

Exploration of Netizen Perspectives on the Implementation of the Core Tax Administration System: (A Netnographic Study)

Aldo ^{1*)}, Eliza Noviriani ²⁾, Roshani ³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Akuntansi Keuangan Perusahaan, Politeknik Negeri Sambas

^{*)}Correspondence Author: aaldo4674@gmail.com, Sambas, Indonesia.

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v6i1.2634>

Abstract

The Directorate General of Taxes continues to carry out intensification and extensification in optimizing tax revenues. One of the intensification efforts applied by the Directorate General of Taxes in increasing tax revenues is through the implementation of the core tax administration system (CTAS) in optimizing the taxation system. In the current era of technological development, it has become a way for modern society to express opinions and convey their opinions on public policy issues, such as the coretax issue which has become a hot topic and even a trending topic in Indonesia. This study aims to identify and analyze netizen perceptions regarding the implementation of the core tax administration system in Indonesia. This study uses a qualitative approach with the netnography method. Data were collected through observation, interview, and documentation techniques on various digital platforms such as TikTok, Twitter, Instagram, and Facebook, by utilizing popular hashtags such as #coretax. Data analysis was carried out systematically using a qualitative analysis approach assisted by NVivo 15 software. The results of the study show that netizen perceptions of the implementation of the core tax administration system consist of pros and cons. Some netizens welcomed the digitalization steps as part of the modernization of tax administration, but not a few expressed concerns regarding the complexity of the system, increased workload, and the psychological impact experienced by tax officials. Therefore, the Directorate General of Taxes must evaluate the implementation of the coretax system to strengthen support for digital transformation in the taxation sector.

Keywords: Core Tax Administration System, Netnography, Netizens, Social Media, NVivo 15

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak terus melaksanakan intensifikasi dan ekstensifikasi dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya intensifikasi yang diaplikasikan oleh DJP dalam meningkatkan pendapatan pajak adalah melalui penerapan *core tax administration system (CTAS)* dalam mengoptimalkan sistem perpajakan. Di era perkembangan teknologi saat ini, menjadi cara bagi masyarakat modern untuk mengekspresikan opini dan menyampaikan pendapat mereka tentang masalah kebijakan publik, seperti isu *coretax* yang telah menjadi perbincangan hangat bahkan menjadi *trending* topik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis persepsi netizen mengenai implementasi *core tax administration system* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode netnografi. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi pada berbagai *platform* digital seperti TikTok, Twitter, Instagram, dan Facebook, dengan memanfaatkan tagar populer seperti #coretax. Analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan pendekatan analisis kualitatif berbantuan perangkat lunak NVivo 15. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi netizen terhadap implementasi *core tax administration system* terdiri pro dan kontra. Sebagian netizen menyambut positif langkah digitalisasi sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan, namun tidak sedikit yang menyuarakan kekhawatiran terkait kerumitan sistem, peningkatan beban kerja, hingga dampak psikologis yang dialami oleh aparat perpajakan. Oleh karena itu, DJP harus mengevaluasi terkait implementasi sistem coretax guna memperkuat dukungan terhadap transformasi digital dalam sektor perpajakan.

Kata Kunci: Core Tax Administration System, Netnografi, Netizen, Media Sosial, NVivo 15

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak terus melaksanakan intensifikasi dan ekstensifikasi dalam mengoptimalkan penerimaan pajak (Sugiyarsih *et al.*, 2021). Salah satu upaya intensifikasi yang diaplikasikan oleh DJP dalam meningkatkan pendapatan pajak adalah melalui penerapan *core tax administration system (CTAS)* dalam mengoptimalkan sistem perpajakan. Sistem ini dibuat berdasarkan dengan ketetapan PMK Nomor 81 Tahun 2024 dan mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2025. *CTAS* merupakan sistem administrasi perpajakan serba digital yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses perpajakan (Setiadi *et al.*, 2024). Implementasi *core tax* tidak hanya mempermudah prosedur administratif bagi wajib pajak, tetapi juga memperkuat kapasitas otoritas pajak dalam memantau serta menegakkan kepatuhan melalui pengumpulan dan analisis data secara aktual dan *real-time* (Dimetheo *et al.*, 2023). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan transparansi serta mengoptimalkan efisiensi dalam administrasi perpajakan (Panjaitan, 2024). Menurut Murtezaj (2024), penerapan teknologi digital dalam administrasi perpajakan secara signifikan menekan biaya kepatuhan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperluas cakupan basis pajak. Seperti yang telah diterapkan di berbagai negara yang mengadopsi reformasi digital serupa, peningkatan kapabilitas pengawasan sistem, termasuk pemantauan secara *real-time* serta deteksi otomatis terhadap ketidaksesuaian, dirancang untuk mendorong tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi (Gobel *et al.*, 2023; Hesami *et al.*, 2024).

