

**TRANSFORMASI DIGITAL PERPAJAKAN: EVALUASI DAN IMPLIKASI
TERHADAP *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM* (CTAS)**

STUDI LITERATUR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

MUHAMMAD IRCHAM YUSUF

1121 31736

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

2025

TUGAS AKHIR
STUDI LITERATUR
TRANSFORMASI DIGITAL PERPAJAKAN: EVALUASI DAN
IMPLIKASI TERHADAP CORE TAX ADMINISTRASI SISTEM (CTAS)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD IRCHAM YUSUF

Nomor Induk Mahasiswa: 112131736

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)



Pembimbing

Efraim Ferdinan Giri, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji

Deden Iwan Kusuma, Drs., M.Si., Ak.

Yogyakarta, 8 Juli 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua

Wishu Prujogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Core Tax Administration System (CTAS) dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan daerah, khususnya di , dengan menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Penelitian ini memfokuskan analisis pada empat kategori utama: efektivitas implementasi CTAS, transparansi fiskal, literasi digital, serta infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM). Sebanyak 10 artikel ilmiah yang relevan dipilih melalui proses seleksi sistematis dari berbagai basis data akademik, seperti Scopus, Google Scholar, dan Garuda Kemdikbud. Hasil kajian menunjukkan bahwa CTAS secara signifikan meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan, mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Literasi digital berperan penting dalam mempercepat penerimaan teknologi oleh wajib pajak, sementara tantangan utama terletak pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM di daerah. Analisis juga menunjukkan bahwa transparansi fiskal berperan sebagai faktor pendorong kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital. Penelitian ini menyarankan agar pemerintah daerah memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan literasi digital masyarakat dan aparatur, serta menerapkan integrasi sistem perpajakan yang responsif berbasis teknologi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan yang lebih adaptif dan efisien dalam digitalisasi administrasi perpajakan.

Kata kunci: CTAS, administrasi perpajakan, literasi digital, transparansi fiskal, infrastruktur digital, SLR.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Core Tax Administration System (CTAS) in enhancing the effectiveness of regional tax administration, particularly in , using a Systematic Literature Review (SLR) approach. The analysis focuses on four main categories: the effectiveness of CTAS implementation, fiscal transparency, digital literacy, and infrastructure and human resources (HR). A total of 10 relevant scholarly articles were selected through a systematic screening process from various academic databases, including Scopus, Google Scholar, and Garuda Kemdikbud. The findings indicate that CTAS significantly improves the efficiency and transparency of tax administration, leading to increased taxpayer compliance. Digital literacy plays an important role in accelerating technology acceptance among taxpayers, while the main challenges lie in infrastructure readiness and the competence of regional human resources. The analysis also shows that fiscal transparency acts as a driving factor in fostering public trust in digital tax systems. This study recommends that the regional government strengthen digital infrastructure, improve the digital literacy of both the public and government officials, and implement an integrated, technology-based tax administration system. The findings are expected to serve as a basis for more adaptive and efficient policymaking in the digitalization of tax administration.

Keywords: *CTAS, tax administration, digital literacy, fiscal transparency, digital infrastructure, SLR.*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi pemerintahan telah menjadi tema sentral dalam pembangunan modern, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Era Revolusi Industri 4.0 menuntut sektor publik untuk beradaptasi secara cepat terhadap perkembangan teknologi. Salah satu sektor yang paling krusial dan berdampak luas adalah sektor perpajakan. Pajak menjadi tulang punggung penerimaan negara dan memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan infrastruktur. Oleh karena itu, efektivitas sistem perpajakan sangat menentukan keberhasilan program-program pemerintah.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga pengelola penerimaan pajak telah mengambil langkah progresif dengan meluncurkan Core Tax Administration System (CTAS). Sistem ini merupakan platform teknologi terpadu yang dirancang untuk menangani semua proses perpajakan secara digital, mulai dari registrasi, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan dan audit. Tujuan utama dari implementasi CTAS adalah untuk menyederhanakan birokrasi perpajakan, mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi fiskal, serta mendorong kepatuhan sukarela dari masyarakat.

