



## Identifikasi Hambatan Adopsi Coretax melalui Analisis Sentimen Digital: *User Experience* Wajib Pajak

Novieanty Pagiling<sup>a</sup>, Lidwina Romauli Afrilia Sinaga<sup>b</sup>, Melvina Chandra<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ciptura Makassar, Jalan Sunset Boulevard, CitraLand City CPI, Kawasan Center Point of Indonesia, Makassar, Sulawesi Selatan 90224.

Email: [novieanty.pagiling@ciptura.ac.id](mailto:novieanty.pagiling@ciptura.ac.id)<sup>a</sup>, [wina.romauli@ciptura.ac.id](mailto:wina.romauli@ciptura.ac.id)<sup>b</sup>, [mchandra09@student.ciptura.ac.id](mailto:mchandra09@student.ciptura.ac.id)<sup>c</sup>

### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**  
Received 27-02-2026  
Revised 23-04-2026  
Accepted 25-04-2026

### Kata Kunci:

Coretax, Etnografi, Perpajakan, Technology Acceptance Model, Kepatuhan Wajib Pajak

### Keywords:

Coretax, Ethnography, Taxation, Technology Acceptance Model, Taxpayer Compliance.

### A B S T R A K

Penelitian ini mengidentifikasi hambatan adopsi sistem Coretax di Indonesia melalui analisis sentimen wajib pajak di ruang digital. Masalah utama yang diangkat adalah resistensi pengguna akibat kendala teknis yang berisiko menghambat kepatuhan sukarela. Menggunakan metode etnografi, penelitian mengobservasi 51 narasi autentik pada YouTube dan Instagram yang dianalisis dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Kebaruan studi ini terletak pada pemotretan fenomena transisi sistem perpajakan secara *real-time* melalui perspektif perilaku digital. Temuan menunjukkan hambatan signifikan pada dimensi *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang ditandai oleh kegagalan autentikasi, redundansi prosedur, dan ketidaksiapan infrastruktur. Pada dimensi *Perceived Usefulness* (PU), muncul skeptisisme publik terhadap efisiensi sistem dibandingkan anggaran pengembangannya. Ketidaksinkronan ini memicu beban psikologis dan krisis kepercayaan otoritas. Kontribusi praktis penelitian ini adalah rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengoptimalkan antarmuka pengguna dan strategi komunikasi kebijakan yang lebih empatik guna memitigasi risiko penurunan kepatuhan di negara berkembang.

### A B S T R A C T

*This study identifies adoption barriers to Indonesia's latest taxation system, the Coretax System, through digital taxpayer sentiment analysis. The primary issue addressed is user resistance due to technical constraints, which risks undermining voluntary compliance. Utilizing a netnographic method, the research observed 51 authentic narratives on YouTube and Instagram, analyzed via the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The study's novelty lies in capturing the tax system transition phenomenon in real-time through a digital behavior perspective. Findings reveal significant barriers in the Perceived Ease of Use (PEOU) dimension, characterized by authentication failures, procedural redundancies, and infrastructure unreadiness. Regarding Perceived Usefulness (PU), public skepticism emerged concerning system efficiency relative to its development budget. This asynchrony triggers psychological burdens and a crisis of institutional trust. This research provides practical contributions for the Directorate General of Taxes to optimize user interfaces and empathetic policy communication strategies to mitigate the risk of declining tax compliance in developing economies.*

@2026 Novieanty Pagiling, Lidwina Romauli Afrilia Sinaga, Melvina Chandra  
Under The License CC BY-SA 4.0

## PENDAHULUAN

Dunia perpajakan global tengah mengalami pergeseran masif menuju *tax administration 3.0*, di mana sistem perpajakan tidak lagi hanya bersifat manual-digital, melainkan tertanam secara otomatis dalam sistem bisnis wajib pajak. Indonesia menjawab tantangan ini melalui Proyek Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau yang lebih dikenal sebagai *Coretax System*. Dengan investasi teknologi yang sangat besar, *Coretax* diharapkan menjadi tulang punggung penerimaan negara yang mampu mengintegrasikan 21 proses bisnis utama, mulai dari pendaftaran, pengelolaan SPT, hingga layanan edukasi dalam satu pintu (*single sign-on*). Namun, implementasi sistem skala nasional ini tidak luput dari dinamika (Pajak, 2025; Rahmawati & Nurcahyani, 2025; Sony Erstiawan, 2025). Realitas di lapangan menunjukkan bahwa transisi dari sistem lama yang sangat terintegrasi menciptakan efek kejutan bagi wajib pajak. Perubahan UI/UX (*User Interface/User Experience*) yang drastis, perubahan alur pelaporan, hingga syarat validasi data yang lebih ketat memaksa wajib pajak untuk melakukan adaptasi instan. Bagi wajib pajak dengan literasi digital menengah ke bawah, perubahan ini seringkali dipersepsikan bukan sebagai kemudahan, melainkan sebagai beban administratif baru yang membingungkan.

Di tengah keterbatasan saluran komunikasi formal yang seringkali padat, media sosial bertransformasi menjadi garis depan penyampaian aspirasi. Wajib pajak cenderung lebih terbuka dan jujur dalam mengungkapkan kesulitan teknis di kolom komentar atau grup diskusi daring. Fenomena ini menciptakan tumpukan data digital yang sangat kaya, mulai dari laporan *bug* sistem, kesulitan akses *server* pada jam sibuk, hingga ketidakpahaman atas istilah-istilah teknis baru dalam *coretax*. Narasi-narasi spontan ini mencerminkan kondisi riil kesiapan mental dan teknis masyarakat yang belum sepenuhnya selaras dengan kecepatan transformasi digital pemerintah. Kegagalan dalam menangkap sinyal frustrasi dari pengguna digital dapat berakibat fatal pada tingkat *voluntary compliance* (Umamah et al., 2024). Jika wajib pajak merasa sistem terlalu sulit, maka muncul risiko resistensi yang berdampak pada keterlambatan pelaporan atau bahkan penghindaran pajak secara tidak sengaja.