Di era perkembangan teknologi saat ini, menjadi cara bagi masyarakat modern untuk mengekspresikan opini dan menyampaikan pendapat mereka tentang masalah kebijakan publik (Hilali & Azougagh, 2021), seperti isu *core tax* yang telah menjadi perbincangan hangat bahkan menjadi *trending* topik di Indonesia saat ini misalnya #coretax. Platform seperti Facebook, Twitter, Tiktok dan Instagram telah menjadi ruang diskusi aktif di mana orang dapat berinteraksi, berbagi informasi, dan menyuarakan aspirasi mereka (Discetti & Anderson, 2023).

Di media sosial, opini publik sering mencerminkan pendapat masyarakat tentang kebijakan, yang dapat memengaruhi penerimaan atau penolakan kebijakan tersebut (Hilali & Azougagh, 2021). Media sosial dalam situasi ini bukan hanya sekedar alat untuk komunikasi tetapi juga sebagai representasi bagaimana masyarakat melihat dan menanggapi kebijakan pemerintah (Salzmann-Erikson & Eriksson, 2023). Alhasil, sejak isu *core tax*

administration system diumumkan, masyarakat berpartisipasi dalam memberikan komentar pro dan kontra tentang kebijakan perpajakan di media sosial dan laman berita, seperti yang ditunjukkan oleh #coretax. Hal ini yang mendorong peneliti tertarik untuk meninjau lebih dalam lagi mengingat *citizen of the net* dari berbagai golongan juga pekerjaan telah melontarkan pernyataan mengenai implementasi *core tax administration system*, serta ungkapan *citizen of the net* melalui *social media* sebagai respons pribadi terhadap situasi yang mereka alami dan rasakan sebagai akibat dari perubahan kebijakan perpajakan tersebut.

Penelitian Rahmi *et al.*, (2023) menyimpulkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah berupaya optimal dalam melaksanakan strategi pembaruan sistem CTAS, namun masih ada sejumlah elemen yang membutuhkan peningkatan dan penyempurnaan secara bertahap. Sementara dalam kajian Suganda & Fakhroni (2025), penerapan sistem pajak inti menciptakan dilema etika bagi UMKM, terutama dalam hal menyeimbangkan tanggung jawab moral dengan keberlanjutan usaha. Berdasarkan data tersebut, penelitian sebelumnya dilakukan secara langsung di dunia nyata dengan melibatkan wajib pajak melalui wawancara atau survei. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada objek di dunia maya, yaitu menganalisis pernyataan-pernyataan netizen di berbagai media sosial yang menggunakan tagar #coretax. Selain itu, dalam penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Berbeda dengan penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah netnografi, dengan memanfaatkan alat analisis NVivo untuk menggali lebih dalam pandangan dan aspirasi masyarakat melalui data interaksi digital.