Namun dalam praktiknya, pelaksanaan CTAS tidak semudah yang dibayangkan. Banyak tantangan yang dihadapi, mulai dari kesiapan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh Indonesia, ketimpangan kompetensi sumber daya manusia, hingga rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Pemerintah pusat mungkin telah siap dari sisi perangkat dan sistem, namun kesiapan di level daerah sering kali tertinggal. Hal ini berpotensi menimbulkan ketimpangan layanan, yang pada akhirnya dapat menghambat tujuan utama dari transformasi digital perpajakan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tantangan lainnya datang dari sisi budaya organisasi dan masyarakat. Banyak aparatur pajak yang belum sepenuhnya memahami atau menerima sistem baru ini. Beberapa pegawai masih menunjukkan resistensi terhadap perubahan, terutama jika tidak diiringi dengan pelatihan intensif dan pendekatan manajerial yang adaptif. Di sisi masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), masih terdapat kebingungan dalam memahami tata cara penggunaan sistem digital, belum lagi keterbatasan alat dan jaringan internet.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini mencoba mengkaji lebih jauh mengenai efektivitas penerapan CTAS di Indonesia, serta menelaah bagaimana sistem ini berinteraksi dengan faktor-faktor seperti literasi digital, kesiapan infrastruktur, dan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian ini dilakukan dengan metode Systematic Literature Review (SLR), yang memungkinkan peneliti untuk melakukan sintesis dari berbagai studi terdahulu yang telah mengangkat isu serupa.

Penelitian ini penting sebagai kontribusi ilmiah dan praktis untuk mendukung reformasi perpajakan yang sedang berlangsung. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk menjawab gap penelitian sebelumnya yang masih minim mengulas integrasi antara aspek teknologi dan sosial dalam penerapan sistem pajak digital seperti CTAS.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat sejumlah pertanyaan penting yang perlu dijawab melalui studi ini. Rumusan masalah ini disusun untuk menggambarkan fokus kajian secara lebih spesifik:

1. Bagaimana implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Sejauh mana transparansi dalam administrasi perpajakan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah literasi digital memoderasi hubungan antara implementasi CTAS dengan kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah literasi digital juga memoderasi hubungan antara transparansi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak?
5. Bagaimana peran literasi digital secara langsung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

Tujuan Penelitian

1. Menggambarkan dan menjelaskan konsep dasar, latar belakang pengembangan, serta motivasi penerapan *Core Tax Administration System* (CTAS) dalam sistem perpajakan digital di Indonesia. Menjelaskan peran transparansi dalam sistem perpajakan digital terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengidentifikasi dan menguraikan berbagai permasalahan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi CTAS, baik dari sisi teknis, sosial, maupun kelembagaan.
3. Menganalisis keuntungan dan kerugian dari penerapan CTAS, berdasarkan pengalaman praktis dan literatur yang relevan, terutama dalam konteks daerah.
4. Mengembangkan pendekatan penyelesaian masalah yang bersifat konseptual dan kontekstual untuk menjawab tantangan dalam digitalisasi perpajakan.
5. Merumuskan solusi dan menawarkan perspektif baru yang dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi pengembangan sistem perpajakan digital yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak berikut:

1. Bagi Akademisi dan Peneliti

Menjadi referensi bagi pengembangan kajian sistem perpajakan digital dan perilaku wajib pajak. Memberikan kontribusi terhadap penguatan teori seperti TAM, UTAUT, dan teori *Good Governance* dalam konteks perpajakan lokal.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Pemerintah Daerah

Menjadi bahan evaluasi dalam merancang strategi implementasi CTAS di daerah-daerah dengan tantangan digitalisasi. Memberi wawasan mengenai pentingnya literasi digital dalam keberhasilan kebijakan perpajakan digital.

3. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat Umum

Meningkatkan pemahaman akan pentingnya sistem digital dalam perpajakan.

Mendorong keterlibatan aktif wajib pajak dalam proses administrasi yang transparan dan efisien.