Secara global, tantangan ini serupa dengan temuan (Inegbedion, 2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi seringkali memicu beban kepatuhan psikologis bagi pengguna non-ahli. Meskipun di negara maju seperti Arab Saudi literasi teknologi cenderung lebih baik, kegagalan desain antarmuka tetap memicu kecemasan digital yang signifikan (Al-Okaily, 2024). Di negara berkembang dengan karakteristik SDM mirip Indonesia seperti Vietnam, sentimen negatif di media sosial menjadi indikator utama kegagalan adopsi sistem pajak (Do et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa frustrasi pengguna digital adalah fenomena universal yang melampaui batas geografis dan kualitas SDM.

Penelitian ini hadir untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis mendalam terhadap sentimen dan kendala yang disuarakan di media sosial dan grup komunitas. Dengan memetakan masalah dari sudut pandang pengguna secara langsung, riset ini memberikan kontribusi nyata dalam bentuk rekomendasi perbaikan strategi sosialisasi dan teknis bagi otoritas pajak, agar *coretax* tidak hanya menjadi kecanggihan infrastruktur, tetapi juga menjadi kemudahan bagi rakyat.

Berdasarkan dinamika transisi sistem yang telah diuraikan, penelitian ini merumuskan permasalahan utama pada pola resistensi dan kendala teknis yang dialami wajib pajak dalam mengadopsi *coretax* sebagaimana tercermin dalam narasi ruang publik digital. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan utama baik secara teknis maupun psikologis melalui analisis sentimen pada komentar media sosial. Dengan memetakan masalah dari sudut pandang pengguna digital, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi otoritas perpajakan untuk memitigasi risiko kegagalan adopsi teknologi dan memperkuat efektivitas sosialisasi sistem di masa transisi.

Penelitian ini mengambil posisi berbeda dengan berfokus pada fase transisi implementasi *Coretax*. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak menggunakan survei terstruktur dengan menerapkan model SEM (Structural Equation Modeling) yang tidak bisa menggali sisi kemanusiaan dan realitas psikologis di balik layar digital (Al-Okaily, 2024; Do et al., 2022; Inegbedion, 2025), Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan data naratif dari ruang digital untuk menangkap fenomena perlawanan halus atau hambatan teknis yang tidak terdeteksi dalam kuesioner formal. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan memotret kesiapan digital wajib pajak dari perspektif sosiologi-teknologi di tengah perubahan masif administrasi perpajakan Indonesia.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Transformasi Digital Perpajakan

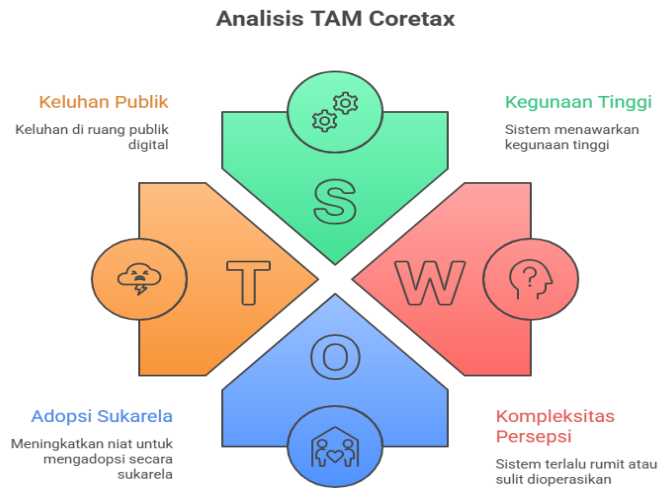
Transformasi digital dalam administrasi perpajakan bukan sekadar digitalisasi formulir kertas, melainkan perombakan ekosistem perpajakan menuju model yang lebih terintegrasi dan otomatis. Konsep *Tax Administration 3.0* yang diperkenalkan oleh (OECD, 2020), menekankan pada pentingnya *embedded taxation*, di mana proses pemajakan terjadi secara alami dalam sistem bisnis wajib pajak tanpa interaksi manual yang intens. Implementasi *Coretax* di Indonesia merupakan manifestasi dari visi ini, yang bertujuan untuk mengonsolidasikan beragam aplikasi perpajakan yang sebelumnya terfragmentasi menjadi satu sistem inti yang efisien dan berbasis data yang sinkron (Maliki, 2025).

Keberhasilan implementasi sistem informasi sebesar *Coretax* sangat bergantung pada keselarasan antara infrastruktur teknologi dan kesiapan organisasi. Menurut (Anaam et al., 2023; Elmunsyah et al., 2023; Rulinawaty et al., 2024) kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prasyarat mutlak untuk menciptakan kepuasan pengguna. Dalam konteks *Coretax*, integrasi 21 proses bisnis utama menuntut tingkat keandalan sistem yang sangat tinggi karena setiap kegagalan teknis kecil pada satu modul dapat berdampak sistemik pada modul lainnya. Oleh karena itu, *Coretax* tidak hanya dipandang sebagai alat bantu administrasi, tetapi sebagai repositori data nasional yang menentukan akurasi kebijakan fiskal negara di masa depan (Sony Erstiawan, 2025).

