

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KUALITAS SISTEM
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN CORE TAX
ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)**



Skripsi Oleh :

OKTRIANDY FAJARSANIUS

01031282126126

S1 AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI
KEBERMANFAATAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP NIAT
MENGGUNAKAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)*

Disusun oleh:

Nama : Oktriandy Fajarsanius

NIM : 01031282126126

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan : 06 Mei 2025

Dosen Pembimbing,



Trie Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak

NIP. 199001142019032015.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP NIAT MENGUNAKAN CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)

Disusun Oleh :

Nama : Oktriandy Fajarsanius

NIM : 01031282126126

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah Skripsi : Perpajakan

Telah diuji dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 28 Mei 2025 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 03 Juni 2025

Pembimbing,

Trie Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak
NIP. 199001142019032015

Penguji,

Eka Meirawati., SE., M.Si., Ak
NIP. 196905251996032001

ASLI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI
17/6-2025
Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Hasni Yustianti., SE., M.A.A.C., Ak
NIP. 197212152003122001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Oktriandy Fajarsanius

NIM : 01031282126126

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI
KEBERMANFAATAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)**

Pembimbing : Tric Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak

Tanggal Ujian : 28 Mei 2025

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 03 Juni 2025

Pembuat Pernyataan,



Oktriandy Fajarsanius

NIM. 01031282126126

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Marilah kepada-Ku, semua yang letih lesu dan berbeban berat, Aku akan memberi kelegaan kepadamu”

Matius 11:28

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

Filipi 4:6

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab TUHAN, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

Ulangan 31:6

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Kedua orang tua
- Saudara dan kerabat
- Keluarga
- Sahabat dan teman
- Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keermanfaatan dan Kualitas Sistem terhadap Niat Menggunakan Core Tax Administration System (CTAS)**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing penulis, Ibu Trie Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak atas segala bimbingan, arahan, serta dukungan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi ini. Beliau telah banyak membagikan ilmu pengetahuan dan memberikan motivasi yang sangat berarti bagi penulis sepanjang pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang mungkin terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Indralaya, 03 Juni 2025

Penulis



Oktriandy Fajarsanius
NIM. 01031282126126

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, bimbingan, serta segala bantuan yang telah penulis terima dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Tentunya dalam perjalanan pengerjaan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kendala. Namun, berkat kehadiran, waktu, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan oleh banyak pihak, kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas segala nikmat kesehatan, kelancaran, dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis serta tempat penulis berkeluh kesah, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan selama 3,5 tahun hingga tahap penyusunan skripsi ini dengan lancar.
2. Bunda Maria, Bunda Penolong yang penuh kasih, atas doa dan perlindungan-Nya yang selalu menyertai penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan perantaraan Bunda Maria, penulis diberikan kekuatan, ketenangan, dan keberanian dalam menghadapi setiap tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga berkat dan kasih Bunda Maria senantiasa melimpah bagi kita semua.
3. Santo Benediktus, pelindung para pelajar dan pembimbing rohani, yang senantiasa memberikan inspirasi, keteguhan hati, dan hikmat dalam menjalani proses belajar dan penelitian ini. Semoga teladan hidup Santo Benediktus terus memotivasi penulis untuk selalu tekun dan berdedikasi dalam menuntut ilmu serta mengabdikan kepada sesama.
4. Ayahanda, terima kasih Papa, atas segala doa, kasih sayang, harapan, dan motivasi yang Papa tanamkan. Setiap ajaran dan cinta kasih yang Papa berikan terus menjadi kekuatan yang menyertai penulis hingga saat ini. Perjuangan dan pengorbanan Papa akan selamanya menjadi sumber semangat yang tak pernah pudar, mendorong penulis untuk terus melangkah maju, meraih impian, dan berusaha sekuat tenaga demi mengenang dan membanggakan Papa.