Tinjauan Pustaka

Transformasi digital dalam administrasi publik merupakan perubahan menyeluruh melalui adopsi teknologi yang berdampak pada budaya organisasi, struktur kelembagaan, dan proses kerja birokrasi (Mergel et al., 2019; Misuraca & Viscusi, 2014). Teori *socio-technical systems* (Bostrom & Heinen, 1977) dan *Digital Era Governance* (Dunleavy et al., 2006) menjadi dasar untuk memastikan transformasi yang responsif, inklusif, dan citizen-centered (OECD, 2020). Di Indonesia, program SPBE dan Smart City menjadi strategi digital utama, namun menghadapi kendala infrastruktur, kapasitas teknis, serta resistensi organisasi (Kurniawan, 2021). Model

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Innovation Diffusion (Rogers, 2003) dan pendekatan *change management* (Kotter, 1996) relevan dalam mengatasi dinamika adopsi dan perubahan organisasi.

Dalam perpajakan, digitalisasi mengubah sistem manual menjadi sistem modern berbasis data dan teknologi. Prinsip efisiensi, keadilan, dan kepatuhan menjadi dasar (Bird & Zolt, 2008) dan sejalan dengan *New Public Management* (Hood, 1991). Sistem digital memperkuat fungsi pengawasan melalui pelaporan real-time dan analitik prediktif. Di Indonesia, e-SPT, e-filing, e-billing, dan CTAS menjadi bagian dari upaya reformasi, meskipun tantangan seperti literasi digital, resistensi pegawai, dan kesenjangan antarwilayah masih signifikan (Hermawan, 2023; Lallmahomed et al., 2017). Penerapan digital trust framework diperlukan untuk menjamin kepercayaan, keamanan data, dan kejelasan regulasi.

CTAS merupakan sistem informasi inti yang terintegrasi dari registrasi hingga audit, dengan fitur utama seperti basis data tunggal, pelaporan daring, risk management, dan integrasi pembayaran (OECD, 2016; World Bank, 2021). Implementasi CTAS membutuhkan interoperabilitas dan tata kelola lintas lembaga (European Commission, 2021). Studi di Estonia, Korea Selatan, dan Singapura menunjukkan keberhasilan sistem digital pajak jika didukung oleh konsistensi kebijakan, kesiapan SDM, dan legitimasi kelembagaan (Kalvet, 2012; IMF, 2022). *Institutional theory* (Scott, 2001) menekankan pentingnya norma dan regulasi dalam keberhasilan inovasi kelembagaan.

Studi ini menggunakan kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan persepsi kegunaan dan kemudahan sebagai faktor utama adopsi teknologi (Davis, 1989). UTAUT menambahkan variabel ekspektasi kinerja, sosial, dan kondisi fasilitasi sebagai prediktor penggunaan (Venkatesh et al., 2003). Good Governance Framework (UNESCAP, 2009) menjadi acuan normatif dalam memastikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dalam implementasi CTAS. Sementara itu, model DeLone & McLean (2003) digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dari segi kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan, dan manfaat.

Studi internasional menunjukkan digitalisasi pajak dapat meningkatkan tax ratio dan menurunkan tax evasion, dengan syarat ada reformasi struktural dan strategi inklusif (Manda & Ben-Gera, 2020; IMF, 2022). Namun, tantangan seperti literasi digital dan resistensi tetap menjadi hambatan global. Di Indonesia, keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital di daerah membuat implementasi CTAS belum merata (Hernando & Wahyudin, 2022; Oktaviani, 2023). Resistensi internal juga masih menjadi hambatan (Gunawan, 2022), meskipun literasi digital terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (Dwidhanaputri et al., 2021).

Gap penelitian yang diidentifikasi dalam kajian ini adalah kurangnya integrasi teori-teori besar seperti TAM, UTAUT, DeLone & McLean, dan Good Governance dalam satu kerangka evaluasi CTAS, khususnya dalam konteks lokal. Selain itu, pendekatan studi sebelumnya masih dominan deskriptif dan belum menggali dimensi perilaku wajib pajak serta kesiapan institusi secara mendalam. Penelitian ini bertujuan menjawab kekosongan tersebut dengan sintesis teori yang lebih sistematis dan kontekstual terhadap dinamika digitalisasi perpajakan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan kerangka deskriptif kualitatif digunakan untuk menyusun pemahaman konseptual terhadap digitalisasi perpajakan, khususnya implementasi Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. Metode ini memfasilitasi penyusunan sintesis tematik atas hasil-hasil studi terdahulu secara sistematis dan transparan. SLR memungkinkan integrasi berbagai teori utama seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Good Governance Framework*,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dan *DeLone & McLean Information System Success Model*. Teori-teori tersebut dijadikan landasan untuk menganalisis dinamika penerimaan, efektivitas, dan tantangan implementasi sistem perpajakan digital dalam konteks lokal.

