

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pembangunan agar tercapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.² Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat menentukan dalam optimalisasi penerimaan negara. Penerimaan pajak yang optimal sangat penting untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan mendukung berbagai sektor pembangunan, seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur di

¹ Mardiasmo. 2019. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 3.

² DJP, Pengertian Pajak, 2022, <https://pajak.go.id/id/pajak>, diakses 30 September 2025.

Indonesia³. Menjadi tantangan besar dalam mengoptimalkan pendapatan negara ialah pajak harus dipungut secara efisien, salah satu caranya yaitu dengan memastikan bahwa layanan pemungutan pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah mudah diakses dan terjangkau kepada semua lapisan masyarakat.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan sistem perpajakan. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menghadapi tantangan, salah satunya karena kurangnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Efisiensi layanan administrasi perpajakan juga merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, akurat, dan tidak berbelit-belit akan meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi berdasarkan empat indikator. Pertama, kepatuhan seseorang dalam rangka mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak. Kedua, kepatuhan terhadap kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara benar, lengkap dan jelas. Ketiga, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh. Keempat, kepatuhan wajib pajak dalam rangka pembayaran tunggakan pajak melalui

³ Muhamad Aburizal Al Maliki, 2025, “Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi *CoreTax* dalam Sistem Perpajakan”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, VolIV/No-3/Maret/2025, Universitas Padjadjaran, hlm. 5132.

Surat Tagihan Pajak (STP) maupun Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo pembayaran tersebut.⁴

Data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan formal wajib pajak, khususnya pelaporan SPT Tahunan, masih fluktuatif dari tahun ke tahun. Menurut Laporan DJP tahun 2024, tingkat kepatuhan formal nasional tercatat tumbuh sekitar 10,66 %, jika dibandingkan periode yang sama dengan tahun lalu. Penyampaian SPT Tahunan yang dilaporkan wajib pajak badan sebagian besar melalui sarana elektronik dengan rincian 28.059 SPT melalui *E-Filling*, 934.860 SPT melalui *E-Form*, dan 10 SPT melalui SPT, sisanya sebanyak 81.982 SPT disampaikan secara manual ke KPP.⁵ Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak belum melaporkan SPT melalui *E-Filling*, sehingga pemerintah perlu melakukan inovasi untuk meningkatkan kepatuhan.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem

⁴ Zidni Amaliah Mardlo, Apakah Kemudahan Pajak akan Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/apakah-kemudahan-pajak-akan-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>, diakses 3 Oktober 2025.

⁵ Kurniawan Agung Wicaksono, Hingga 30 April 2024, Ini Jumlah Wajib Pajak yang Lapor SPT Tahunan, hlm. 1 DDTCNews <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1802442/hingga-30-april-2024-ini-jumlah-wajib-pajak-yang-lapor-spt-tahunan>, diakses 24 September 2025.

Inti Administrasi Perpajakan tersebut ditetapkan pada tanggal 14 Oktober 2024 dan mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2025. Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan *Core Tax Administration System* (CTAS) sebagai program modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pajak. Dengan adanya implementasi *Core Tax Administration System*, sebuah terobosan yang tidak hanya menghadirkan kemudahan dalam pelaporan pajak, tetapi juga memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat mempermudah Wajib Pajak dalam hal melaporkan pajak secara *online*. *Core Tax Administration System* dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pajak, termasuk proses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan asas keterjangkauan bagi Wajib Pajak. CTAS bukan sekedar platform pelaporan digital, tetapi juga menjadi tonggak penting dalam memperkuat transparansi dan efisiensi administrasi negara.

Pelaporan pajak merupakan perwujudan kewajiban negara dan keikutsertaan Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk membiayai Negara dan pembangunan nasional.⁶ Di Indonesia, langkah-langkah modernisasi terus

⁶ Rosalini Thavinia Ponto, Herman Karamoy, Wulan Kindangen: Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado, *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, Vol 5 No. 2, 2022, hlm. 1.

digencarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) demi menciptakan sistem yang lebih efektif dan efisien. Melalui sistem ini, berbagai dokumen bea cukai, seperti Pemberitahuan Impor Barang (PIB), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), hingga dokumen khusus seperti Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan/atau Pajak (SPPBMCP) dan Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean (SPTNP), kini bisa diinput secara elektronik. Tak hanya mempercepat proses, langkah ini juga menekan redundansi administrasi.⁷