5. Ibunda, terima kasih Mama, atas doa dan cinta yang tak pernah putus mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih atas setiap nasihat dan pengingat lembut yang Mama sampaikan, yang selalu memberi kekuatan dan menguatkan penulis untuk tidak pernah menyerah. Semangat yang Mama tanamkan dalam setiap kata dan tindakan Mama menjadi dorongan besar bagi penulis untuk terus maju dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir, demi kebahagiaan dan kebanggaan Mama.
6. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.
8. Ibu Dr. Hasni Yusrianti, S.E.,M.A.A.C.,Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.
9. Ibu Patmawati, S.E., M.Si Ak., CA. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.
10. Ibu Trie Sartika Pratiwi, S.E., M.Acc., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih bu atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang telah dicurahkan dalam membimbing penulis, memberikan pelajaran, motivasi baik itu dalam menyelesaikan skripsi ataupun dalam kehidupan sehari-hari, serta terimakasih telah mempermudah penulis selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Penguji Skripsi, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala masukan, kritik, dan saran membangun yang telah Ibu berikan selama proses ujian. Setiap arahan yang disampaikan menjadi bekal berharga bagi penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan skripsi ini, sekaligus menjadi pelajaran berharga untuk perjalanan akademik dan pribadi penulis ke depan.
12. Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si, Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
13. Bapak Muhammad Ichsan Siregar, S.E., M.S.AK selaku Dosen Pembimbing Akademik pertama penulis.

14. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta pengalaman yang berharga dan berkesan kepada penulis selama masa perkuliahan.
15. Kakak dan adik, yang selalu setia menemani di setiap langkah penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semangat, dukungan, dan kehadiran kalian yang menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis. Kebersamaan dan perhatian kalian memberikan arti yang begitu besar dalam menyelesaikan proses ini hingga akhir.
16. Teman-teman perkuliahan penulis, Addim, Imam, Farhan, Risqy, Dimas dan Yasin, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini sejak awal. Kebersamaan, dukungan, canda tawa, serta semangat yang kalian berikan menjadi kenangan berharga dan sumber kekuatan yang membantu penulis melewati setiap tantangan, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman masa kecil Kent, Ega, Galih, Galen dan Apin yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kenangan indah yang menjadi sumber motivasi dalam perjalanan studi ini. Persahabatan dan kenangan bersama kalian telah menguatkan penulis menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga tali persahabatan yang telah terjalin tetap erat dan membawa kebahagiaan bagi kita semua.
18. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan kontribusi berharga dengan mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berarti dalam kelancaran pelaksanaan penelitian serta keberhasilan penyusunan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta pihak-pihak terkait.
19. Seluruh staff kepegawaian administrasi di Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, yang menjadi sumber informasi selama melakukan pemberkasan, dan selalu memberikan penulis bantuan.
20. Teman-teman V.E.G.A.S (Akuntansi Indralaya Angkatan 2021) yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.

Kebersamaan, diskusi, serta semangat yang kita bagikan bersama menjadi sumber inspirasi dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

21. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala dukungan, bantuan, dan doa yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap kebaikan yang diberikan, sekecil apa pun, sangat berarti dan akan selalu penulis kenang dengan penuh rasa syukur.

Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada saya selama ini

Indralaya, 03 Juni 2025
Penulis



Oktriandy Fajarsanius
NIM. 01031282126126

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Oktriandy Fajarsanius

NIM : 01031282126126

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

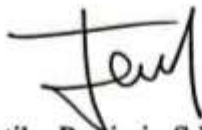
Mata Kuliah : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Sistem terhadap Niat Menggunakan *Core Tax Administration System (CTAS)*

Telah saya periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk sampaikan lembar abstrak.

Indralaya, 03 Juni 2025

Dosen Pembimbing,



Trie Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak

NIP. 199001142019032015

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Hasni Yusrianti., SE., M.A.A.C., Ak

NIP. 197212152003122001

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP NIAT MENGUNAKAN *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)

Oleh:
Oktriandy Fajarsanius

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan dan kualitas sistem terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling* berdasarkan rumus Cochran. Sampel terdiri dari 150 responden warga negara Indonesia yang tergolong sebagai wajib pajak dan pernah menggunakan sistem perpajakan digital sebelumnya. Pengujian penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisis SmartPLS 4.0 melalui pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS), sementara persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS).

