

PENULISAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)
DALAM MEMENUHI ASAS KETERJANGKAUAN PELAYANAN
PUBLIK BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Hana Laura Br Butar Butar

N P M : 210514272

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ketatanegaraan dan Pemerintahan

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2026

PENULISAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)
DALAM MEMENUHI ASAS KETERJANGKAUAN PELAYANAN
PUBLIK BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Hana Laura Br Butar Butar

N P M : 210514272

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ketatanegaraan dan Pemerintahan

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)
DALAM MEMENUHI ASAS KETERJANGKAUAN PELAYANAN
PUBLIK BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Hana Laura Br Butar Butar

N P M : 210514272

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ketatanegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing

Tanggal

: 26 Februari 2026

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan :



HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)
DALAM MEMENUHI ASAS KETERJANGKAUAN PELAYANAN
PUBLIK BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Maret 2026
Tempat : Ruang Pendadaran 3 Lt. II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M. Hum.
Sekretaris : B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.
Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga Penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tulus selama pengerjaan Tugas Akhir/Skripsi ini.
2. Orang tua beserta saudara-saudara Penulis yang telah memberikan bantuan secara tidak langsung kepada Penulis sehingga pengerjaan Tugas Akhir/Skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Semua pihak yang turut terlibat memberikan bantuan serta dukungan secara sukarela kepada Penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir/Skripsi ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan anugerah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/ Skripsi ini yang berjudul “**Analisis Penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) Dalam Memenuhi Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta**”.

1. Kepada diri sendiri selaku Penulis. Terima kasih karena telah memilih untuk bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala usaha, air mata, doa, dan kerja keras yang telah diberikan, meskipun sering kali merasa lelah, ragu, dan ingin berhenti. Terima kasih karena memilih untuk bangkit setiap kali menghadapi kesulitan, serta terus percaya bahwa setiap proses ada bimbingan Tuhan yang akan membuahkan hasil pada waktunya.
2. Kepada Bapak Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M., selaku Rektor Universitas Jaya Yogyakarta beserta seluruh jajarannya.
3. Kepada Ibu Prof. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta beserta seluruh jajarannya.
4. Kepada Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi yang dengan penuh kesabaran bersedia

meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran, serta motivasi sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Kepada seluruh dosen selaku tenaga pendidik, Staff Tata Usaha, Staff Perpustakaan, Petugas Parkir, Petugas Keamanan, serta *Cleaning Service* Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas seluruh ilmu, bantuan, serta pengalaman tidak terlupakan yang diberikan selama masa perkuliahan penulis di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Kepada orang tua terkasih Penulis, Mama dan Papa yang selama ini menjadi pemberi dukungan terbesar Penulis selama belajar hidup mandiri di Kota Yogyakarta. Terima kasih karena sudah sepenuhnya mendukung dan memberikan kepercayaan kepada Penulis, selalu memberi solusi di setiap permasalahan yang dihadapi Penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan baik lahir dan batin yang selalu diberikan, serta kepercayaan dalam setiap keputusan yang telah Penulis ambil selama menjalani kehidupan di Kota Yogyakarta, menjadi alasan utama Penulis mampu bertahan sampai saat ini dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada adik terkasih Penulis, Samuel dan Antonny yang menjadi penghibur dan penyemangat di setiap proses yang Penulis jalani, serta menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan keluh kesah di tengah kesibukan penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi saudara yang baik, yang selalu hadir memberikan semangat, motivasi, serta doa di setiap

proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatian kalian memberikan kekuatan tersendiri bagi Penulis tetap optimis terus berusaha dan tidak menyerah.

8. Kepada sahabat jauh Penulis, yang menjadi tempat penulis berbagi cerita, pemberi saran, nasihat serta dukungan kepada Penulis sejak pertama kali menempuh dunia perkuliahan hingga di titik ini. Kepada sahabat yang meski jauh jaraknya namun selalu dekat di hati, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk perhatian yang telah diberikan dan menjadi pendukung setia dalam setiap proses penyusunan skripsi ini, yang selalu memberikan semangat ketika Penulis merasa lelah, serta menjadi penghibur di tengah keresahan dan kebingungan selama proses pengerjaan skripsi. Kehadiranmu, meskipun dari kejauhan, mampu memberikan kekuatan bagi Penulis untuk terus melangkah hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada Ibu Yulia Dyah Susanti S.E. dan Bapak Didik Arum Bawono selaku Koordinator Penyuluh Pajak dan Fungsional Penyuluh Pajak Ahli Muda, serta seluruh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta yang berkontribusi secara tidak langsung dalam membantu Penulis sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala bentuk kontribusi yang sangat berarti yang telah diberikan dengan sukarela kepada Penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir/Skripsi ini yang juga bermanfaat bagi Penulis maupun para pembaca.

Yogyakarta, 26 Februari 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hana Laura Br Butar Butar', with a stylized flourish at the end.

Hana Laura Br Butar Butar

ABSTRACT

This research analyzes the implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) in fulfilling the principle of accessibility in public services for taxpayers at the Tax Service Office (KPP) Pratama Yogyakarta. Tax revenue constitutes the primary source of state income; therefore, improving taxpayer compliance through efficient and accessible administrative services is essential. The implementation of CTAS represents a strategic modernization effort by the Directorate General of Taxes to enhance efficiency, transparency, and accuracy in tax administration through digital integration. This study employs an empirical legal research method, utilizing primary data obtained through interviews with tax officials at KPP Pratama Yogyakarta and secondary data derived from statutory regulations and relevant literature. The research examines whether the implementation of CTAS has met the principle of accessibility as regulated under Law Number 25 of 2009 on Public Services, particularly in terms of speed, convenience, and affordability. The findings indicate that the implementation of CTAS has generally contributed to improving administrative efficiency and simplifying tax reporting and payment processes through electronic systems. However, several obstacles remain, including server response delays due to high real-time traffic, system bugs affecting reporting and validation processes, and technical readiness challenges. To address these issues, KPP Pratama Yogyakarta has undertaken efforts such as gradual system socialization, taxpayer education, technical improvements, and enhanced assistance services. In conclusion, although CTAS has significantly supported the realization of accessible public services, further optimization and technical refinement are required to fully achieve the principle of accessibility for taxpayers.

Keywords: *Core Tax Administration System (CTAS), Public Service Accessibility, Tax Administration, Taxpayer Compliance, Digitalization of Taxation, Public Service Principles.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian	10
F. Batasan Konsep	16
G. Metode Penelitian	18
BAB II PEMBAHASAN	22
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	22
B. Tinjauan Tentang <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	49
C. Analisis Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik dalam Implementasi <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta	59
D. Kendala dan Upaya dalam Memenuhi Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik terhadap Implementasi <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta	81
BAB III PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir/Skripsi kepada
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta

Lampiran 2 : Bukti Foto Bersama Ibu Yulia Dyah Susanti S.E. dan Bapak Didik
Arum Bawono selaku Koordinator Penyuluh Pajak dan Fungsional
Penyuluh Pajak Ahli Muda di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Yogyakarta

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini Penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli Penulis, bukan merupakan hasil duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka Penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Maret 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hana Laura Br Butar Butar', with a stylized flourish at the end.

Hana Laura Br Butar Butar