Sepanjang pengetahuan peneliti, belum ada kajian yang melakukan penelitian terkait isu *core tax* menurut perspektif *citizen of the net* ditinjau dari netnografi. Inilah yang akan menjadi unsur *novelty* (kebaruan) dalam kajian peneliti. Penelitian ini memiliki urgensi yang signifikan karena masih minimnya studi yang mengadopsi perspektif *netizen* dalam menganalisis kebijakan perpajakan ditinjau dari *netnography*, terutama di era kemajuan teknologi seperti saat ini. Di era digitalisasi seperti sekarang ini, kajian yang berkenaan dengan media sosial sangat diperlukan karena adanya sumber data yang luas (Kozinet, 2019; Discetti & Anderson, 2023). Selain itu, penelitian ini juga penting untuk dilakukan agar tidak menimbulkan kegaduhan dilingkungan masyarakat umum lebih khususnya warga di dunia maya dan membantu mereka memahami inti permasalahan dari setiap kebijakan, sehingga dapat mencegah munculnya pemahaman yang keliru dan penyebarannya di tengah masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam studi ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan netnografi untuk menganalisis fenomena yang dikaji. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk menelusuri serta memahami makna yang dipandang memiliki signifikansi oleh individu maupun kelompok dalam konteks permasalahan sosial atau kemanusiaan tertentu (Creswell, 2014). Penelitian ini memanfaatkan pendekatan eksplorasi netnografi untuk memperdalam pemahaman mengenai cara pengguna mempersepsi dan memproses informasi yang terdapat dalam *blog* dan media sosial, serta bagaimana informasi tersebut memengaruhi perilaku mereka (Ingrassia *et al.*, 2020), sehingga cocok digunakan untuk menganalisis respons dan interaksi netizen terhadap isu-isu tertentu, seperti kebijakan perpajakan dalam konteks penelitian ini (Fenton *et al.*, 2023). Dalam studi netnografi, subjek yang menjadi fokus penelitian adalah pengguna internet, yang sering disebut sebagai "*Citizen of the Net*". Dengan demikian, tempat peneliti melakukan kajian yaitu melalui beragam *platform* di *social media* termasuk Instagram, Tiktok, Twitter, dan Facebook. Tak terbantahkan, alasan peneliti memilih *platform media sosial* tersebut karena termasuk dalam aplikasi dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia saat ini (www.theglobalstatistics.com)

Data yang diperoleh terbagi menjadi dua kategori berupa data primer dan sekunder. Data primer peneliti peroleh melalui wawancara *online*, dokumentasi serta pengamatan langsung dari aktivitas pengguna di *platform* media sosial seperti komentar, diskusi dalam grup atau komunitas daring, serta konten yang dihasilkan oleh pengguna (*user-generated content*) berupa unggahan, video, atau utas (*thread*) dengan menggunakan tagar #coretax. Sementara, data sekunder berupa artikel berita, laporan penelitian terdahulu, dokumen digital, serta arsip percakapan daring yang relevan sesuai dengan konteks penelitian. Riset ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Barratt & Lenton (2015) mengemukakan bahwa *purposive sampling* ialah teknik pemilihan sampel yang didasarkan pada aspek tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun aspek sampel yang diterapkan dalam kajian ini berupa aktif di *social media*, menunjukkan partisipasi dalam diskusi atau komentar, berdomisili di Indonesia.

Dalam kajian ini, peneliti menggunakan aplikasi NVivo 15 karena aplikasi tersebut sangat relevan dalam teknik pengolahan data kualitatif dengan kemampuannya dalam mengorganisir, mengkode, dan menganalisis data secara sistematis (O'Donoghue *et al.*, 2024). Hal ini mempermudah proses interpretasi data dan membantu dalam menemukan

pola atau hubungan yang signifikan. Adapun langkah-langkah pengolahan data menggunakan NVivo 15 merujuk pada riset yang dikemukakan oleh Tambun *et al.*, (2023), yang menjelaskan bahwa terdapat empat tahapan utama yakni input data, *coding* data, visualisasi, penarikan kesimpulan. Data yang telah diolah menggunakan NVivo 15 selanjutnya akan dilakukan analisa. Metode analisa yang diterapkan dalam riset ini dengan mengadopsi konsep yang dirancang oleh Miles dan Huberman (1984), yang pada umumnya diterapkan dalam riset kualitatif. Proses analisis dimulai dengan pengumpulan data, dilanjutkan dengan reduksi data atau pemilahan informasi yang relevan, penyajian data, dan akhirnya menarik kesimpulan (Miles dan Huberman 1984 dalam Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Core Tax Administration System* merupakan bagian integral dari agenda reformasi perpajakan nasional tahap ketiga yang dicanangkan sejak tahun 2018, seiring dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 262/KMK.01/2019. Sistem ini bertujuan untuk menggantikan platform lama yang tidak terintegrasi menjadi sistem administrasi perpajakan berbasis digital yang lebih modern, efisien, transparan, dan terstandarisasi. Sistem ini dijadwalkan mulai diberlakukan secara resmi pada tanggal 1 Januari 2025.