Kata Kunci: persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, kualitas sistem, *core tax administration system*, digitalisasi pajak

Pembimbing



Trie Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19001142019032015

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Hasni Yusrianti., SE., M.A.A.C., Ak
NIP. 197212152003122001

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS AND SYSTEM QUALITY ON INTENTION TO USE THE CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)

By:

Oktriandy Fajarsanius

This study aims to analyse the effect of perceived ease of use, perceived usefulness and system quality on the intention to use the Core Tax Administration System (CTAS). The research method used is quantitative with convenience sampling technique based on the Cochran formula. The sample consisted of 150 Indonesian citizen respondents who were classified as taxpayers and had used a digital taxation system before. This research test uses Partial Least Square (PLS) analysis technique with SmartPLS 4.0 analysis tool through Structural Equation Modeling (SEM) approach. The results showed that perceived ease of use and system quality had a positive and significant effect on the intention to use the Core Tax Administration System (CTAS), while perceived usefulness had no effect on the intention to use the Core Tax Administration System (CTAS).

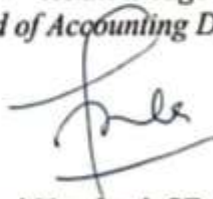
Keywords: *perceived ease of use, perceived usefulness, system quality, core tax administration system, tax digitalisation.*

Advisor,



Tric Sartika Pratiwi., S.E., M.Acc., Ak
NIP. 19001142019032015

Acknowledge by,
Head of Accounting Departement



Dr. Hasni Yusrianti., SE., M.A.A.C., Ak
NIP. 197212152003122001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Oktriandy Fajarsanius
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 14 Oktober 2003
Agama : Katholik
Alamat : Jl. Limbungan No. 132, Palembang, Sumatera Selatan
Email : oktriandifajars@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Xaverius 4 Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Xaverius 2 Palembang
Sekolah Menengah Atas : SMA Xaverius 3 Palembang

PENGALAMAN MAGANG

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatra Selatan (Juni – Juli 2024)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i> / TPB).....	11
2.1.2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	13
2.1.3. <i>DeLone & McLean's Information System Success Model</i>	15
2.1.4. <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	17
2.1.5. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	19
2.1.6. Persepsi Kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	19
2.1.7. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	20
2.1.8. Niat Menggunakan CTAS (<i>Intention to Use CTAS</i>)	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Alur Pikir	30

2.4.	Perumusan Hipotesis	31
2.4.1.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS).....	31
2.4.2.	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	32
2.4.3.	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	32
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2.	Rancangan Penelitian	35
3.3.	Jenis dan Sumber Data	35
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.	Populasi dan Sampel	37
3.6.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.7.	Teknik Analisis.....	40
3.7.1.	Analisis <i>Measurement Outer Model</i>	40
3.7.2.	Analisis <i>Structural Inner Model</i>	42
3.7.3.	Pengujian Hipotesis	43
3.8.	Uji Kualitas Instrumen (<i>Pilot Test</i>)	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1.	Analisis Identitas Responden	47
4.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.1.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	52
4.2.2.	Analisis Statistik Inferensial.....	55
4.2.2.1.	Analisis <i>Measurement Outer Model</i>	55
4.2.2.2.	Analisis <i>Structural Inner Model</i>	63
4.3.	Pengujian Hipotesis	67
4.3.1.	Hasil Uji Hipotesis	67