Model TAM digunakan untuk memahami peran persepsi kegunaan dan kemudahan dalam menentukan niat adopsi teknologi oleh wajib pajak, termasuk pelaku UMKM. UTAUT memperluas kerangka ini dengan menambahkan dimensi pengaruh sosial, ekspektasi usaha, dan dukungan fasilitas, yang relevan dalam konteks literasi digital yang beragam. Good Governance menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam membangun kepercayaan terhadap sistem perpajakan berbasis digital. Model DeLone & McLean digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi dari segi kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Sebagai dasar sistematis metode, kerangka PRISMA memastikan alur SLR berjalan terstruktur dan bebas dari bias seleksi. Di sisi lain, CASP (Critical Appraisal Skills Programme) digunakan untuk mengevaluasi kualitas metodologis masing-masing studi, memperkuat integritas temuan.

Desain studi dirancang menggunakan tahapan dalam kerangka PRISMA: identifikasi, penyaringan, uji kelayakan, dan sintesis. Setiap tahapan dijalankan secara berurutan untuk menjamin validitas proses seleksi literatur. Fokus tema yang dieksplorasi mencakup efektivitas CTAS, kesiapan infrastruktur, peran literasi digital, dan dimensi tata kelola yang memengaruhi implementasi sistem. Untuk mendukung proses eksplorasi, strategi pencarian dirancang dengan Boolean logic menggunakan kombinasi kata kunci seperti “CTAS”, “digital taxation”, “literasi digital”, dan “tax compliance”. Pencarian dilakukan melalui database terkemuka seperti Scopus, Google Scholar, Publish or Perish, Garuda Kemdikbud, serta dokumen kebijakan dari OECD, IMF, dan World Bank.

Kriteria inklusi difokuskan pada artikel ilmiah yang relevan dengan tema digitalisasi perpajakan dan CTAS, dengan periode publikasi antara 2010–2024, baik dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris. Hanya artikel peer-reviewed yang menggunakan metode ilmiah yang dimasukkan, sedangkan artikel editorial, opini, atau yang tidak tersedia secara lengkap dikeluarkan. Strategi ini menjaga fokus kajian agar tetap pada artikel-artikel berkualitas tinggi dan memiliki signifikansi empiris yang kuat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisis data dilakukan dengan pendekatan *open coding* untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan tema dari setiap artikel. Informasi yang dikumpulkan dikategorikan ke dalam beberapa dimensi, seperti efektivitas sistem, resistensi pengguna, kualitas layanan, dan tantangan kelembagaan. Proses ini memungkinkan konstruksi narasi tematik yang kaya dan relevan dengan pertanyaan penelitian. Selain itu, perbandingan kontekstual dilakukan antara studi dari negara maju dan studi domestik guna menggali kesenjangan implementasi dan adopsi teknologi.

Evaluasi kualitas literatur dilakukan dengan menggunakan dua alat utama: PRISMA untuk memastikan alur sistematis SLR berjalan dengan benar, dan CASP untuk mengkaji validitas metodologis dari setiap artikel. Validitas internal dikaji melalui kejelasan kerangka teori dan konsistensi temuan, sedangkan validitas eksternal diperhatikan melalui sejauh mana hasil studi dapat diterapkan pada konteks lain. Reliabilitas dijaga melalui dokumentasi langkah-langkah pencarian dan analisis yang memungkinkan proses ini ditelusuri kembali oleh peneliti lain.