### 2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dalam membedah respon wajib pajak terhadap sistem baru, *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh (Fred D. Davis, 1989) menyediakan kerangka kerja yang sangat relevan. Teori ini menyatakan bahwa dua

faktor utama— *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menentukan niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi. Dalam *Coretax*, meskipun sistem menawarkan kegunaan yang tinggi jika wajib pajak mempersepsikan sistem tersebut terlalu rumit atau sulit dioperasikan, maka niat untuk mengadopsi secara sukarela akan menurun, yang seringkali tercermin dalam bentuk keluhan di ruang publik digital.



Gambar 1. Visualisasi TAM dalam menjelaskan pengadopsian Coretax

Selain faktor kemudahan, fenomena resistensi terhadap perubahan juga memegang peranan krusial. Menurut (Solikhah, 2014) resistensi seringkali muncul sebagai mekanisme pertahanan psikologis ketika individu merasa kompetensi lama mereka tidak lagi relevan dalam sistem baru. Pada transisi *Coretax*, wajib pajak yang sudah terbiasa dengan prosedur lama mungkin mengalami *shock* teknis yang memicu rasa frustrasi. Narasi penolakan di media sosial seringkali bukan merupakan penolakan terhadap fungsi pajak itu sendiri, melainkan ekspresi dari ketidaknyamanan psikologis akibat hilangnya kendali atas proses bisnis yang selama ini mereka pahami, yang kemudian berujung pada persepsi negatif terhadap kebijakan digitalisasi.



Gambar 2. Visualisasi siklus respon wajib pajak

### 3. Komunikasi Publik Digital dan Etnografi dalam Sektor Publik

Media sosial telah mengubah paradigma komunikasi antara otoritas publik dan warga negara dari pola satu arah menjadi dialog multi-arah yang dinamis (Arianto et al., 2023; Cahyono, 2016; Putra Perssela et al., 2022). Ruang digital berfungsi sebagai arena publik dimana wajib pajak merasa lebih bebas menyampaikan aspirasi tanpa sekat birokrasi. Media sosial bagi sektor publik bukan hanya alat diseminasi informasi, tetapi juga sensor sosial yang mampu memberikan umpan balik cepat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan (Idris, 2025). Data yang terekam dalam bentuk komentar merupakan cerminan murni dari *user experience* yang jujur dan seringkali lebih akurat dibandingkan data survei formal yang cenderung terpengaruh oleh *social desirability bias* (Putra Perssela et al., 2022).

Secara teoritis, interaksi digital ini membentuk sebuah database persepsi kolektif yang mencerminkan tingkat kepercayaan dan penerimaan publik terhadap institusi. Narasi publik di ruang siber seringkali mengandung informasi yang lebih mendalam dibandingkan survei formal karena bersifat sukarela dan didorong oleh pengalaman langsung di lapangan. Menurut (Putra Perssela et al., 2022) partisipasi warga dalam ruang digital tersebut merupakan bentuk pemerintahan kolaboratif (*wegovernment*), dimana suara publik berfungsi sebagai kontrol sosial sekaligus indikator awal adanya kegagalan fungsional dalam sebuah sistem layanan publik sebelum hal tersebut tereskalasi menjadi isu yang lebih besar.

Studi mengenai adopsi teknologi perpajakan di Indonesia umumnya berfokus pada sistem *e-filing* dan *e-billing* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif (Adawiyah et al., 2023; Caroline et al., 2023). Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara signifikan meningkatkan kepuasan wajib pajak pengguna sistem digital. Namun, sebagian besar studi tersebut dilakukan dalam kondisi sistem yang sudah stabil, sehingga kurang menangkap dinamika psikologis wajib pajak pada fase kritis transisi sistem. Terkait bagaimana respon publik terbentuk secara spontan ketika sebuah *core system* mengalami perombakan total secara nasional masih kurang diteliti.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi. Etnografi dipilih karena merupakan prosedur metodologis yang paling efektif untuk mengeksplorasi perilaku manusia di lingkungan komunitas daring secara alami (Sari et al., 2023). Desain penelitian bersifat deskriptif-eksploratif, bertujuan untuk membedah fenomena hambatan adopsi sistem *Coretax* melalui narasi publik yang tidak terstruktur di ruang digital.

Dengan menggunakan data primer berupa teks yang bersumber dari dua platform media sosial yaitu youtube dan instagram, peneliti mengumpulkan komentar pada unggahan video tutorial resmi *coretax* di kanal youtube dan instagram Direktorat Jenderal Pajak dan praktisi perpajakan terkemuka.

Data kemudian dianalisis menggunakan model interaktif (Matthews et al., 2014) yang terdiri dari empat tahap:

1. Pengumpulan data: mengumpulkan seluruh narasi dari berbagai platform.

2. Kondensasi data: peneliti menyaring narasi yang berulang dan memilih pernyataan yang paling mewakili fenomena.
3. Penyajian data: peneliti mengkategorisasikan narasi ke dalam kluster tema berdasarkan teori TAM, dan terakhir
4. Penarikan kesimpulan: peneliti menghubungkan kategori data dengan teori untuk menjawab rumusan masalah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif pasif dan pendokumentasian. Peneliti melakukan tangkapan layar (*screenshot*) dan menyalin narasi diskusi yang berlangsung selama periode (Januari 2025 – Januari 2026). Untuk menjamin keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi sumber. Peneliti membandingkan apakah keluhan teknis yang muncul di youtube juga muncul di diskusi instagram. Jika pola yang sama ditemukan di platform yang berbeda, maka data tersebut dianggap valid dan kredibel (Nurfajriani et al., 2024).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Respon Publik di Media Sosial

Berdasarkan hasil observasi etnografi pada platform youtube dan instagram, terkumpul 51 narasi autentik dari wajib pajak terkait implementasi sistem *coretax*. Secara umum, sentimen publik didominasi oleh persepsi negatif yang berakar pada hambatan teknis dan psikologis. Data menunjukkan bahwa transisi sistem inti ini menciptakan *technological shock* yang signifikan bagi pengguna.

