

Melalui pengukuhan dan bimbingan teknis ini, Kanwil DJP DIY berharap Para Renjani dapat menjadi agen edukasi yang menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab dalam setiap pendampingan kepada masyarakatkegiatan dilanjutkan dengan pemaparan tugas dan fungsi Relawan Pajak, internalisasi nilai-nilai Kementerian Keuangan dan antigratifikasi, serta penguatan kemampuan komunikasi sebagai bekal relawan dalam berinteraksi dengan wajib pajak, diharapkan mampu mengimplementasikan ilmu yang diperoleh secara optimal dan berkontribusi nyata dalam membangun kesadaran pajak sebagai fondasi kemandirian bangsa.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara normatif, implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 telah dirancang untuk memenuhi asas keterjangkauan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Proses implementasi *coretax* dilakukan secara bertahap, karena skala sistem nasional dan jumlah pengguna yang sangat besar. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 menata ulang proses bisnis administrasi perpajakan melalui sistem digital terintegrasi. Dalam sistem *coretax* telah mengintegrasikan pendaftaran, pelaporan SPT, pembayaran, dan layanan administrasi dalam satu portal. Selin itu, dalam sistem *coretax* memungkinkan akses layanan secara daring (*online*) tanpa kehadiran fisik. Sistem *coretax* juga mengurangi prosedur berulang dan biaya kepatuhan (*cost of compliance*). Sistem *Coretax* terdapat transparansi akun wajib pajak melalui fitur *Taxpayer Account Management*.

Implementasi *Cote Tax Administration System* yang dilakukan KPP Pratama Yogyakarta telah berjalan sejak awal tahun 2025, dengan memberikan pelayanan berbasis digital meliputi registrasi dan profil wajib pajak terpadu, pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik, manajemen data dan risiko kepatuhan, pengewasan,

pemeriksaan, dan penagihan pajak, integrasi data eksternal, serta audit trail dan pengendalian internal. Secara normatif, implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 telah dirancang untuk memenuhi asas keterjangkauan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Proses implementasi *coretax* dilakukan secara bertahap, karena skala sistem nasional dan jumlah pengguna yang sangat besar. Tahapan pelaksanaannya dimulai dari tahap perencanaan dan desain sistem, pengembangan dan pengujian aplikasi, migrasi data dari sistem lama, pelatihan pegawai pajak dengan membentuk tim khusus dilanjutkan dengan penyuluhan kepada wajib pajak, kemudian *coretax* akan diimplementasikan secara bertahap (*phased rollout*) untuk meminimalkan risiko gangguan layanan.

2. a. Implementasi CTAS di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta masih terdapat beberapa kendala teknis maupun non-teknis, seperti gangguan server akibat lonjakan akses, bug pada sistem, serta keterbatasan literasi digital sebagian wajib pajak. Kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital, serta kualitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya optimal, baik dari aspek responsivitas petugas

maupun ketersediaan sarana pendukung. Kendala tersebut berpotensi menghambat optimalisasi asas keterjangkauan pelayanan publik dan menyebabkan pemanfaatan sistem *Coretax* belum berjalan maksimal meskipun telah tersedia secara komprehensif.

- b. Menanggapi kendala tersebut, KPP Pratama Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya, antara lain melalui penyuluhan dan edukasi dengan membentuk tim khusus pelatihan kepada wajib pajak, pendampingan teknis dalam penggunaan sistem, optimalisasi layanan konsultasi, serta koordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk perbaikan sistem secara berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun implementasi CTAS belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi asas keterjangkauan, secara bertahap sistem ini menunjukkan arah perbaikan dan berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik perpajakan serta kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, efektivitas upaya tersebut masih sangat bergantung pada kesadaran dan inisiatif wajib pajak dalam memahami serta mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, diperlukan strategi edukasi yang lebih adaptif, berkelanjutan, dan partisipatif agar implementasi CTAS benar-benar mampu mewujudkan asas keterjangkauan pelayanan publik secara optimal. Dalam menghadapi tantangan tersebut, sampai saat ini KPP Pratama Yogyakarta telah mengadakan kegiatan penyuluhan yang telah