Namun, implementasi teknologi baru dalam sistem perpajakan ini tidak serta merta diterima secara positif oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui pendekatan netnografi terhadap perkembangan perspektif digital di media sosial, peneliti mengidentifikasi adanya dua kutub perspektif netizen terhadap coretax yaitu berupa perspektif pro dan kontra. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan aplikasi NVivo 15 yang divisualisasikan melalui *word cloud*, peneliti mengelompokkan temuan ke dalam beberapa bagian pembahasan untuk mengeksplorasi secara mendalam perspektif netizen terhadap implementasi *core tax administration system*.



Gambar 1. World Cloud terkait Isu Coretax

Visualisasi dalam bentuk *word cloud* pada Gambar 1 menunjukkan bahwa perhatian dan respons netizen terhadap implementasi *core tax administration system* secara dominan terpusat pada permasalahan teknis. Hal ini merujuk kata “error” tampak sebagai kata yang paling dominan dan mencolok dalam representasi visual tersebut, yang secara langsung mengarah pada sistem *coretax*. Hal ini dibuktikan dengan munculnya kata “*coretax*” sebagai salah satu istilah yang paling sering disebut mengindikasikan bahwa topik ini menjadi pusat pembicaraan di dunia maya. Dominasi kata “error” mencerminkan bahwa persoalan teknis menjadi isu utama yang banyak dibicarakan dan dikeluhkan oleh masyarakat digital di berbagai platform media sosial. Melalui visualisasi *word cloud* dari aplikasi NVivo 15, peneliti mengidentifikasi berbagai temuan yang mencerminkan dinamika pro dan kontra netizen terhadap sistem *core tax*. Setiap temuan akan dianalisis secara sistematis dan dikaitkan dengan teori relevan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana masyarakat merespons digitalisasi administrasi perpajakan ini.

Kompleksitas Sistem dan Tantangan Aksesibilitas ditinjau dari Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu keluhan utama dari masyarakat terkait implementasi *core tax administration system (CTAS)* adalah kompleksitas dan kesulitan akses sistem. Melalui visualisasi *word cloud*, kata-kata seperti “error”, “ribet”, “pusing”, dan “bermasalah” muncul sebagai kata yang paling dominan dalam komentar netizen. Hal ini menunjukkan bahwa *CTAS* belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sebagai sistem yang mempermudah pelayanan perpajakan. Sebaliknya, masyarakat mengalami kesulitan teknis seperti *server down*, antarmuka pengguna yang tidak intuitif, dan gangguan saat proses login atau pelaporan pajak. Kritik tersebut terekam dalam berbagai kutipan netizen seperti

“Di kantor gw pun begitu. Coretax bener² gk stabil dan belum sepantasnya dipakai karena errornya itu loh. Loading gk kelar², white screen pas mau login, dkk. Padahal jaringan kantor kgk ada masalah” (pengguna Facebook @Fauzan)

Pernyataan dari akun Facebook @Fauzan mencerminkan ketidakstabilan teknis sistem yang berdampak langsung pada efektivitas pekerjaan wajib pajak. Ironisnya, masalah ini muncul bukan karena infrastruktur jaringan lokal, melainkan dari sisi sistem pusat itu sendiri menunjukkan bahwa akar persoalan berada pada desain atau kapasitas sistem *CTAS*.

Senada dengan itu, komentar dari akun Instagram @widyaaafnitam_ menekankan kompleksitas dan lambannya sistem *coretax* dalam praktik operasional harian. Dalam konteks ini, pengguna menyampaikan keluhan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga terhadap desain antarmuka sistem yang tidak *user-friendly*, serta prosedur approval yang lambat. Lebih lanjut, Kritik yang dilontarkan oleh @eny_oktaviaa mengandung bentuk sindiran tajam terhadap retorika pemerintah. Di satu sisi, pemerintah gencar menyuarakan pentingnya peningkatan penerimaan pajak. Namun di sisi lain, ketika masyarakat ingin patuh dan membayar, mereka justru dipersulit dengan dihadapkan pada sistem yang error. Analisis ini dapat dikaitkan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa penerimaan terhadap teknologi sangat dipengaruhi oleh dua indikator utama: *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan).

a) *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan)

Perceived usefulness mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks CTAS, harapan pengguna adalah bahwa sistem ini akan meningkatkan efisiensi layanan perpajakan, mempercepat proses pelaporan, dan mengurangi beban administratif. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat ini belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna. Banyak komentar dari netizen yang mencerminkan kekecewaan terhadap manfaat sistem.