Tabel 1. Ringkasan tabulasi data

Dimensi TAM	Frekuensi (Jumlah Responden)	Persentase (%)
PEOU (Perceived Ease of Use)	30	59
PU (Perceived Usefulness)	21	41
Total	51	100

### 2. Analisis Dimensi *Perceived Ease of Use*

Dimensi kemudahan penggunaan (PEOU) merupakan isu yang paling krusial dalam data penelitian ini. Mayoritas wajib pajak mempersepsikan *coretax* sebagai sistem yang kompleks dan menurunkan efisiensi waktu mereka.

#### Kegagalan Autentikasi dan Infrastruktur

Sebagian besar responden penelitian ini, mengeluhkan ketidaksiapan infrastruktur digital otoritas. Responden R-02, misalnya mengatakan bahwa:

“Heran aku, sudah banyak tutorial yang kucoba endingnya, data ku tetep salah katanya”

Demikian halnya dengan yang disampaikan oleh responden R-03:

“Gagal woiiii.....Belibet banget sistem pengurusan... Setiap mau patuh ada saja masalahnya”, secara spesifik menyebutkan kegagalan autentikasi data meskipun telah mengikuti prosedur tutorial.

Hal ini mengindikasikan adanya asimetri antara data yang dimiliki wajib pajak dengan database pusat, yang berujung pada frustrasi pengguna.

Temuan lapangan mengungkap bahwa kegagalan autentikasi merupakan

hambatan teknis utama yang memicu gelombang sentimen negatif di ruang digital. Responden R-02 mengeluhkan asimetri data yang tetap terjadi meskipun telah mengikuti tutorial resmi secara seksama. Kekecewaan serupa disampaikan oleh responden R-03 yang merasa sistem sangat berbelit hingga menghambat niatnya untuk patuh secara sukarela. Fenomena ini mencerminkan rendahnya *perceived ease of use* dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989). Ketidaksiapan infrastruktur dalam sinkronisasi data menciptakan persepsi bahwa sistem *Coretax* belum matang secara operasional. Hal ini sejalan dengan (Al-Okaily, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas sistem adalah determinan vital dalam membangun niat perilaku pengguna. Jika akses dianggap sulit, kegunaan sistem yang tinggi sekalipun tidak akan mampu mendorong adopsi teknologi yang efektif. Frustrasi akibat kegagalan berulang ini berpotensi mengikis kepercayaan publik terhadap agenda besar digitalisasi perpajakan. Jika tidak segera dimitigasi, kegagalan teknis ini akan berubah menjadi resistensi administratif yang masif di lapangan. Oleh karena itu, kestabilan infrastruktur autentikasi adalah prasyarat mutlak untuk menjamin keberlanjutan hubungan antara otoritas dan wajib pajak.

Analisis ini diperkuat oleh (Do et al., 2022) yang menekankan pentingnya kemudahan penggunaan dalam adopsi sistem pajak elektronik global. Infrastruktur yang belum stabil cenderung menciptakan beban kepatuhan psikologis yang berat bagi pengguna yang tidak memiliki keahlian teknis. Responden yang mengalami *shock* teknis merasa kehilangan kendali atas kepastian administratif, yang kemudian memicu mekanisme pertahanan psikologis. (Inegbedion, 2025) menegaskan bahwa kegagalan sistemik layanan publik seringkali memicu biaya psikologis yang melampaui beban finansial itu sendiri. Kemarahan spontan di media sosial menjadi kanal ekspresi atas rasa tidak berdaya pengguna menghadapi sistem yang kaku. Karakteristik antarmuka yang kurang intuitif membuktikan adanya jurang antara desain teknologi dengan literasi digital masyarakat. Otoritas perlu menyadari bahwa pengalaman negatif pada percobaan pertama akan membentuk stigma buruk yang bertahan lama. Perbaikan basis data pusat harus diprioritaskan guna menghilangkan asimetri data yang membingungkan wajib pajak di level akar rumput. (Al-Okaily, 2024) mengingatkan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah jembatan utama menuju kesuksesan implementasi kebijakan digital pemerintah.

### **Beban Kognitif dan Redundansi Prosedur**

Terdapat keluhan masif mengenai alur yang dianggap ribet yang disampaikan secara berulang oleh responden R-09, R-10, R-11.

Oleh responden R-09 misalnya menyampaikan bahwa:

” Wah alangkah ribet nya" super duper negara ini menyusahkan rakyat nya ... :( :( “Sedangkan responden R-10 dan R-11 menyatakan bahwa alasan masyarakat wajib pajak malas untuk bayar pajak karena sistemnya sangat ribet

” ribet amat aktivasi pajak aja, pantesan indonesia orang males bayar pajak RIBEEETTTT”

“PAHAM KAN KENAPA ORANG MALAS MAU BAYAR PAJAK. YA INI .... RIBET....BIROKRASI”.

Isu redundansi muncul ketika wajib pajak yang telah memiliki NPWP diwajibkan melakukan aktivasi ulang, hal ini diperkuat oleh pernyataan oleh responden R-04

“Dah punya NPWP Masi ja harus aktivasi coretax, pusing”.

Secara teoretis, PEOU yang rendah ini sangat berisiko menurunkan minat penggunaan sistem secara sukarela karena pengguna merasa sistem baru justru menambah beban administratif daripada menyederhanakannya.