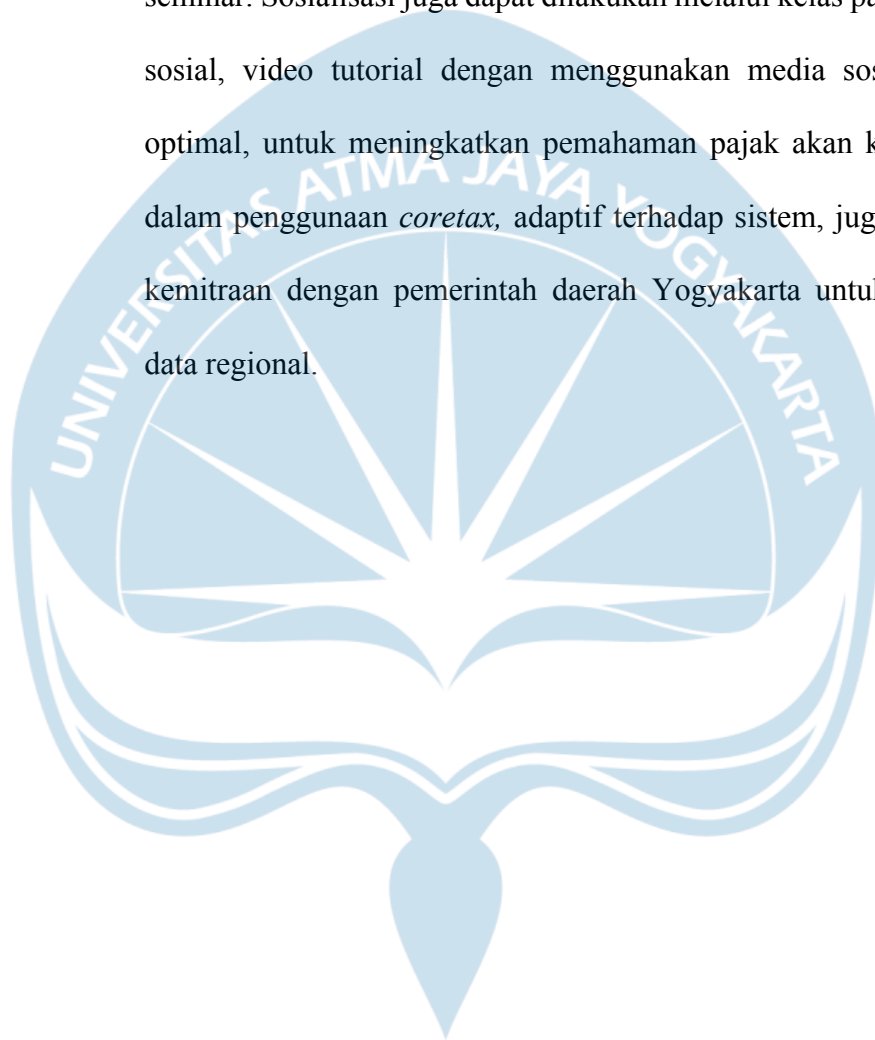
diselenggarakan sejak awal tahun 2024, baik lewat media sosial maupun kegiatan seminar secara langsung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis agar dapat berjalan optimal adalah sebagai berikut:

1. KPP Pratama Yogyakarta perlu melakukan penguatan kompetensi sumber daya manusia dalam penggunaan *coretax*, seperti persiapan dan pelatihan sumber daya manusia dengan melakukan pelatihan menyeluruh pegawai secara intensif terkait fitur *coretax*, baik dari sisi teknis sistem maupun pemahaman prosedur perpajakan yang terintegrasi. Dengan adanya pegawai yang kompeten akan mempercepat adaptasi dan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan.
2. KPP Pratama Yogyakarta dapat mempertimbangkan untuk membentuk tim khusus, baik tim IT Support yang bertanggung jawab atas *trouble shooting* harian, sehingga pegawai lapangan tetap fokus pada pelayanan. Selain itu juga diperlukan tim relawan penyuluhan yang aktif di lingkungan masyarakat, seperti Renjani (Relawan Pajak untuk Negeri), yang mana tim tersebut harus representatif dan memahami teknologi. Dengan adanya tim yang terkoordinasi turun langsung ke masyarakat, transisi penggunaan *coretax* dalam masyarakat akan lebih cepat dan terarah.

3. KPP Pratama Yogyakarta dapat mempertimbangkan untuk mengadakan sosialisasi secara intensif kepada wajib pajak dengan berkolaborasi dengan wajib pajak dalam bentuk lokakarya maupun seminar. Sosialisasi juga dapat dilakukan melalui kelas pajak, media sosial, video tutorial dengan menggunakan media sosial secara optimal, untuk meningkatkan pemahaman pajak akan kemudahan dalam penggunaan *coretax*, adaptif terhadap sistem, juga menjalin kemitraan dengan pemerintah daerah Yogyakarta untuk integrasi data regional.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.