Keterbatasan kajian ini mencakup terbatasnya akses ke jurnal berbayar dan ketergantungan penuh pada data sekunder. Selain itu, fokus geografis yang terbatas pada wilayah tertentu di Indonesia dapat mengurangi generalisasi hasil studi. Meskipun demikian, pembatasan kontekstual ini memperkaya pemahaman terhadap kondisi lokal dan dapat menjadi contoh praktik baik untuk wilayah lain dengan karakteristik serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam sistem perpajakan melalui implementasi Core Tax Administration System (CTAS) memunculkan dinamika kompleks yang terekam dalam literatur akademik dan kebijakan. Proses sintesis dilakukan terhadap sepuluh artikel terpilih yang memenuhi kriteria kelayakan metodologis, relevansi tematik, dan kebaruan empiris. Melalui pendekatan Systematic Literature Review, setiap tema utama dikaji berdasarkan kontribusi teoritik dan konteks aplikatifnya dalam sistem perpajakan digital di Indonesia maupun negara lain dengan latar yang sebanding. Dimensi-dimensi utama yang dianalisis mencakup efektivitas implementasi CTAS,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

transparansi fiskal, literasi digital wajib pajak, serta kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Efektivitas sistem CTAS berakar dari prinsip efisiensi administratif dan peningkatan kepatuhan fiskal secara sukarela. Analisis terhadap tujuh artikel menunjukkan adanya konsistensi temuan bahwa digitalisasi layanan perpajakan mengurangi beban birokratis, mempercepat proses pelaporan, dan meminimalisir risiko kesalahan manual. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses e-filing, e-billing, dan audit digital terbukti mengefektifkan pengumpulan data fiskal secara lebih sistematis. Efektivitas juga tercermin dari meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap layanan pajak digital, yang mengarah pada kenaikan tingkat pelaporan tepat waktu. Namun demikian, keberhasilan efektivitas tidak bersifat otonom, melainkan sangat tergantung pada kesiapan infrastruktur, literasi digital pengguna, serta dukungan kelembagaan.

Transparansi fiskal menjadi dimensi berikutnya yang mendapat sorotan kuat dalam literatur. Implementasi sistem CTAS secara umum dikaitkan dengan peningkatan akuntabilitas publik karena mampu menghadirkan pelaporan fiskal secara real-time dan tersedianya audit trail digital. Enam artikel menggarisbawahi bahwa keterbukaan data perpajakan digital menciptakan sistem yang lebih mudah diawasi, baik oleh lembaga pengawas maupun masyarakat sipil. Integrasi sistem informasi perpajakan menjadikan proses pelacakan aliran dana, kepatuhan pembayaran, dan dokumentasi transaksi lebih transparan. Dalam konteks kebijakan daerah, transparansi ini berdampak pada perbaikan tata kelola pajak lokal. Akan tetapi, keterbukaan informasi membutuhkan keseimbangan dengan perlindungan data pribadi. Tanpa infrastruktur keamanan siber dan kerangka hukum yang memadai, potensi penyalahgunaan informasi tetap menjadi ancaman serius terhadap keberhasilan sistem.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Faktor literasi digital menempati posisi sentral dalam mendorong adopsi teknologi perpajakan. Dari lima artikel yang dianalisis, terdapat kesepakatan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan sistem CTAS secara langsung memengaruhi tingkat efektivitas dan keberlanjutan reformasi digital. Literasi digital rendah, terutama di kalangan wajib pajak dari kelompok usia lanjut dan pelaku UMKM di daerah tertinggal, menjadi penghambat utama partisipasi digital. Kesulitan dalam mengakses sistem elektronik, ketidaktahuan terhadap prosedur, serta kekhawatiran terhadap keamanan data menyebabkan resistensi terhadap teknologi. Solusi yang ditawarkan dalam berbagai studi antara lain adalah penyuluhan perpajakan berbasis digital, penyediaan modul pelatihan interaktif, serta pelibatan aktor lokal seperti perguruan tinggi dan komunitas digital dalam program peningkatan kapasitas. Literasi digital tidak hanya sekadar kemampuan teknis, tetapi juga mencerminkan sikap terhadap perubahan sistem, yang perlu dibangun melalui edukasi berkelanjutan.