Sistem perpajakan Indonesia telah mengalami kemajuan sejak sistem *coretax* diterapkan. Dalam Pemanfaatan *E-Documenting* yang dilakukan Pemerintah saat ini sudah membuktikan bahwa pemerintah sudah memahami pentingnya pemanfaatan teknologi informasi di dunia saat ini. Hal ini sejalan dengan tuntutan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi elektronik atau non elektronik, seperti profil administrator, profil pelaksana, standar pelayanan, pengumuman layanan, penanganan pengaduan, dan evaluasi kinerja, agar pelayanan dapat diberikan dengan cepat, secara mudah, dan transparan, sebagaimana tertuang dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁸ Dengan adanya transformasi digitalisasi ini tentu akan meningkatkan

⁷ Eko priyono, Transformasi Digital Administrasi Pajak: Antara Inovasi dan Tantangan Literasi, hlm. 1, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/transformasi-digital-administrasi-pajak-antara-inovasi-dan-tantangan-literasi>, diakses 23 September 2025.

⁸ Andika Wahyudi, 2023, *Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, hlm. 1.

efektivitas dan efisiensi pelayanan pajak dengan mempermudah wajib pajak untuk menyampaikan SPT.

Coretax merupakan salah satu inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Implementasi *coretax* berperan penting dalam mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan (*human error*), serta mengurangi interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas pajak yang sering menjadi celah terjadinya praktik korupsi atau pungutan liar. Di sisi lain, digitalisasi ini juga harus didukung oleh regulasi hukum yang memadai untuk menjamin keamanan data, kepastian hukum, serta keadilan bagi wajib pajak.

Core Tax Administration System (CTAS) sudah diterapkan sejak Januari 2025 dan upaya edukasi terus dilakukan secara bertahap, beberapa penelitian juga membuktikan bahwa penerapan CTAS saat ini telah menyederhanakan proses sistem administrasi pajak sebelumnya, namun masih terdapat kendala terkait waktu respon server yang lambat karena adanya lonjakan *traffic* secara *real-time*. Kedua, adanya *bug* pada beberapa fungsi penting sistem seperti proses pelaporan, validasi data, dan otomatisasi perpajakan yang masih mengalami *runtime errors* dan *data validation failures*.⁹ Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum siap untuk

⁹ Leony, Coretax Masih Bermasalah, Ekonom UGM Sebut Ada 4 Penyebab Utamanya, https://ugm.ac.id/id/berita/coretax-masih-bermasalah-ekonom-ugm-sebut-ada-4-penyebab-utamanya/?utm_source=chatgpt.com, diakses 6 Agustus 2025.

diakes secara massal. Berdasarkan uraian di atas, penting untuk melakukan penelitian mengenai pemenuhan asas keterjangkauan dalam implementasi CTAS bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Yogyakarta merupakan salah satu unit pelaksana teknis DJP yang mengimplementasikan CTAS berperan penting dalam menjembatani hubungan antara otoritas pajak dan masyarakat. Sebagai salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak, maka perlu dilakukan analisis mendalam mengenai sejauh mana kendala yang dialami dalam penerapan CTAS, asas keterjangkauan serta efisiensi layanan administrasi perpajakan berdampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Yogyakarta. Dengan adanya CTAS sebagai upaya modernisasi layanan dengan tujuan mempercepat proses pembayaran dan mengurangi potensi kesalahan atau manipulasi data. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online tanpa harus datang ke kantor pajak. Harapannya, implementasi *coretax* ini dapat mempermudah proses pelaporan pajak, meningkatkan efisiensi layanan, serta membangun kepercayaan kepada pemerintah melalui pemenuhan asas keterjangkauan dan efisiensi dalam pelayanannya kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta menjadi masukan bagi DJP dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas sistem perpajakan di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah dalam Implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta sudah memenuhi Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik bagi Wajib Pajak?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) untuk memenuhi Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik dan bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta dalam mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta dalam memenuhi Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik bagi Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) untuk mewujudkan asas keterjangkauan pelayanan publik dan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta dalam mengatasi kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam studi ilmu hukum pajak terkait transformasi sistem pembayaran pajak yang mengikuti perkembangan digital. Terutama pengaruh implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta, yang berdasarkan asas keterjangkauan dan efisiensi layanan administrasi serta dapat menjadi bahan referensi dan literatur ilmiah bagi mahasiswa maupun akademisi yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta selaku Penyelenggara Pelayanan Perpajakan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas CTAS, instansi dapat melakukan inovasi dan perbaikan bila terjadi kendala dalam melaksanakan pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mendorong perubahan yang signifikan dalam perkembangan sistem perpajakan yang lebih baik serta akses yang lebih terjangkau bagi masyarakat di Indonesia, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Bagi Masyarakat selaku Wajib Pajak