Alih-alih mempermudah, sistem justru menghabiskan waktu, memperlambat proses input data, serta memperumit proses approval. Hal ini menunjukkan adanya *gap* antara harapan (*expected usefulness*) dan kenyataan (*actual experience*). Manfaat sistem dianggap minim karena tidak menghasilkan efisiensi atau efektivitas dalam praktik nyata. Bahkan, sistem justru menghambat pekerjaan dan menciptakan tekanan tambahan bagi wajib pajak dan petugas pajak. Menurut kacamata TAM, rendahnya *perceived usefulness* ini akan secara langsung mengurangi niat dan keinginan pengguna untuk terus menggunakan CTAS, atau bahkan memunculkan resistensi. Apabila pengguna merasa bahwa sistem baru tidak lebih baik dari metode sebelumnya, maka legitimasi sistem menjadi lemah dan penerapannya rentan menghadapi penolakan.

b) *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Perceived ease of use merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi tertentu akan bebas dari usaha yang berat. Dalam kasus CTAS, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas keluhan netizen berakar dari kesulitan teknis dan kompleksitas antarmuka sistem. Visualisasi *word cloud* yang memunculkan kata-kata seperti “error”, “ribet”, dan “pusing” mengindikasikan persepsi umum bahwa sistem ini sulit digunakan. Akun @Fauzan menegaskan bahwa proses login saja sudah bermasalah, dengan error berkepanjangan dan tampilan *white screen*, bahkan ketika jaringan lokal baik-baik saja. Ini mencerminkan kegagalan sistem dalam menyediakan pengalaman pengguna yang mulus dan intuitif. Komentar lain, seperti dari akun @eny_oktaviaa, menunjukkan bahwa proses pelaporan pajak yang seharusnya sederhana malah menjadi beban mental dan teknis, sehingga memperkuat persepsi bahwa sistem tidak mudah digunakan. Pengalaman buruk ini akan membentuk sikap negatif terhadap sistem secara keseluruhan dan memicu frustrasi.

Menurut TAM, ketika kemudahan penggunaan tidak terpenuhi, maka pengguna tidak hanya akan enggan menggunakan sistem tersebut, tetapi juga tidak akan sampai pada tahap mengevaluasi manfaatnya, karena sudah tersandung pada pengalaman awal yang rumit. Dengan demikian, *perceived ease of use* berperan sebagai fondasi penting dalam membangun penerimaan terhadap teknologi baru. Hasil temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat & Nurani, 2024; Fahrizal et al., 2023) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi sistem sangat bergantung pada *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Jika dua komponen ini belum terpenuhi, maka digitalisasi berpotensi menimbulkan gangguan alih-alih efisiensi. Dengan demikian, implementasi teknologi perpajakan yang tidak didukung dengan infrastruktur yang kuat dan *user experience* yang optimal berpotensi menjadi hambatan serius dalam proses digitalisasi administrasi pajak.

Tekanan Psikologis dan Beban Kerja Tambahan

Visualisasi data melalui *mind map* dalam NVivo 15 menunjukkan bahwa tekanan psikologis merupakan salah satu tema yang paling menonjol dalam respons netizen terhadap

implementasi *core tax administration system (CTAS)*. Kata-kata seperti “lembur”, “stres”, “capek”, “pusing” menjadi frekuensi dominan yang menggambarkan kondisi kerja yang semakin tertekan, khususnya di lingkungan pekerjaan yang berkaitan langsung dengan sistem tersebut. Ketika sistem *CTAS* belum sepenuhnya stabil, para pekerja dituntut menyelesaikan pekerjaan dengan tekanan tinggi, di tengah gangguan teknis yang menghambat produktivitas. Kondisi ini tergambar dari komentar pengguna Instagram @megambyu_ yang menyatakan

“Asli masih gabener ini coretax, lemotnya parah banget, kerjaan numpuk cuma gara2 nunggunya aja.”