Kesiapan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) menjadi fondasi tak terpisahkan dari sukses tidaknya implementasi CTAS. Enam artikel relevan menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan sangat terkait dengan kualitas jaringan internet, sistem basis data, interoperabilitas platform, serta kemampuan teknis aparatur perpajakan. Ketimpangan kesiapan antar wilayah, terutama antara daerah perkotaan dan pedesaan, masih menjadi kendala nyata. Di beberapa lokasi, ketersediaan perangkat dan konektivitas belum mendukung integrasi penuh sistem digital. Dari sisi SDM, banyak aparatur pajak masih mengalami kendala dalam adaptasi teknologi karena belum tersedia pelatihan khusus dan dukungan manajerial yang cukup. Beberapa studi menyoroti bahwa resistensi internal dari pegawai pajak kerap menjadi penghambat reformasi, terutama bila proses transformasi tidak disertai strategi komunikasi perubahan yang efektif. Untuk menjawab tantangan ini, dibutuhkan investasi berkelanjutan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dalam infrastruktur digital serta reformasi kebijakan pengembangan SDM yang berbasis kompetensi digital.

Secara integratif, keempat dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk ekosistem transformasi digital yang holistik. CTAS tidak hanya membutuhkan perangkat keras dan lunak yang mumpuni, tetapi juga kerangka tata kelola yang berorientasi pada kepercayaan publik, akuntabilitas fiskal, dan inklusi digital. Teori *Technology Acceptance Model* dan *UTAUT* menekankan bahwa adopsi sistem digital sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kegunaan, serta dukungan sosial dan fasilitas. Sementara itu, kerangka *Good Governance* memberikan perspektif makro bahwa keberhasilan sistem perpajakan digital terletak pada transparansi, efisiensi, dan responsivitas layanan publik. Model *DeLone & McLean* juga memperkuat pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih bagi institusi maupun masyarakat. Dalam konteks CTAS, integrasi teori-teori ini membentuk dasar konseptual yang kuat untuk memahami dinamika transformasi digital perpajakan secara komprehensif dan aplikatif.

PENUTUP

Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) telah menjadi landasan utama dalam proses reformasi digital sektor perpajakan yang terjadi secara global, termasuk di Indonesia. Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa negara-negara dengan sistem fiskal yang lebih matang telah mampu memanfaatkan teknologi digital seperti big data, cloud computing, dan artificial intelligence untuk mengotomatisasi proses pelaporan, pengawasan, dan pengelolaan data wajib pajak. Efektivitas CTAS dalam meningkatkan efisiensi administrasi pajak sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, dukungan regulasi, dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai. Dalam konteks lokal, terutama di lingkungan pemerintah daerah, masih

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi sistem, mulai dari keterbatasan perangkat teknologi, literasi digital yang belum merata, hingga resistensi budaya terhadap perubahan teknologi. Meski demikian, peluang untuk mempercepat transformasi tetap terbuka lebar apabila terdapat sinergi yang kuat antar instansi, integrasi basis data lintas sektor, serta kolaborasi aktif dengan akademisi dan sektor swasta. Keberadaan CTAS diproyeksikan mampu mendorong peningkatan rasio pajak, memperkuat transparansi fiskal, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital.

Meskipun hasil studi memberikan sejumlah wawasan penting, terdapat beberapa keterbatasan metodologis yang perlu dicatat. Pendekatan deskriptif yang digunakan dalam tinjauan ini hanya memberikan gambaran umum mengenai fenomena yang diteliti tanpa menyajikan hubungan sebab-akibat secara eksplisit. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam hal generalisasi temuan, terutama pada konteks wilayah yang berbeda secara sosial, ekonomi, dan teknologi. Jumlah literatur yang dianalisis juga terbatas pada sepuluh jurnal terpilih, yang dapat memunculkan bias dan belum mencakup semua variasi implementasi CTAS di tingkat global maupun nasional. Selain itu, seluruh sumber berasal dari literatur sekunder yang belum divalidasi melalui observasi langsung di lapangan, sehingga masih diperlukan konfirmasi empiris untuk memastikan akurasi dan relevansi temuan dalam konteks nyata.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa langkah strategis yang dapat dijadikan acuan oleh pemerintah daerah dalam mengimplementasikan CTAS secara optimal. Salah satu prioritas utama adalah menyusun rencana induk digitalisasi perpajakan yang bersifat lintas sektor, sehingga seluruh sistem informasi keuangan daerah dapat terintegrasi secara menyeluruh. Aparatur pajak daerah perlu diberikan pelatihan intensif dan berkelanjutan guna meningkatkan kapabilitas operasional terhadap teknologi digital. Kolaborasi antarlembaga seperti Dinas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Badan Perencanaan Daerah, serta lembaga keuangan juga diperlukan untuk memperkuat validitas dan konektivitas data fiskal. Di luar aspek internal pemerintahan, pelibatan stakeholder eksternal seperti perguruan tinggi, komunitas IT, dan pelaku industri teknologi dapat memberikan kontribusi dalam merancang sistem CTAS yang adaptif terhadap kondisi lokal. Edukasi publik mengenai manfaat digitalisasi pajak juga menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam sistem perpajakan digital.

