

Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Core Tax Administration System (CTAS) sebagai Bagian dari Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi di DKI Jakarta) = Analysis of Taxpayer Perceptions of the Core Tax Administration System (CTAS) as Part of Tax Administration Modernization (Study in DKI Jakarta)

Khiara Fatia Asbran, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920571904&lokasi=lokal>

Abstrak

Melalui Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018, pemerintah menetapkan proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) sebagai langkah reformasi perpajakan berbasis digital. Pilar utama proyek ini adalah implementasi Core Tax Administration System (CTAS), yang mulai diterapkan secara menyeluruh pada awal 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap CTAS berdasarkan persepsi, efisiensi, pengalaman penggunaan, dan keyakinan terhadap institusi pengelola perpajakan. Penelitian menggunakan paradigma positivisme dan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed-method, yaitu survei sebagai data utama dan wawancara mendalam sebagai penguat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap CTAS berada pada kategori sedang (70,23%). Artinya, responden belum merasakan kemudahan sejak menggunakan CTAS akibat kendala teknis seperti kesulitan login, error berulang, dan ketidakstabilan sistem. Minimnya respons dari otoritas pajak pada awal implementasi, keterlambatan sosialisasi, dan keterbatasan pemahaman petugas memperkuat persepsi pelaksanaan yang terburu-buru dan kurang mitigasi risiko. Namun, terdapat perbaikan signifikan antara Januari hingga Mei 2025, dengan penurunan gangguan teknis dan peningkatan stabilitas sistem. Penelitian merekomendasikan reformasi bertahap dengan perbaikan teknis menyeluruh, edukasi berkelanjutan, dan komunikasi kebijakan konsisten untuk membangun pengalaman positif dan memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital baru.

.....Through Presidential Regulation Number 40 of 2018, the government established the Core Tax Administration System (CTAS) project as part of the Digital-Based Tax Administration Reform (PSIAP). CTAS began its full implementation in early 2025. This study aims to analyze taxpayers' trust in CTAS based on their perceptions, efficiency, experiences and challenges, and trust and engagement with key actors in the system. The research adopts a positivist and quantitative paradigm, employing a mixed-method data collection technique using surveys as the primary data source and in-depth interviews as supporting evidence. The results indicate that taxpayers' trust in CTAS is at a moderate level (70.23%). Many respondents have not experienced increased convenience due to technical issues such as login difficulties, frequent errors, and system instability. Additionally, limited responses from tax authorities during early implementation, delayed socialization, and inadequate staff understanding contributed to perceptions of a rushed rollout with insufficient risk mitigation. Nonetheless, a notable improvement was observed between January and May 2025, evidenced by a reduction in technical disruptions and enhanced system stability. The study recommends a phased reform approach emphasizing comprehensive technical improvements, ongoing education, and consistent policy communication to build positive user experiences and strengthen public trust in the new digital tax administration system.