Temuan penelitian ini menyoroti bahwa rendahnya *Perceived Ease of Use* (PEOU) menjadi pemicu utama munculnya resistensi psikologis terhadap sistem *Coretax*. Responden R-09 secara emosional mengekspresikan bahwa sistem baru ini justru dianggap menyusahkan rakyat melalui narasi kerumitan yang berlebihan. Hal ini diperkuat oleh responden R-10 dan R-11 yang menegaskan bahwa birokrasi yang rumit merupakan alasan fundamental di balik rendahnya motivasi masyarakat dalam membayar pajak. Secara teoretis, (Fred D. Davis, 1989) menyatakan bahwa jika sebuah teknologi dirasakan sulit dioperasikan, maka kegunaan fungsionalnya akan terabaikan oleh pengguna. Ketidakpuasan ini bermanifestasi dalam bentuk protes di ruang publik digital sebagai respons atas hilangnya kenyamanan administratif. Isu redundansi aktivasi NPWP bagi pengguna lama sebagaimana dikeluhkan responden R-04 semakin memperburuk persepsi efisiensi sistem. Kondisi tersebut menciptakan beban kognitif yang memicu penurunan niat penggunaan sistem secara sukarela di kalangan wajib pajak. Oleh karena itu, persepsi mengenai kemudahan penggunaan harus menjadi prioritas utama guna mencegah kegagalan adopsi teknologi. Kualitas interaksi antara pengguna dan sistem menjadi penentu apakah transformasi digital akan diterima atau justru ditolak secara masif.

Secara akademis, keluhan para responden ini mengonfirmasi temuan (Ananda et al., 2025) mengenai krusialnya kualitas layanan dalam menentukan kesuksesan sistem informasi pemerintah. Kekecewaan responden R-10 dan R-11 mencerminkan adanya *psychological compliance burden* yang secara mendalam dibahas oleh (Inegbedion, 2025). Beban tersebut muncul ketika wajib pajak merasa bahwa energi yang dikeluarkan untuk memahami birokrasi tidak sebanding dengan kemudahan yang dijanjikan. Dalam (Farooq et al., 2021; Oats & Tuck, 2019) juga menekankan bahwa hambatan pada tahap adopsi awal akan sangat menentukan perilaku kepatuhan jangka panjang perusahaan dan individu. Redundansi administrasi yang dirasakan oleh responden R-04 merupakan bentuk inefisiensi yang merusak kepercayaan pengguna terhadap keandalan sistem pusat. Jika masyarakat terus mempersepsikan birokrasi pajak sebagai sesuatu yang "ribet", maka upaya peningkatan rasio pajak akan terus menemui jalan buntu. Hal ini selaras dengan kekhawatiran nasional bahwa modernisasi yang tidak ramah pengguna justru dapat memicu perilaku penghindaran pajak secara tidak sengaja. (Inegbedion, 2025) mengingatkan bahwa perasaan kehilangan kendali atas proses bisnis akibat sistem yang kaku akan melahirkan resistensi aktif. Keberhasilan *Coretax* pada akhirnya bergantung pada sejauh mana otoritas mampu memanusiakan teknologi demi kemudahan rakyat.

### **3. Analisis Dimensi *Perceived Usefulness***

Meskipun *coretax* dirancang untuk mengintegrasikan proses bisnis, persepsi kegunaan di mata publik masih tergolong rendah pada fase awal transisi ini.

#### **Kesenjangan Kualitas dan Anggaran**

Temuan menarik muncul pada responden R-47

“Aplikasi coretax yang super lemot dan harganya triliunan, bocor bocor bocor, harusnya pakai orang local yang jago coding

banyak. Trus orang bayar pajak dikasih pertanyaan jebakan harusnya orang pajak ganti pakai ai”

Pernyataan ini merupakan salah satu evaluasi *cost-benefit* terhadap sistem. Narasi mengenai besarnya anggaran pengembangan sistem yang tidak berbanding lurus dengan kualitas performa (lemot/error) menciptakan sentimen ketidakpuasan.

Temuan dari responden R-47 ini merefleksikan adanya disonansi kognitif antara ekspektasi publik terhadap investasi negara yang besar dengan realitas performa teknologi yang diterima. Secara teoretis, (Fred D. Davis, 1989) dalam kerangka TAM menegaskan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan runtuh jika hambatan teknis seperti sistem yang lamban melampaui manfaat fungsionalnya. (Inegbedion, 2025) memperkuat argumen ini dengan menyatakan bahwa kualitas sistem informasi pemerintah sangat krusial dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas anggaran publik. Ketika biaya pengembangan yang tinggi tidak berbanding lurus dengan kemudahan akses, muncul sentimen negatif yang dalam perspektif (Elmunsyah et al., 2023) disebut sebagai beban kepatuhan psikologis akibat inefisiensi sistemik. Ketidakpuasan ini juga selaras dengan studi (Maliki, 2025) yang mencatat bahwa hambatan teknologi pada fase adopsi seringkali memicu skeptisisme terhadap niat baik pemerintah dalam modernisasi administrasi. Narasi "bocor" dan perbandingan dengan potensi talenta lokal menunjukkan adanya tuntutan transparansi serta efektivitas biaya yang menjadi bagian dari audit sosial wajib pajak di ruang digital. Keluhan mengenai sistem yang dianggap memberikan pertanyaan jebakan mengindikasikan rendahnya empati desain dalam antarmuka *Coretax* yang seharusnya memfasilitasi pengguna, bukan membingungkan mereka. Oleh karena itu, kegagalan infrastruktur digital dengan anggaran besar bukan sekadar masalah teknis, melainkan risiko reputasi yang dapat merusak legitimasi otoritas pajak di mata masyarakat.