Ke depan, perluasan cakupan penelitian dengan pendekatan metode gabungan (mixed methods) menjadi rekomendasi utama bagi para peneliti. Kombinasi antara data kuantitatif dan kualitatif akan memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi CTAS. Teknik seperti survei wajib pajak, wawancara mendalam dengan aparatur, dan observasi terhadap proses digitalisasi dapat memberikan insight empiris yang lebih kaya. Studi perbandingan antarwilayah, misalnya antara daerah yang telah mengadopsi sistem digital dan yang belum, juga dapat mengungkap praktik-praktik terbaik sekaligus hambatan sistemik yang terjadi. Topik lanjutan dapat difokuskan pada evaluasi efisiensi biaya digitalisasi pajak, persepsi sosial terhadap sistem, serta pengaruh CTAS terhadap peningkatan kepatuhan fiskal masyarakat. Dengan demikian, upaya reformasi perpajakan digital tidak hanya akan menghasilkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat legitimasi dan keadilan fiskal dalam jangka panjang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Aminudin, N., Aprilia, F., Afanto, H., Sinatria, N., Andika, T. H., & Zalfa Salsabila, A. (n.d.). Penerapan Digitalisasi Pembayaran Pajak Daerah Berbasis QRIS di Daerah Regional melalui Aplikasi “Ayo Balapan.” <https://doi.org/10.33364/algorithm/v.22-1.2195>
- Ariani, M., & Syamsurizal, S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Transparansi Informasi, Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 17(1), 111–130. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i1.10396>
- B10. (n.d.). Bărbuțamișu, N. (2011). *A Review of Factors for Tax Compliance*. www.ann.ugal.ro/eco
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2008). *Technology and taxation in developing countries: From hand to mouse*. *National Tax Journal*, 61(4), 791–821.
- Bostrom, R. P., & Heinen, J. S. (1977). *MIS problems and failures: A socio-technical perspective*. *MIS Quarterly*, 1(3), 17–32.
- Bwire, T., Lloyd, T., & Morrissey, O. (2017). Fiscal Reforms and the Fiscal Effects of Aid in Uganda. *Journal of Development Studies*, 53(7), 1019–1036. <https://doi.org/10.1080/00220388.2017.1303677>
- Bwire, T., Tumusiime, D., & Namubiru, M. (2017). Fiscal transparency, tax compliance and public trust: Evidence from Uganda. *African Tax Review*, 4(1), 33–48.
- Chatterton, T., & Newmarch, G. (2017). The future is already here- it’s just not very evenly distributed. *Interactions*, 24(2), 42–45. <https://doi.org/10.1145/3041215>
- Chr, T. (2004). *Constraint Handling Rules*. Cambridge University Press.
- Chr, T. (2004). *Constraint Handling Rules: Current research topics*. Springer.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- 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.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Dwidhanaputri, D., Anggraeni, D., & Supriyanto, E. (2021). Pengaruh literasi digital terhadap kepatuhan pelaporan pajak UMKM. *Jurnal Pajak dan Ekonomi Digital*, 5(2), 45–59.
- European Commission. (2021). *European Interoperability Framework: Implementation Strategy*. Brussels: Publications Office of the European Union.
- Firmansyah, R., & Nugroho, A. (2022). Manajemen perubahan dalam birokrasi digital Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 34–45.
- Fitri, L., Nugroho, A., & Suryadi, M. (2019). Modernisasi sistem perpajakan berbasis TI dan dampaknya terhadap efisiensi layanan. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Fiskal*, 7(2), 115–128.
- Gunawan, A. (2022). Resistensi teknologi dalam transformasi pajak digital di daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Daerah*, 7(2), 22–35.
- Hakki, M. (2024). Best practice e-government dalam pajak digital: Studi kasus Estonia dan Singapura. *OECD Policy Brief*.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Hermawan, D. (2023). Kesiapan Indonesia dalam implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS). *Jurnal Pajak dan Kebijakan Fiskal*, 5(1), 67–81.
- Hernando, A., & Wahyudin, Y. (2022). Tantangan transformasi digital perpajakan daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 14–25.
- Hood, C. (1991). *A public management for all seasons?* *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- IMF. (2022). *Tax administration reform in developing countries: Strategies and tools*. International Monetary Fund.
- Kalvet, T. (2012). *Innovation: A factor explaining e-government success in Estonia*. *Electronic Government*, 9(2), 142–157.
- Kementerian PAN-RB. (2021). *Roadmap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2020–2024*. Ja: Kemenpan-RB.
- Korpelainen, E. (2011). *Theories of ICT system implementation and adoption – A critical review*. Working Paper, Aalto University.
- Korpelainen, E. (n.d.). *Theories of ICT System Implementation and Adoption-A Critical Review*. <http://tuta.tkk.fi/>