Pernyataan ini merefleksikan frustrasi atas waktu kerja yang terbuang akibat sistem yang lamban, padahal pekerjaan tetap harus diselesaikan dalam tenggat waktu tertentu. Netizen ini menggambarkan *bottleneck* digital yang menyebabkan akumulasi tugas, yang pada akhirnya menambah tekanan emosional dan meningkatkan risiko *stress overload*. Dalam konteks *Job Demand-Control Model* (Karasek, 1979), ini adalah bentuk nyata dari *high job demand* dengan *low control*, di mana individu tidak memiliki kuasa untuk mempercepat atau memperbaiki kinerja sistem, tetapi tetap diminta menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Lebih lanjut, komentar dari sejumlah netizen berikut mengungkap dimensi dampak sosial dari kegagalan akses terhadap sistem

“Dari januari awal gue lembur terus gara” coretax ini 🤔 (akun Tiktok @dnd)

Kutipan di atas menampilkan pola tekanan psikososial yang konsisten, tingginya ekspektasi dan beban kerja (seperti: closing tepat waktu, input data tagihan, tanggung jawab administratif) tidak diimbangi dengan kemampuan pengguna untuk mengendalikan, memodifikasi, atau memperbaiki sistem yang digunakan. Dalam terminologi Karasek (1979), ini adalah kondisi kerja yang “berisiko tinggi” bagi kesehatan mental pekerja. Lebih lanjut dikicaukan oleh akun pengguna Instagram @hafialhadi

“Terserah lah. Kenapa gak dari awal aja? Kasihan astagaa ada yg dipecat dari kerjaan perkara gabisa akses coretax ini.”

Ungkapan ini mencerminkan bentuk tekanan psikososial yang bersifat sistemik. Ketika sistem *CTAS* menjadi satu-satunya jalur administratif, maka kegagalan dalam mengakses sistem tidak lagi menjadi masalah teknis semata, tetapi berubah menjadi ancaman terhadap keberlangsungan pekerjaan seseorang. Dalam situasi ekstrem, hal ini dapat memicu *burnout*, kecemasan, bahkan kehilangan pekerjaan seperti yang diilustrasikan

oleh kutipan netizen tersebut. Lebih jauh, komentar netizen juga menafsirkan hal ini sebagai refleksi dari resistensi terhadap perubahan sistem digital yang tidak inklusif dan tidak mempertimbangkan kesiapan sumber daya domestik .

“Cortex tu kurang sosialisasi aja, yg memberi materi kurang jelas. .menjelaskan aja tapi tidak mengajarkan cara pembuatannya....jadi asal bikin Tanpa ada reset yg jelas”

Suara diatas memperlihatkan absennya dukungan institusional, seperti pelatihan atau adaptasi sistem berbasis kebutuhan pengguna. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka tidak hanya akan menyebabkan kelelahan dan *burnout*, tetapi juga berpotensi menurunkan motivasi dan meningkatkan resistensi terhadap reformasi teknologi di sektor perpajakan. Hasil penelitian ini selaras dengan kajian yang dilakukan oleh Zhang et al., (2025); Singh et al., (2022) yang mengemukakan transformasi digital dapat meningkatkan beban kerja melalui perluasan peran sehingga berkontribusi pada stres kerja dan kelelahan. Oleh karena itu, reformasi sistem informasi perpajakan seperti *CTAS* harus dibarengi dengan strategi mitigasi risiko psikososial, pelatihan yang memadai, serta kanal pelaporan dan bantuan teknis yang responsif. Tanpa itu, digitalisasi justru berpotensi menciptakan krisis mental dan disfungsi organisasi di lingkungan wajib pajak dan pihak lainnya seperti DJP dan stakeholder-nya.

Resistensi dan Budaya Digital Birokrasi

Selain tekanan teknis dan psikologis, implementasi *core tax administration system (CTAS)* juga menimbulkan bentuk resistensi yang bersifat ideologis dan institusional. Resistensi ini muncul dari persepsi bahwa perubahan sistem digital tidak lagi bersifat netral atau fungsional semata, melainkan dipengaruhi oleh motif ekonomi-politik dan kepentingan struktural yang tersembunyi. Mengutip kicauan dari beberapa akun pengguna Instagram secara terbuka menyuarakan ketidakpercayaan terhadap motivasi di balik reformasi digital tersebut

“Astaghfirullah duit itu 1,2T , rakyat lgh pada menjerittt, mereka gampang bangettt ngabisin duit buat trial error ampe triliunan....duri rakyat ituu” (@esa.ayulw)