Penelitian ini memberikan manfaat langsung kepada masyarakat bahwa CTAS menyediakan akses informasi dan proses pembayaran

pajak yang cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam menganalisis khususnya dalam aspek Sistem Administrasi Pajak, sekaligus sebagai pemenuhan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini benar-benar didasarkan atas hasil ide pemikiran penulis bukan hasil plagiasi, serta memiliki orisinalitas dalam artian tema maupun topik yang diteliti belum pernah diteliti sebelumnya. Berikut penulis telah melakukan penelusuran terhadap 3 penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif dengan penelitian ini:

1. Dea Gracia Santiastri, NPM 140421054, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2021.¹⁰

a. Judul Skripsi

Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-Filing*, *E-Billing* Dan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada KPP Pratama Surakarta.

¹⁰ Dea Gracia Santiastri, “*Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing, E-Billing dan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada KPP Pratama Surakarta*” (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2021)

b. Rumusan Masalah

- 1) Apakah penerapan *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Surakarta?
- 2) Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Surakarta?
- 3) Apakah penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Surakarta?
- 4) Apakah penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Surakarta?

c. Hasil Penelitian

Hasil analisis statistik maupun analisis deskriptif menggambarkan minat tinggi wajib pajak dalam menggunakan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan e-SPT sebagai Wajib Pajak pemilik UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta, menggunakan hak dan kewajibannya. Minat Wajib Pajak menggunakan layanan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan e-SPT telah memenuhi aspek kemanfaatan dan kemudahan pengguna karena dianggap efektif sebagai sistem bayar pajak secara online, karena lebih cepat, mudah daripada mengisi secara manual. Sehingga pengaruh penerapan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan e-SPT telah memenuhi indikator dalam kepatuhan pajak.

d. Perbedaan antara skripsi pembanding dengan skripsi yang akan disusun

Perbedaan penulisan skripsi ini adalah terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan, pada skripsi Dea Gracia Santiastri penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta sementara skripsi ini penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, pada skripsi Dea Gracia Santiastri menganalisis implementasi digitaslisasi sistem pajak berupa layanan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan *e-SPT* sementara skripsi ini terfokus dalam menganalisis implementasi CTAS.

2. Maulynnda Arifah Rahmawati, NIM B.241.20.0002, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, 2022.¹¹

a. Judul Skripsi

Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Selatan).

b. Rumusan Masalah

1) Bagaimana implementasi digitalisasi administrasi perpajakan dalam setiap proses bisnis di KPP Pratama Semarang Selatan?

¹¹ Maulynnda Arifah Rahmawati, "Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Selatan)" (Semarang : Universitas Semarang 2022)

- 2) Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Semarang Selatan?
- 3) Bagaimana penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

c. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, baik dari segi pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, serta penagihan terkait implementasi digitalisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Semarang Selatan sudah diterapkan. Dari proses pelayanan yang terdiri atas pendaftaran NPWP, menghitung, membayar, dan melaporkan SPT yang sudah dilakukan secara elektronik. Digitalisasi pengawasan juga sudah dilakukan dalam bentuk aplikasi yang dapat menyediakan data digital, proses analisis data dan pembuatan surat secara otomatis. Digitalisasi pemeriksaan sebagian besar sudah dilakukan secara digital. Namun kegiatan penagihan, digitalisasi masih dalam bentuk penerbitan dokumen.

d. Perbedaan antara skripsi pembeding dengan skripsi yang akan disusun

Perbedaan penulisan skripsi ini adalah terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan, pada skripsi Mauliynda Arifah Rahmawati penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Semarang Selatan sementara skripsi ini penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, pada skripsi Maulynda Arifah Rahmawati hanya menganalisis implementasi digitaslisasi sistem pajak sementara skripsi ini terfokus dalam menganalisis asas keterjangkauan dalam implementasi CTAS.