### **Implikasi terhadap *Tax Morale***

Kesulitan dalam menggunakan sistem mulai dikaitkan dengan skeptisisme terhadap efektivitas pengelolaan pajak. Responden R-07 menyatakan dalam komentarnya demikian:

“Orang mau ngasi duiy kenegara suruh ribet, ujung2nya dikorupsi, emang kocak negara ini ☺☺☺”

Disisi lain responden R-11 berkomentar bahwa:

“PAHAM KAN KENAPA ORANG MALAS MAU BAYAR PAJAK. YA INI .... RIBET....BIROKRASI”

Hal ini menyiratkan bahwa hambatan biokrasi digital menjadi alasan yang melegitimasi keengganan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya PU tidak hanya berdampak pada teknis pelaporan, tetapi juga pada moralitas kepatuhan wajib pajak secara jangka panjang.

Temuan ini mengungkap adanya korelasi antara hambatan teknis dengan degradasi moralitas kepatuhan (*tax morale*) wajib pajak. Responden R-07 secara eksplisit menghubungkan kerumitan sistem dengan ketidakpercayaan terhadap integritas pengelolaan dana publik, sementara R-11 melegitimasi keengganan membayar pajak sebagai dampak langsung dari birokrasi yang dianggap tidak efisien. Secara teoretis, kondisi ini menunjukkan kegagalan total dalam mencapai *Perceived*

*Usefulness* (PU), di mana sistem yang seharusnya menjadi solusi justru dipandang sebagai penghambat kontribusi warga negara (Fred D. Davis, 1989). Menurut studi (Orkaido Deyganto, 2018) kepatuhan sukarela sangat bergantung pada persepsi keadilan prosedural; ketika sistem digital dianggap menyulitkan, wajib pajak merasa "dihukum" sebelum berkontribusi, yang kemudian memicu skeptisisme terhadap otoritas. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Appiah et al., 2024) yang menyatakan bahwa kerumitan administrasi merupakan bentuk "biaya kepatuhan tersembunyi" yang secara psikologis menurunkan niat masyarakat untuk berpartisipasi dalam sistem perpajakan. Disonansi antara tuntutan untuk patuh dengan sulitnya akses teknologi menciptakan celah bagi wajib pajak untuk membenarkan perilaku non-patuh sebagai bentuk protes terhadap inefisiensi negara. Fenomena ini membuktikan bahwa hambatan pada *Coretax* bukan sekadar masalah teknis, melainkan variabel sosiopsikologis yang dapat merusak kontrak sosial antara pemerintah dan pembayar pajak dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penyederhanaan sistem bukan hanya soal kecanggihan teknologi, melainkan upaya mendasar untuk memulihkan legitimasi moral birokrasi di mata publik.

### **Kebutuhan Literasi dan Dukungan Teknis**

Narasi publik juga menyoroti kelemahan dalam strategi sosialisasi. Seperti yang dinyatakan oleh Responden R-08

“Indonesia memang aneh... Kami asn pajak sdh dipotong oleh pemerintah sebelum gaji tiba d tangan kami, sekarang kami d suruh melapor pake online segala macam ...heh...memang bisnis online :(“

Dan dengan pernyataan yang sama oleh R-48

“Usaha2 sendiri tp disuruh ngurus ke pajak, org pajak kerjanya ngapaian”

Menunjukkan adanya kebutuhan akan kehadiran fisik fiskus atau tutorial yang lebih aplikatif. Keluhan mengenai istilah teknis yang sulit dipahami oleh responden R-51

“Ya Allah kenapa makin ribet ya, Banyak istilah teknis, sangat tidak user friendly. Coba searching ternyata di Singapura lebih gampang prosesnya. Kenapa tidak ambil contoh sistem dari negara lain ya”,

Hal ini mengindikasikan bahwa desain *interface coretax* saat ini masih cenderung bersifat teknokratis dan belum sepenuhnya mengadopsi pendekatan *human-centered design*.

Temuan ini menunjukkan adanya disonansi yang tajam antara ekspektasi otoritas pajak dengan realitas kesiapan kognitif serta literasi teknologi para wajib pajak. Keluhan dari responden R-08, R-48, dan R-51 mencerminkan bahwa digitalisasi yang bersifat teknokratis tanpa dukungan edukasi yang memadai justru memicu perasaan terasing dan ketidakpercayaan terhadap fungsi birokrasi. Dalam perspektif (Caroline et al., 2023) efektivitas sistem perpajakan digital di Indonesia sangat bergantung pada tingkat literasi digital dan kualitas sosialisasi yang mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara inklusif. Pendekatan yang terlalu

kaku dan sarat istilah teknis membuktikan bahwa sistem ini belum sepenuhnya mengadopsi prinsip *User Experience* (UX) yang berorientasi pada kemudahan manusia. Hal ini selaras dengan argumen (Do et al., 2022) yang menyatakan bahwa kegagalan dalam menyediakan antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*) akan melahirkan hambatan psikologis yang merusak niat kepatuhan sukarela. Selain itu, perbandingan dengan sistem di Singapura oleh responden R-51 mempertegas (Handley et al., 2024) bahwa sistem pajak yang sukses adalah sistem yang mampu mengurangi kompleksitas administratif melalui desain yang berpusat pada pengguna (*human-centered design*). Oleh karena itu, kebutuhan akan kehadiran pendampingan fisik atau tutorial yang lebih aplikatif menjadi krusial untuk menjembatani jurang antara kecanggihan infrastruktur dengan keterbatasan teknis pengguna di lapangan.

Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem *coretax* tidak dapat diukur semata-mata dari kecanggihan fitur teknis atau skala integrasi datanya secara teknokratis. Pada akhirnya, determinan utama dari kesuksesan transformasi digital perpajakan terletak pada aspek sosiopsikologis, yakni bagaimana sistem tersebut benar-benar terasa mudah dan bermanfaat ditangan masyarakat luas sebagai pengguna akhir. Tanpa adanya kemudahan penggunaan yang nyata, kecanggihan sistem justru berisiko menjadi hambatan baru yang menjauhkan wajib pajak dari kepatuhan sukarela.

## SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis etnografi terhadap 51 responden di platform youtube dan instagram, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *coretax* pada fase transisi menghadapi tantangan serius pada dua dimensi utama *Technology Acceptance Model* (TAM):

1. Rendahnya *Perceived Ease of Use* (PEOU)  
Wajib pajak mempersepsikan *Coretax* sebagai sistem yang kompleks dan menambah beban administratif. Hambatan utama meliputi kegagalan autentikasi data, redundansi prosedur (seperti aktivasi ulang NPWP), dan ketidakstabilan infrastruktur digital (server error).
2. Rendahnya *Perceived Usefulness* (PU)  
Ketidakmudahan dalam penggunaan sistem memicu skeptisisme terhadap manfaat nyata dari transformasi digital ini. Ketidakpuasan publik diperburuk oleh persepsi ketidakseimbangan antara besarnya anggaran pengembangan sistem dengan performa teknis yang dirasakan di lapangan.
3. Dampak terhadap Kepatuhan  
Hambatan teknis dan psikologis yang ditemukan berpotensi mengikis *tax morale*. Wajib pajak cenderung merasa dihambat untuk patuh, yang jika tidak segera ditangani, dapat menurunkan tingkat *voluntary compliance* di masa depan.

### Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil temuan penelitian dengan menggunakan metode etnografi, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang akan menjadi celah untuk penelitian selanjutnya:

1. Keterbatasan Ruang Lingkup Data Etnografi Digital: Penelitian ini sangat bergantung pada narasi yang tersedia di ruang publik digital (media sosial dan grup komunitas). Hal ini menyebabkan data yang diperoleh cenderung didominasi oleh individu yang vokal secara daring, sehingga aspirasi wajib pajak yang tidak aktif di media sosial atau memiliki keterbatasan akses internet mungkin tidak terwakili sepenuhnya dalam analisis ini.
2. Subjektivitas Interpretasi Data Kualitatif: Sebagai penelitian etnografi, analisis ini melibatkan interpretasi peneliti terhadap teks dan sentimen publik. Meskipun objektivitas diupayakan melalui triangulasi data, potensi bias interpretatif dalam memaknai emosi dan nada sarkasme dari komentar wajib pajak di media sosial tetap menjadi tantangan dalam memastikan keakuratan makna yang dimaksudkan oleh informan.
3. Keterbatasan Geografis dan Demografis: Sebagian besar data sentimen yang dikumpulkan cenderung terkonsentrasi pada wilayah tertentu atau kelompok demografis yang melek teknologi. Hal ini membatasi kemampuan penelitian untuk menggeneralisasi temuan terhadap seluruh populasi wajib pajak di Indonesia, terutama mereka yang berada di daerah pelosok dengan karakteristik sosial-budaya dan infrastruktur digital yang berbeda.
4. Kendala Akses Data Privat: Peneliti menghadapi kendala dalam mengakses grup-grup komunitas yang bersifat tertutup (*private groups*) atau komunikasi langsung di kanal pribadi (*direct message*). Hal ini membatasi kedalaman data pada diskusi-diskusi yang bersifat rahasia, di mana wajib pajak mungkin mengungkapkan kendala teknis yang lebih spesifik atau sensitif yang tidak berani mereka sampaikan di kolom komentar publik.
5. Dinamika Pembaruan Sistem *Coretax*: Mengingat *Coretax* adalah sistem yang masih dalam tahap pengembangan dan transisi, hambatan teknis yang dilaporkan oleh wajib pajak bersifat temporal. Perbaikan sistem yang dilakukan oleh otoritas pajak selama masa penelitian mungkin membuat beberapa temuan teknis menjadi tidak lagi relevan (kadaluwarsa) pada saat artikel ini diterbitkan.
6. Keterbatasan Analisis Teknis Infrastruktur: Peneliti hanya berfokus pada sisi pengalaman pengguna (*user experience*) dan persepsi psikologis tanpa memiliki akses ke data internal *backend* atau log server otoritas pajak. Akibatnya, penelitian ini tidak dapat memverifikasi apakah kegagalan autentikasi murni disebabkan oleh kesalahan sistem atau kesalahan operasional pengguna (*human error*).

## Saran

1. Pengembangan metode *mixed-methods* dan analisis longitudinal: penelitian selanjutnya disarankan mengintegrasikan pendekatan kualitatif dengan metode kuantitatif (survei nasional) untuk memvalidasi temuan etnografi ini secara statistik, serta melakukan studi longitudinal guna mengamati apakah frustrasi wajib pajak saat ini murni merupakan *shock* teknis sementara atau akan berkembang menjadi resistensi permanen seiring pembaruan sistem *Coretax*.
2. Perluasan cakupan demografis dan eksplorasi aktor mediator: peneliti selanjutnya perlu menjangkau wajib pajak di wilayah dengan akses internet rendah melalui observasi luring, serta mengeksplorasi efektivitas aktor pihak ketiga (seperti konsultan pajak atau relawan) sebagai jembatan mitigasi *digital divide* antara desain sistem yang teknokratis dan kemampuan riil masyarakat.