Kutipan diatas menggambarkan keresahan publik terhadap penggunaan anggaran negara yang sangat besar untuk proyek digitalisasi yang hasilnya belum nyata. Di mata publik, *CTAS* justru menambah beban administratif dan teknis, tanpa manfaat langsung yang dirasakan. Akibatnya, sistem ini tidak hanya dianggap tidak efektif, tetapi juga dicurigai

sebagai proyek elite yang jauh dari kepentingan rakyat. Hal ini senada dengan pernyataan pengguna Instagram lain @yulika_ardiani

Pernyataan ini menekankan harapan bahwa inovasi digital harus hadir sebagai solusi, bukan sebagai sumber masalah baru. Ketika sistem gagal memberikan efisiensi dan kenyamanan, maka legitimasi sistem baru menjadi lemah. Bahkan, muncul narasi untuk kembali ke sistem sebelumnya yang secara empirik dianggap lebih stabil dan ramah pengguna. Fenomena ini dapat dijelaskan menggunakan *organizational change resistance theory* yang dikemukakan oleh Zaltman dan Duncan (1977). Teori ini menjelaskan bahwa resistensi terhadap perubahan akan menguat jika perubahan tersebut bertentangan dengan nilai, norma, atau pengalaman masa lalu yang telah mengakar dalam organisasi atau masyarakat. Dalam konteks CTAS, kegagalan sistem sebelumnya, pengalaman digitalisasi yang setengah matang, serta minimnya pelibatan pengguna dalam proses transisi memperbesar resistensi terhadap sistem baru.

Lebih lanjut, Zaltman dan Duncan (1977) mengkategorikan resistensi terhadap perubahan ke dalam tiga bentuk utama, yaitu resistensi kognitif, afektif, dan perilaku. (1) Resistensi kognitif muncul ketika individu tidak memahami secara rasional maksud dan mekanisme perubahan yang diterapkan. Hal ini tampak dalam komentar dari akun Instagram @widyaaafnitam_, yang mengekspresikan kebingungan terhadap sistem dengan menyatakan “..ga canggih..ngabisin waktu..approval nunggunya lama..pas mau klik muter2 lagi...piye toh...system ga jelazzzz...bikin stress user..”. Ungkapan ini mencerminkan ketidakjelasan informasi dan pengalaman pengguna yang buruk, sehingga memicu penolakan secara kognitif. (2) resistensi afektif terjadi ketika perubahan sistem menimbulkan ketidaknyamanan emosional, seperti kecemasan, frustrasi, atau kemarahan. Hal ini direpresentasikan oleh pernyataan dari pengguna TikTok @herugiri “semakin frustasi dng negara ini yg dibuat amburadul oleh pejabat2 yg selalu kerjaannya mmpersulit rakyat”. Reaksi emosional ini muncul akibat persepsi bahwa sistem baru tidak mempermudah, justru memperumit interaksi antara masyarakat dan negara. (3) Resistensi perilaku, sebagai bentuk ketiga, dimanifestasikan melalui tindakan nyata seperti keluhan terbuka, ajakan boikot, atau tuntutan untuk kembali menggunakan sistem lama. Hal ini terlihat dalam pernyataan akun Instagram @yulika_ardiani yang mengatakan “...coretax lebih ribet, bukan lebih simpel. Kembalikan ke sistem dulu, bukan sistem lama.”. Kalimat ini menunjukkan adanya penolakan eksplisit terhadap sistem CTAS, dan keinginan untuk mengembalikan prosedur

perpajakan ke format sebelumnya yang dianggap lebih praktis.

Dalam hal ini, komentar netizen menunjukkan bentuk afektif dan perilaku dari resistensi tersebut. Rasa frustrasi, sinisme, dan kecurigaan terhadap proyek digitalisasi mencerminkan ketidakterimaan yang tidak hanya berasal dari masalah teknis, tetapi juga dari kegagalan sistem dalam membangun kepercayaan publik. Lebih lanjut, ketidakterbukaan mengenai tujuan sistem, biaya implementasi yang fantastis, dan minimnya sosialisasi memperparah persepsi negatif publik. Senada dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Valtonen & Holopainen, (2025) yang menyatakan bahwa resistensi terhadap transformasi digital sering kali disebabkan oleh kurangnya kejelasan komunikasi dan partisipasi dalam proses perubahan. Sementara Mahbob et al., (2024), menemukan bahwa resistensi terhadap perubahan dan implementasi teknologi digital berdampak signifikan terhadap kesehatan mental karyawan. Beban kerja yang tinggi memperparah dampak negatif ini, menunjukkan perlunya dukungan organisasi dalam proses transformasi digital.

