

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN WAJIB PAJAK ATAS  
PENGUNAAN CORETAX SEBAGAI MEDIA PELAPORAN PAJAK  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BARABAI)**



**Diajukan sebagai persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat**

**Disusun Oleh:**

**Nanda Afita Putri**

**2200312320027**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

**PROGRAM DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
DISETUJUI DAN DITERIMA**

**UNTUK DIAJUKAN PADA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

---

Judul : Analisis kepuasan Pelayanan Wajib Pajak atas Penggunaan Coretax Sebagai Media Pelaporan Pajak  
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Barabai)

Nama : Nanda Afita Putri

NIM : 2200312320027

Program Studi : Diploma III Perpajakan

**Banjarmasin, Desember 2025**

**Dosen Pembimbing**

**Koordinator Program Studi**

**Diploma III Perpajakan**



**Dr. Asrid Juniar, SE. MM**

**Dr. Rini Rahmawati, S.E. MM.**

**NIP. 19780618 200501 1 001**

**NIP. 19760212 200212 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN  
TELAH DIUJIKAN PADA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

---



Judul : Analisis kepuasan Pelayanan Wajib Pajak atas Penggunaan  
Coretax Sebagai Media Pelaporan Pajak  
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Barabai)

Nama : Nanda Afita Putri

NIM : 2200312320027

Program Studi : Diploma III Perpajakan

**TIM PENGUJI :**

NO.	NAMA	TANDA TANGAN
1.	Muhammad Zainal Abidin, SE, M, S	
2.	Dr. Asrid Juniar, SE, MM	

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak atas Penggunaan Coretax Sebagai Media Pelaporan Pajak (Studi kasus KPP Pratama Barabai)” .

Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan segala rasa hormat kepada semua pihak yang telah memberi dukungan dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Rini Rahmawati, S.E, M.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Asrid Juniar, SE, MM selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penasihat Akademik atas bimbingan, arahan, masukan, dan semangat. Terima kasih untuk segala bantuan yang bapak berikan dari awal kuliah sampai akhir dalam membimbing peneliti Dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Diploma III Perpajakan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga bagi penulis selama masa Perkuliahan.

5. Seluruh staf dan tenaga Kependidikan Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Urip Apfiya Selaku kasi Pelayanan KPP Pratama Barabai yang sudah membantu dan memberikan informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Semua Pegawai di KPP Pratama Barabai yang sudah banyak membantu dan memberikan informasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Kepada Keluarga saya terutama orang tua dan adik penulis sayang, penulis berterima kasih kepada mereka karena tanpa mereka penulis tidak bisa sampai di titik ini. Penulis sangat bersyukur selalu dimasukkan ke dalam doa mereka, selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan studi ini hingga Ahli Madya (A. Md.)
8. Kekasih saya tercinta terima kasih atas support dan dukungannya selama ini yang sabar untuk menemani saya.
9. Teman-teman saya atas motivasi, kebersamaan, dan dukungan yang telah diberikan, angkatan 2022 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir.
10. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang dan bekerja keras selama proses penyelesaian laporan tugas akhir ini. Dalam perjalanan ini, saya belajar banyak tentang ketekunan, disiplin, dan pentingnya memiliki motivasi yang kuat. Setiap tantangan yang dihadapi telah menjadi pelajaran berharga yang membentuk diri saya menjadi lebih baik.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak terdapat Kekurangan dan kekhilafan karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan segala kekurangan dalam Laporan ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

Banjarmasin, Desember 2025

**Penulis,**



**Nanda Afita Putri**

NIM. 2200312320027

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DISETUJUI DAN DITERIMA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan Masalah .....	3
10.3 Tujuan Penelitian .....	4
10.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Lokasi Penelitian .....	5
1.5.3 Jenis Data.....	5
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Pajak .....	8
2.2 Sistem Pemungutan Pajak.....	8
2.3 Pokok Penting dalam perpajakan .....	9
2.4 Pengertian wajib pajak.....	12
2.5 Pengertian sistem Coretax .....	13
2.7 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.8 Kepuasan Pajak.....	16
2.9 Kualitas Pelayanan (Service Quality) – Model SERVQUAL .....	17
2.10 Kepuasan Pelanggan.....	21
BAB III.....	26
GAMBARAN UMUM .....	26

GAMBARAN UMUM .....	26
3.1    Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP ) Pratama Barabai.....	26
3.2    Janji Pelayanan KPP Pratama Barabai.....	28
3.3    Visi dan Misi KPP Pratama Barabai .....	28
BAB IV.....	35
4.1    Gambaran Umum Sistem Coretax.....	35
4.2    Deskripsi dan Fitur Aplikasi Coretax .....	36
4.3    Hasil Analisis Data .....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1    Kesimpulan.....	56
5.2    Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak .....	22
Tabel 4. 1 Tabel Tangible (Bukti Fisik) .....	40
Tabel 4. 2 Tabel Realibility (Keandalan) .....	41
Tabel 4. 3 Tabel Responsiveness (Daya Tanggap) .....	42
Tabel 4. 4 Tabel Assurance (Jaminan) .....	43
Tabel 4. 5 Tabel Empathy (Empati) .....	44
Tabel 4. 6 Tabel Kepuasan Wajib Pajak.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barabai .....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai .....	24
Gambar 4.1 Tampilan logo dan menu login Coretax.....	33
Gambar 4.2 Fitur-fitur aplikasi Coretax .....	34
Gambar 4.3 Persentase Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.4 Persentase Usia .....	38
Gambar 4.5 Persentase Pekerjaan.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	53
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian.....	54
Lampiran 3 Hasil Kuesioner penelitian .....	55
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Pernyataan .....	56

