berbasis mobile. *IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 58-67.
- Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success: The IS-Impact Measurement Model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 377-408.
- Irma, N., et al. (2023). Penerapan e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 454-466.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2024 tentang tahapan dan penetapan wajib pajak dalam rangka implementasi sistem inti administrasi perpajakan.
- Lumbantoruan, S. (1997). *Ensiklopedia perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Nasuha, F. N. (2023). The modification of the Delone and Mclean model: System quality, information quality, and tax literacy on e-filing user satisfaction. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 15(2), 187-194.
- Nuryati, T. (2022). *Pemahaman wajib pajak dan interaksi fiskus dengan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak (studi empiris terhadap wajib pajak di Bekasi)*. Purwokerto: Pena Persada.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*. OECD Publishing.



https://www.oecd.org/en/publications/tax-administration-2017_tax_admin-2017-en.html

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2022). Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2022. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/revenue-statistics-in-asia-and-the-pacific-2022_db29f89a-en.html

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang pembaruan sistem administrasi perpajakan.

Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240-253.

Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif: Teori dan praktik*. Depok: Rajawali Pers.

Syahnur, K. N. F., & Dharsana, M. T. (2022). Analisis kesuksesan penerapan e-filing menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. *SEIKO: Journal of Management & Business*.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.