4.3.1.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	68
4.3.1.2. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	69
4.3.1.3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	70
4.3.2. Pembahasan	71
4.3.2.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	71
4.3.2.2. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	74
4.3.2.3. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat Menggunakan <i>Core Tax Administration System</i> (CTAS)	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas (Setelah Eliminasi).....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Statistik Data Penelitian	52
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	57
Tabel 4.7 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	58
Tabel 4.8 <i>Discriminant Validity</i> -HTMT	59
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	61
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	62
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	64
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>R-Square</i>	65
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Model Fit</i> (SRMR)	66
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Booststraping</i>)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir.....	30
Gambar 4.1 Model Konstruk <i>Outer Model</i>	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap negara dapat mengatur dan mengelola keuangan dengan baik, khususnya pada penerimaan dan pengeluaran. Sebagian besar penerimaan negara Indonesia berasal dari pajak yang dibayarkan oleh para wajib pajak. Pajak memegang peranan penting dalam kemajuan negara Indonesia karena memberikan kontribusi yang besar sebagai sumber pendapatan negara (Sueb, 2020). Berdasarkan 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, (2007) pajak dapat diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selain menjadi sumber utama penerimaan negara, pajak juga dapat digunakan untuk membiaya program pemerintah dalam bentuk APBN dan APBD serta dapat mengurangi ketergantungan terhadap utang luar negeri.

Pentingnya pajak sebagai sumber penerimaan negara tentunya tidak luput dari sistem perpajakan. Sistem perpajakan di Indonesia berperan sebagai pilar utama yang menompang berbagai aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh para wajib pajak maupun petugas pajak. Seiring berkembangnya teknologi, sistem perpajakan telah bertransformasi secara digital guna meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas pengawasan kepatuhan wajib pajak. Transformasi ini membawa bidang perpajakan menuju suatu era reformasi khususnya dalam hal modernisasi teknologi informasi perpajakan. Hal ini ditandai dengan pembaruan sistem administrasi perpajakan digital yang lama seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT* dan sebagainya menjadi suatu sistem inti baru yaitu Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau *Core Tax Administration System* (CTAS).

Pembaruan ini terjadi dikarenakan sistem administrasi perpajakan yang sekarang dianggap sudah tidak dapat bersaing seiring dengan perkembangan zaman. Pembaruan sistem administrasi perpajakan digital yang lama menandai komitmen Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan efisiensi sistem perpajakan dan mendorong kepercayaan publik serta partisipasi aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini tentunya didukung dengan dikeluarkannya regulasi pemerintah melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 yang menginisiasi program Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan yang bertujuan untuk mewujudkan institusi perpajakan yang kuat, kredibel, dan akuntabel serta mengatasi berbagai persoalan perpajakan seperti rendahnya rasio pajak.

Rendahnya rasio pajak Indonesia pada tahun 2022 yang hanya 10,1%, mengindikasikan bahwa kepatuhan pajak belum optimal jika dibandingkan dengan negara-negara lain di kawasan Asia Pasifik, yang memiliki rata-rata rasio pajak 19%, atau bahkan dengan negara-negara Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD), yang memiliki rata-rata 34% (Alamsyah & Saragih, 2023). Untuk menyelesaikan persoalan tersebut, sistem perpajakan yang baru yaitu sebagai *Core Tax Administration System* (CTAS) telah dilakukan serangkaian uji coba untuk pertama kali pada tanggal 23 September 2024 yang bisa diakses di website *pajak.go.id*. Kegiatan uji coba ini merupakan upaya DJP dalam mengenalkan aplikasi baru mereka kepada para wajib pajak.

Dengan pelaksanaan kegiatan simulasi tersebut, CTAS diharapkan dapat meningkatkan kinerja perpajakan baik dari segi efektivitas dan efisiensi, kualitas layanan, kemampuan analisis data hingga kepatuhan pajak. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada wajib pajak berdasarkan prinsip kesederhanaan dan kemudahan administrasi. Selain itu, CTAS juga berfokus pada peningkatan kepatuhan pajak dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses, sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban mereka tanpa kesulitan. CTAS memiliki potensi untuk mengubah cara orang melihat perpajakan secara keseluruhan dengan memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman wajib pajak.