Hanafi, I., 2023, *Administrasi Perpajakan*, Mafy Media Literasi Indonesia, Sumatera Barat.

- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hesti Puspitosari, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Publik Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*, Cita Intrans Selaras, Malang.
- Mardiasmo, 2019, *Perpajakan*, Andi, Yogyakarta.
- Moenir, H. A. S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Aksara, Jakarta.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University, Mataram.
- Napitupulu, P., 2012, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Alumni, Bandung.
- Santoso Brotodihadjo. R., 2013, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Refika Aditama, Bandung.
- Sirajuddin, dkk. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang.
- Sri Pudyatmoko, Y., 2009, *Pengantar Hukum Pajak*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2024, *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenahan*, Andi, Yogyakarta.
- Sudikno Mertokusumo. R. M., 1985, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta.
- Sutedi, A., 2015, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Wahab, S. A., 2001, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara-Ed.2*, Bumi Aksara, Jakarta.
- _____, 2012, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Modal-Modal Implementasi Kebijakan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Jurnal:

- Ade Suriani dan Nolanda Adythyia, 2020, "Kualitas Pelayanan Publik", <https://osf.io/3yagu/download> diakses 3 Oktober 2025.

Andika Wahyudi, 2023, “Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros”, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Artha, 2021, “Pentingnya Standar Pelayanan Publik”, *Artikel DJKN*, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.

DJKN, “Pentingnya Standar Pelayanan Publik”,
(<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>) diakses 6 Januari 2026

DJP, “Buku Panduan Singkat Implementasi Coretax bagi Wajib Pajak”,
(<https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2024-12/Buku%20Panduan%20Singkat%20Coretax%20v.1.pdf>) diakses 5 Januari 2026.

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.

Nurhana, dkk. “Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan”,
(<https://jamer.unmermadiun.ac.id/index.php/jamer/article/view/107/87>) diakses pada 6 Januari 2026.

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,

Rudi Rinaldi, 2012, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)”, VolII/No-01/Juni/2012, Universitas Medan Area.

Saiful Roswandi, 2022, "Hierarki Penyelenggara Pelayanan Publik", Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan:

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4740. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6736. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*Coretax*).

Skripsi:

Anggrilia Mega Saputri, 2021, *PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SIKAP, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Pada Wajib Pajak di Kelurahan Bence, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar)*, Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Dea Gracia Santiastri, 2021, *Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing, E-Billing dan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada KPP Pratama Surakarta*, Skripsi, Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/25446/?template=default>

Maulynnda Arifah Rahmawati, 2022, *Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Keptuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Selatan)*, Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B21A/2020/B.241.20.0002/B.241.20.0002-15-File-Komplit-20220225012921.pdf>

Vicky Valenssia, 2024, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang*

Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara, Skripsi, Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
<https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/33112/?template=default>

Internet:

Baraka, 2022, “Asas Pelayanan Publik”, 7 Juli 2022, Biro Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Karir Universitas Medan Area, <https://baraka.uma.ac.id/asas-pelayanan-publik/>, diakses 10 Desember 2025.

DDTCNews, Kurniawan Agung Wicaksono, Hingga 30 April 2024, Ini Jumlah Wajib Pajak yang Laporkan 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.

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

_____, Panduan Singkat: Implementasi Coretax bagi Wajib Pajak, diakses 16 Januari 2026.

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

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

Fatikha Faradina, “Coretax DJP: 1 Aplikasi 7 Manfaat”, hlm. 1, <https://www.pajak.go.id/id/artikel/coretax-djp-1-aplikasi-7-manfaat>, diakses 4 Oktober 2025.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 Tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/16952>, diakses 25 September 2025.