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Kurniawan, B. (2021). Evaluasi SPBE di daerah: Studi kapasitas digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 123–139.
- Lallmahomed, M. Z., et al. (2017). *Trust and technology in e-government adoption*. *Government Information Quarterly*, 34(2), 226–239.
- Manda, L., & Ben-Gera, M. (2020). *Digital taxation in Africa: Lessons and challenges*. *World Bank Working Paper*.
- Martinez-Vazquez, J., & Bird, R. M. (2010). *Taxation and development: The weakest link?* WIDER Working Paper.
- McKinsey Global Institute. (2021). *Digital public sector transformation in emerging economies*. McKinsey & Company.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Misuraca, G., & Viscusi, G. (2014). *Digital governance for smart cities*. *European Journal of ePractice*, 17, 40–60.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & The PRISMA Group. (2009). *Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement*. *PLOS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- OECD. (2016). *Advanced tax administration systems and challenges*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2020). *Digital government review of Indonesia: Towards a digitally-enabled government*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2020). *Tax Administration 3.0: The digital transformation of tax administration*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/tax-administration-3-0.htm>
- Oktaviani, S. (2023). Literasi digital dan kepatuhan pajak pada pelaku ekonomi kreatif. *Jurnal Akuntansi dan Pajak Digital*, 3(1), 88–99.
- Rahayu, S., & Komara, S. (2023). Pengaruh dukungan sosial terhadap penerimaan sistem perpajakan digital: Pendekatan UTAUT. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(3), 223–232.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Schrijvers, T., & Demoen, B. (n.d.). *The K.U.Leuven CHR system: implementation and application*.
- Scott, W. R. (2001). *Institutions and organizations* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Snyder, H. (2019). *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines*. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (n.d.). ().
- Tene, Y. L., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Analisis pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1652–1661.
- Tiwari, A. (2019). *Trust and tax compliance in developing countries: A behavioral perspective*. *International Journal of Public Administration*, 42(10), 847–859.
- Torgler, B. (2007). *Tax morale and tax compliance: A cross-cultural analysis*. Edward Elgar Publishing.
- UNESCAP. (2009). *What is good governance? United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific*. Retrieved from <https://www.unescap.org/resources>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Warongan Pemahaman Wajib Pajak, J., Pajak, K., Herbert Tene, J., Sondakh, J. J., Warongan, J. D., Magister Akuntansi, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (n.d.). *Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Manado*.
- Wibowo, T. S. (2023). Transformasi digital DJP melalui implementasi *Core Tax Administration System (CTAS)*: Studi kasus di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 3(1), 25–42.
- World Bank. (2021). *Improving tax compliance through digital transformation*. Washington, DC: World Bank.