Meskipun CTAS memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja administrasi perpajakan, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada penerimaan pengguna, khususnya wajib pajak. Wajib pajak yang pernah menggunakan sistem administrasi perpajakan digital sebelumnya seperti e-filing menjadikan suatu keistimewaan bagi mereka dalam memahami sistem yang baru dan kompleks seperti CTAS. Kehadiran wajib pajak dari berbagai latar belakang turut mendukung upaya sosialisasi dan edukasi tentang manfaat CTAS di berbagai sektor. Para pelaku usaha dapat menjadi contoh bagi rekan bisnis atau komunitas ekonomi, menunjukkan bahwa penggunaan CTAS tidak hanya memudahkan pelaporan pajak, tetapi juga dapat menciptakan efisiensi operasional. Sementara itu, pegawai swasta dan pegawai negeri sipil bisa membantu meningkatkan kesadaran tentang sistem ini di lingkungan kerja dan sosial mereka, sehingga mampu memperkuat jaringan pengguna yang lebih luas. Dengan pengalaman yang dimiliki oleh wajib pajak tersebut, diharapkan mereka dapat mempengaruhi orang-orang di sekitar mereka untuk memanfaatkan transformasi teknologi untuk membantu melaksanakan kewajiban pajak.

Pada saat wajib pajak menggunakan sistem yang baru, maka akan timbul berbagai penilaian dan persepsi pada sistem tersebut. Persepsi wajib pajak akan kemudahan penggunaan akan menjadi faktor utama dalam mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mengacu pada sejauh mana wajib pajak merasa bahwa menggunakan sistem baru yaitu CTAS tidak memerlukan usaha yang besar. Ketika suatu sistem mudah untuk

digunakan, maka wajib pajak cenderung lebih memilih untuk mengadopsi dan memanfaatkan sistem tersebut secara maksimal karena kemudahannya dalam mengoperasikan tanpa tantangan yang signifikan.

Selain persepsi kemudahan penggunaan, terdapat persepsi lain yang dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan CTAS, yaitu persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan berkaitan dengan sejauh mana wajib pajak merasa bahwa menggunakan CTAS akan meningkatkan kinerja dalam menunaikan kewajiban pajak mereka. Apabila dalam menggunakan CTAS akan membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dibanding dengan sistem yang lama, maka niat untuk menggunakan CTAS akan meningkat.

Dalam menentukan niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem, kualitas dari sistem tersebut dapat menjadi faktor yang utama. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila mencakup beberapa aspek seperti keandalan, kemudahan akses dan akuntabilitas. Jika CTAS memiliki kualitas yang baik, maka pengguna akan lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi tersebut. Namun, jika kualitas sistem yang dihasilkan oleh CTAS dianggap buruk atau tidak relevan, hal ini dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak dan mengurangi niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut.

Penelitian mengenai niat menggunakan sistem perpajakan digital telah dilakukan oleh Pane & Simanjuntak (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap niat

menggunakan *e-Filing*. Niat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* tergantung pada pengetahuan mereka tentang kegunaan sistem. Sistem yang memiliki kinerja yang tinggi lebih disukai untuk digunakan karena dapat membuat pelaporan SPT menjadi efektif. Wajib pajak juga suka menggunakan *e-Filing* karena sistemnya mudah digunakan. Kemudian, Harimurti & Widarno (2022) juga mengungkapkan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-Billing*. Penggunaan aplikasi *e-billing* memberikan manfaat bagi pengguna dalam membayar pajak dibandingkan dengan sistem manual. Aplikasi *E-Billing* sangat mudah dipelajari, dan dapat dikontrol dengan baik, menu-menu yang ada di dalam aplikasi *E-Billing* sangat jelas dan dapat dimengerti dengan baik. Dengan kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut, membuat wajib pajak lebih sering menggunakannya dibandingkan dengan sistem manual. Selanjutnya, Cinintya Pratama (2023) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap niat kelanjutan penggunaan *E-Filing*. Wajib pajak percaya bahwa sistem yang mudah diakses, *user friendly*, dan menyediakan fitur yang lengkap akan cenderung membuat wajib pajak berniat untuk memanfaatkan sistem tersebut kembali di masa yang akan datang sehingga DJP harus memperhatikan untuk memastikan kualitas sistem *e-filing* berfungsi dengan baik.

Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munisi, Mulamula & Omar (2024) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk mengadopsi sistem *E-Filling* di Tanzania. Kurangnya

kesadaran, akses internet yang tidak dapat diandalkan, beberapa kali terjadi gangguan sistem, dan pelatihan yang tidak memadai tentang cara menggunakan sistem menjadi penyebab sulitnya pengadopsian sistem *E-Filling* di Tanzania. Lalu, Shagari (2024) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi *E-Tax Filing*. Wajib pajak di Nigeria tidak percaya bahwa saluran *e-filing* pajak berguna dan efektif dalam proses pengajuan pajak elektronik, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap penggunaan sistem tersebut. Oleh karena itu otoritas pajak di Nigeria (FIRS) harus fokus untuk memastikan bahwa saluran *e-filing* berguna, bernilai, dan mudah dinavigasi oleh wajib pajak. Dan Celik & Gurses (2022) mengungkapkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Tax*. Hal ini disebabkan karena rendahnya kepuasan pengguna, kurangnya kepercayaan terhadap sistem dan kendala dalam peningkatan kinerja.

Berdasarkan perbedaan hasil dari penelitian dahulu yang menghasilkan ketidak konsistenan hasil, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di bidang digitalisasi sistem perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fenomena yang mana pada penelitian sebelumnya meneliti tentang niat penggunaan *e-tax system* seperti *E-filling* dan *E-Billing*, sedangkan pada penelitian ini meneliti suatu konteks atau fenomena yang baru yaitu niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS). CTAS ini merupakan suatu perkembangan dari *e-tax system*, sehingga menjadi kebaruan dalam penelitian ini dari penelitian sebelumnya. Selain fenomena yang baru, kebaruan yang terdapat dalam penelitian ini adalah

menggabungkan variabel dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan inkonsistensi hasil yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas sistem. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat Indonesia sebagai objek penelitian agar dapat melihat seberapa efektif dan efisien sistem yang telah dirancang oleh DJP dalam meningkatkan niat penggunaan CTAS dan pengaruhnya kepada fiskus dan masyarakat sebagai wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna dalam konteks teknologi perpajakan.

Dengan demikian, penulis akan merumuskannya dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan dan Kualitas Sistem terhadap Niat Menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS)?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS)?

3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System (CTAS)*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System (CTAS)*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System (CTAS)*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System (CTAS)*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik manfaat penelitiannya sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan

dan kualitas sistem terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS) serta memperluas pengetahuan bagi para akademisi, praktisi dan fiskus.

2. Secara praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memotivasi kepada peneliti baru untuk merumuskan suatu metode yang efektif dan menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat menggunakan *Core Tax Administration System* (CTAS) di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324. <https://doi.org/10.1002/hbe2.195>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2021). The Influence of Attitudes on Behavior. *The Handbook of Attitudes*, January 2005, 187–236. <https://doi.org/10.4324/9781410612823-13>
- Alamsyah, M. D. A., & Saragih, A. H. (2023). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Indonesia: Kesiapan Penerapan Single Identity Number. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 23(2), 225–240. <https://doi.org/10.25105/mraai.v23i2.12771>
- Ananda, R., & Fadhli, M. (2018). *Educational Statistics Theory and Practice in Education*.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Reformasi adalah Keniscayaan, Perubahan adalah Kebutuhan Cerita di Balik Reformasi Perpajakan*.
- Cahyadi, A., Hutagalung, J. I. G., & Muttaqin, Z. (2023). The urgency of reforming Indonesia's tax Law in the face of economic digitalization. *Cogent Social Sciences*, 9(2). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2285242>
- CELIK, I., & GURSES, F. (2022). Adoption and Success in the Digital Transformation of E-Tax Services: An Empirical Study. *Current Studies in Digital Transformation and ...*, October, 83–97. https://www.isres.org/books/dijital_kitap_10102022_13-10-2022.pdf#page=92
- Cinintya Pratama, B. (2023). Continuance Intention Use E-Filing: The Influence Quality Information, System, Service and Satisfaction as a Mediator. *Jurnal Proaksi*, 10(4), 681–697. <https://doi.org/10.32534/jpk.v10i4.4957>
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 4(1), 35–46. (pp. 35–46). Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Harimurti, F., Widarno, B., Slamet, U., & Surakarta, R. (2022). The Influence o f

- Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Actual Use in Using E-Billing System with Behavioral Intention as Intervening Variable: Case Study on Individual Taxpayers in Surakarta. *Research Journal of Finance and Accounting*, 13(20), 52–59. <https://doi.org/10.7176/rjfa/13-20-06>
- Hikmah, H., Ratnawati, A. T., & Darmanto, S. (2023). Role of Attitude and Intention on the Relationship between Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, and E-Tax System Behavior. *Global Business and Finance Review*, 28(7), 89–104. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.7.89>
- Husain, H. M., H. W. H., Mikael, S., & N, M. N. A. H. (2022). *Eurasia: Economics & Business*, 12(66), December 2022. 12(December), 67–75.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). METODE PENELITIAN. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Vol. 14, Issue 1).
- Munisi, H., Mulamula, H., & Omar, F. (2024). Taxpayer's Perception on the Adoption of E-Filing System in Tanzanian Cities. *International Journal of Public Finance*, 9(1), 17–38. <https://doi.org/10.30927/ijpf.1333120>
- Namora, Widya Lelisa Army, Sri Anita, A. N. (2025). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Commerce*. 5(1), 85–95. <http://repository.unika.ac.id/2587/>
- Nandiroh, U., Pratikto, H., & Wardana, L. W. (2024). Investigating Taxpayers Intention To Accept Online Tax Filing System: An Indonesian Perspective. *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science*, 04(02). <https://ajmesc.com/index.php/ajmesc>
- Nguyen, T. T. Le, Mac, Y. T. H., Nguyen, M. T. H., & Bui, V. T. H. (2024). Assessing determinants of tax officials' intention to continue applying e-tax in Vietnam: Attitude toward the continued application of e-tax as a mediator. *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 569–584. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.8.027>
- Noor, J. (2017). (2017). *Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi*.
- Pane, A. A., & Simanjuntak, F. A. (2024). Factors Influencing Taxpayers' Intention to Use Online Tax Filing System (E-Filing): A Study of Indonesian Taxpayers. *Journal of Tax Reform*, 10(2), 228–239. <https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.2.166>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Rachman, A. (2024). *Apa Itu Core Tax System, Sistem Pajak Baru di RI Mulai Januari 2025?* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20241204100723-4-593235/apa-itu-core->

tax-system-sistem-pajak-baru-di-ri-mulai-januari-2025

- 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, Pub. L. No. 28, 1 (2007).
[https://peraturan.bpk.go.id/Download/29510/UU Nomor 28 Tahun 2007.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/29510/UU%20Nomor%2028%20Tahun%202007.pdf)
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research* (Issue July).
https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- Shagari, S. L. (2024). *EVALUATION OF TAXPAYERS ' PERCEPTIONS ON THE INTENTION TO ADOPT ELECTRONIC TAX FILING IN NIGERIA : EVIDENCE FROM BAUCHI STATE*. October. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11174511>
- Sueb, M. (2020). Penghindaran Pajak: Thin Capitalization Dan Asset Mix. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 6(1), Press.
<https://doi.org/10.34204/jiafe.v6i1.2052>
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
<https://www.jstor.org/stable/30036540>
- Wicaksono, K. A. (2024). *Hingga 30 April 2024, Ini Jumlah Wajib Pajak yang Laporkan SPT Tahunan*. DDTCNews.
<https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1802442/hingga-30-april-2024-ini-jumlah-wajib-pajak-yang-lapor-spt-tahunan>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>