3. Vicky Valenssia, NPM 200425593, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2024.¹²

a. Judul Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di KPP Pratama Jakarta Jatinegara.

b. Rumusan Masalah

- 1) Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara?
- 2) Apakah penerapan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara?

¹² Vicky Valenssia, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara*” (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2024)

3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara?

c. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan atas jawaban responden, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, serta sanksi pajak yang diterapkan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan tegas penerapan sanksi pajak kepada wajib pajak yang melanggar, maka akan semakin meningkat juga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara.

d. Perbedaan antara skripsi pembandingan dengan skripsi yang akan disusun

Perbedaan penulisan skripsi ini adalah terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan, pada skripsi Vicky Valenssia penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara sementara skripsi ini penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, pada skripsi Vicky Valenssia menganalisis implementasi digitaslisasi sistem pajak berupa layanan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan *e-SPT*

sementara skripsi ini terfokus dalam menganalisis implementasi CTAS.

F. Batasan Konsep

Batasan konsep merupakan pengertian dari istilah-istilah penting yang digunakan dalam penulisan skripsi. Batasan konsep berisi pengertian yang bersifat khusus yang digunakan dalam penulisan skripsi. Berdasarkan judul penulisan hukum ini, batasan konsep terdiri atas:

1. Asas Keterjangkauan

Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dalam Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa asas ke 12 Pelayanan Publik, yaitu Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan memiliki arti yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2. Implementasi

Solichin Abdul Wahab menjelaskan bahwa implementasi merupakan segala tindakan yang dilakukan individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang mengarah pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹³

3. Core Tax Administration System (CTAS)

¹³ Solichin Abdul Wahab, 2012, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi 2, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 65.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 Tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, *Core Tax Administration System* (CTAS) merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Pembangunan Coretax merupakan bagian dari Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan. CTAS telah resmi diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia sejak 1 Januari 2025 sebagai langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan.

4. Wajib Pajak

Wajib Pajak merupakan orang pribadi orang atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.¹⁴

5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama)

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM),

¹⁴ DJP, *Istilah Umum Perpajakan*, <https://pajak.go.id/id/istilah-umum-perpajakan>, diakses 20 September 2025.

Pajak Tidak Langsung Lainnya, serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), melakukan pengumpulan dan penjaminan kualitas data dan informasi perpajakan dalam wilayah wewenanganya berdasarkan peraturan perundang-undangan.¹⁵

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian hukum empiris merupakan metode mengkajian hukum yang mana hukum dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁶ Penelitian ini dilakukan secara langsung untuk mendapatkan data primer yang diperoleh dari narasumber, dengan didukung data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden terkait obyek yang diteliti (sebagai data utama).

b. Data Sekunder

¹⁵ *Media Komunitas Perpajakan Indonesia*, Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor : Kep – 75/PJ/2020 – Ortax – Data Center, <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/16952>, diakses 20 September 2025.

¹⁶ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University, Mataram, hlm. 80.

Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1) Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah:

a) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.

b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c) Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan.

d) Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan.

e) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepmenPAN) Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

f) Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 Tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

2) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subjek hukum berupa buku dan jurnal.

3. Cara Pengumpulan Data

- a. Data Primer diperoleh melalui wawancara, yaitu diperoleh melalui hasil wawancara.
- b. Data Sekunder diperoleh melalui Studi Kepustakaan yakni dengan mempelajari dan memahami bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta.

5. Narasumber

Narasumber merupakan seseorang yang karena jabatan, profesi maupun keahliannya memberikan respon atas pertanyaan peneliti untuk melengkapi data dalam penulisan skripsi. Untuk melengkapi data, wawancara dilakukan dengan 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.

6. Analisis Data

Analisis data meliputi proses kegiatan:

- a. Data yang berupa data kualitatif (berupa: pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang tidak dapat dikuantitatifkan) maupun data kuantitatif (berupa: pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang dapat

dikuantitatifkan dalam bentuk tabel, diagram atau grafik), dideskripsikan atau dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut.

- b. Data kemudian dianalisis, yaitu dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis dengan ukuran-ukuran kualitatif. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, kesesuaian, disharmoni, atau inkonsistensi.
- c. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran/berpikir induktif atau deduktif.