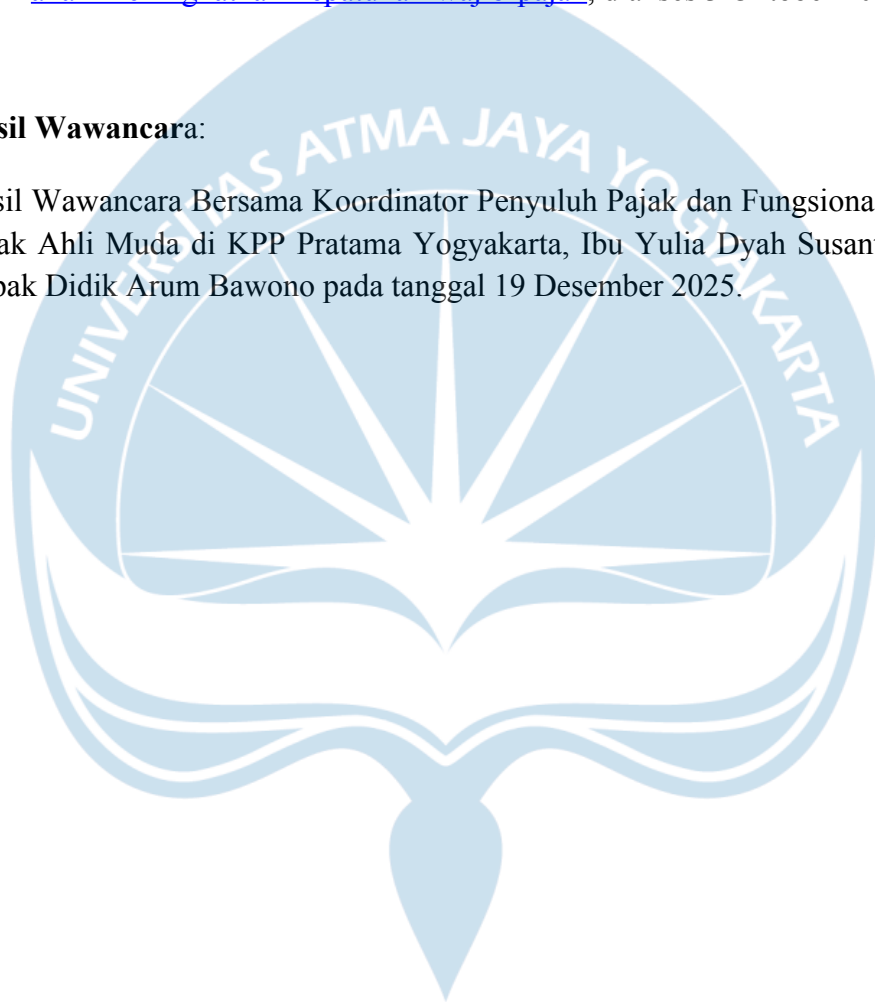
Leony, Coretax Masih Bermasalah, Ekonom UGM Sebut Ada 4 Penyebab Utamanya, https://ugm.ac.id/id/berita/coretax-masih-bermasalah-ekonom-ugm-sebut-ada-4-penyebab-utamanya/?utm_source=chatgpt.com, diakses 6 Agustus 2025.

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.

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.

Hasil Wawancara:

Hasil Wawancara Bersama Koordinator Penyuluh Pajak dan Fungsional Penyuluh Pajak Ahli Muda di KPP Pratama Yogyakarta, Ibu Yulia Dyah Susanti S.E. dan Bapak Didik Arum Bawono pada tanggal 19 Desember 2025.



LAMPIRAN



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Nomor : 178/V/CVD-FH
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir/Skripsi

05 November 2025

Kepada

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Yogyakarta
Jl. Panembahan Senopati No. 20, Prawirodirjan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55121

Dengan hormat,

Sebagai salah satu dari proses pembelajaran bagi mahasiswa tingkat akhir di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka dengan ini kami memberitahukan bahwa setiap mahasiswa harus melakukan riset/penelitian dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir/skripsi yang nantinya akan diujikan dalam ujian pendadaran di hadapan tim penguji internal.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin riset/penelitian dan wawancara terkait dengan bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

1. Nama : HANA LAURA BUTARBUTAR
2. Nomor Mahasiswa : 210514272
3. Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
4. Lokasi Riset : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta
5. Dosen Pembimbing I : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.
6. Judul Skripsi : Analisis Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Memenuhi Asas Keterjangkauan Pelayanan Publik bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta
7. No. Handphone / WA : 081254679140

Perlu kami sampaikan bahwa riset/penelitian/wawancara yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan internal fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan/dipergunakan untuk maksud/tujuan lain.

Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan I,


FAKULTAS HUKUM
Dekan I, Hari Supriyanto, S.H., M.Hum.

Alamat

Kampus I Gedung Alfonsus
Mrican Baru 28 Yogyakarta 55281

URL

<https://fh.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-561031
Fex. : +62-274-547973
Surel : fh@uajy.ac.id



Surat Izin Penelitian



Dokumentasi bersama Ibu Yulia Dyah Susanti S.E. dan Bapak Didik Arum Bawono selaku Koordinator Penyuluh Pajak dan Fungsional Penyuluh Pajak Ahli Muda pada tanggal 19 Desember 2025.