3. Disarankan adanya riset eksperimental melalui *usability testing* untuk mengidentifikasi fitur spesifik yang memicu beban kognitif pengguna, sekaligus mendalami bagaimana kualitas antarmuka digital ini secara langsung memengaruhi *tax morale* (moralitas pajak) dan kepercayaan publik terhadap akuntabilitas pengelolaan anggaran negara di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). Literature Review: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL ECONOMINA*, 2(9). <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.812>
- Al-Okaily, M. (2024). Advancements and forecasts of digital taxation information systems usage and its impact on tax compliance: does trust and awareness make difference? *Journal of Financial Reporting and Accounting*. <https://doi.org/10.1108/JFRA-09-2023-0567>
- Anaam, E. A., Alyam, A. A. H., Ali, Y. A. A., Dauwed, M., Alshahrani, A., & Al-Nidawi, W. J. A. (2023). Application of the updated DeLone and McLean IS success method to investigate e-CRM effectiveness. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 10(2). <https://doi.org/10.21833/ijaas.2023.02.016>
- Ananda, N. P., Najwa, Amelia, P. D., & Sakinah, G. (2025). Repormasi Perpajakan Digital: Menuju Sistem Perpajakan yang Adaptif di Era Ekonomi Digital Penerapan Coretax. *Musyteri : Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 19(3).
- Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax Knowledge, Trust in Government, and Voluntary Tax Compliance: Insights From an Emerging Economy. *SAGE Open*, 14(2). <https://doi.org/10.1177/21582440241234757>
- Arianto, B., Handayani, B., Tinggi, S., & Dwimulya, I. E. (2023). Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Digital Kewargaan: Studi Etnografi Digital. *ARKANA: Jurnal Komunikasi Dan Media*, 2(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.62022/arkana.v2i01>
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik Diterbitkan Oleh Fakultas Ilmu Sosial & Politik, Universitas Tulungagung*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36563/publiciana.v9i1.79>
- Caroline, E., Eprianto, I., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL ECONOMINA*, 2(8). <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.722>
- Do, H. T. H., Mac, Y. T. H., Tran, H. T. Van, & Nguyen, T. T. Le. (2022). The impact of attitude towards an e-tax system on tax compliance of Vietnamese enterprises: Adoption of an e-tax system as a mediator. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 18(1). <https://doi.org/10.7341/20221812>
- Elmunyah, H., Nafalski, A., Wibawa, A. P., & Dwiyanto, F. A. (2023). Understanding the Impact of a Learning Management System Using a Novel Modified DeLone and McLean Model. *Education Sciences*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/educsci13030235>
- Farooq, S. H., Shah, S. Z. A., & Rasheed, S. (2021). Impact of Financial Attitude,

- Financial Literacy and Parental Financial Socialization on Prudent Financial Management Practices: A Moderating Effect of Financial Well-Being among the Youth of Pakistan. *Abasyn Journal of Social Sciences*, (Volume 14 issue 1). <https://doi.org/10.34091/ajss.14.1.02>
- Fred D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Handley, H. A. H., See, J. E., & Savage-Knepshield, P. A. (2024). Human readiness levels and Human Views as tools for user-centered design. *Systems Engineering*, 27(6). <https://doi.org/10.1002/sys.21773>
- Idris, U. Y. (2025). Media Sosial dan Transformasi Komunikasi Politik. *Politea; Jurnal Kajian Politik Islam*, 8(2).
- Inegbedion, H. E. (2025). Acceptance of electronic tax system and the contribution of SMEs to tax revenue through the mediation of tax compliance. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-025-00582-w>
- Maliki, M. A. Al. (2025). Studi Literatur: Analisis Penerapan Aplikasi CoreTax dalam Sistem Perpajakan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3). <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.6914>
- Matthews, B. M. Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis A. Methods Edisi, 3*.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17).
- Oats, L., & Tuck, P. (2019). Corporate tax avoidance: is tax transparency the solution? *Accounting and Business Research*, 49(5). <https://doi.org/10.1080/00014788.2019.1611726>
- OECD. (2020). Digital Transformation and the Futures of Civic Space To 2030. *Oecd Publishing*, 2(2).
- Orkaido Deyganto, K. (2018). Factors Influencing Taxpayers' Voluntary Compliance Attitude with Tax System: Evidence from Gedeo Zone of Southern Ethiopia. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 6(3). <https://doi.org/10.13189/ujaf.2018.060302>
- Pajak, D. J. (2025). Keterangan Tertulis Implementasi Coretax DJP. In *Pajak.go.id*.
- Putra Perssela, R., Mahendra, R., & Rahmadiani, W. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektivitas Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (JIMAKUKERTA)*, 2(3). <https://doi.org/10.36085/jimakukerta.v2i3.4525>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax System Dalam Upaya Reformasi Administrasi Perpajakan, Apa Urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1). <https://doi.org/10.51977/financia.v6i1.1980>
- Rulinawaty, Samboteng, L., Purwanto, A. J., Kuncoro, S., Jasrial, Tahilili, M. H., Efendi, Y., & Karyana, A. (2024). Investigating the influence of the updated DeLone and McLean information system (IS) success model on the effectiveness of learning management system (LMS) implementation. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2365611>
- Sari, M. P., Wijaya, A. K., Hidayatullah, B., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Penggunaan Metode Etnografi dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01). <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1956>
- Solikhah, I. (2014). Paradigma Baru Pembelajaran Bahasa Dan Resistensi Masyarakat Terhadap Perubahan. *Cendekia: Journal of Education and Teaching*, 8(2).

<https://doi.org/10.30957/cendekia.v8i2.60>

Sony Erstiawan, M. (2025). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax : Perspektif Content Analysis. *Majalah Ekonomi*, 31(1).  
<https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>

Umamah, R., Zuhrah, N., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4).