Dengan demikian, pembuat kebijakan perlu menyadari bahwa digitalisasi bukan sekadar masalah teknis, tetapi juga menyentuh aspek sosiologis dan psikologis dari budaya birokrasi dan masyarakat. Tanpa pendekatan partisipatif, pelibatan aktif pengguna, serta transparansi manfaat dan biaya, maka sistem baru berisiko ditolak secara sistemik dan ideologis oleh mereka yang seharusnya menjadi pengguna utamanya. Oleh karena itu, penting bagi pembuat kebijakan untuk melakukan pendekatan partisipatif dalam perubahan sistem dan menjelaskan manfaat secara transparan kepada semua pemangku kepentingan.

Untung atau Rugi: Mengungkap Respon Netizen melalui Teori Prospek

Prospect theory yang dikembangkan oleh Daniel Kahneman dan Amos Tversky (1979) memberikan lensa yang kuat untuk memahami respons publik terhadap implementasi *core tax administration system (CTAS)*. Teori ini menjelaskan bagaimana individu merespons perubahan dalam konteks ketidakpastian, serta bagaimana mereka cenderung lebih sensitif terhadap kemungkinan kerugian dibandingkan potensi keuntungan. Dalam konteks reformasi perpajakan berbasis digital berupa sistem *coretax*, respon netizen yang terpantau dalam penelitian ini menunjukkan karakteristik keputusan berbasis persepsi rugi dan risiko, sebagaimana digambarkan pada ungkapan pengguna Facebook @Selly Yanagi

“...kalau ada masalah, tidak bisa komplain, resiko ditanggung wp bersangkutan...”

Ungkapan ini mencerminkan ketakutan terhadap hilangnya *sense of control* dan meningkatnya beban tanggung jawab, sebuah elemen yang dalam *prospect theory* dapat memicu preferensi untuk menghindari sistem baru yang dirasa merugikan. Kekhawatiran serupa muncul dalam konteks interaksi antara penjual dan pembeli akibat tuntutan pelaporan identitas.

Reaksi ini menunjukkan bagaimana kebijakan yang dimaksudkan untuk transparansi justru diinterpretasikan sebagai ancaman terhadap privasi dan kenyamanan bertransaksi, yang pada akhirnya dapat memicu *loss aversion* atau penolakan terhadap perubahan karena dianggap membawa kerugian psikologis maupun finansial. Di sisi lain, rasa kehilangan privasi juga menjadi sorotan utama.

Ketakutan ini mencerminkan persepsi risiko yang berlipat tidak hanya kehilangan kontrol atas sistem, tetapi juga ancaman keamanan data dan finansial. Secara umum, komentar-komentar ini memperlihatkan bagaimana publik menilai kebijakan CTAS dari perspektif kerugian potensial yang lebih nyata dan dekat secara psikologis, dibandingkan manfaat jangka panjang yang masih bersifat abstrak. Hal ini sejalan dengan konsep *framing* dalam *prospect theory*, yaitu bahwa cara kebijakan dikomunikasikan (apakah sebagai peluang atau ancaman) sangat memengaruhi sikap publik. Sebagaimana disampaikan oleh pengguna facebook @Joif Ng

“Prediksi saya, penerimaan pajak di Q1 2025 kemungkinan akan menurun dikarenakan sulitnya compliance dengan disistem yang baru. Semoga segera dibenahi karena saya yakin banyak orang yang berharap sistem ini mempermudah WP, bukan malah sebaliknya.”

Kutipan diatas merefleksikan bahwa kelompok yang memahami pentingnya kebijakan ini pun tetap mempertanyakan efektivitasnya jika sistem tidak segera dibenahi. Ini menandakan bahwa ketidakpastian berfungsi sebagai penghalang terhadap optimisme.

Rasa takut akan eksploitasi kelemahan sistem oleh pihak tak bertanggung jawab memperkuat narasi bahwa potensi kerugian lebih menonjol daripada potensi keuntungan. Hasil temuan ini senada dengan penelitian Suganda & Fakhroni, (2025) yang mengatakan bahwa sistem pencatatan otomatis yang real-time memperbesar kekhawatiran akan pemungutan PPN yang tidak disukai konsumen karena menaikkan harga, yang berpotensi mengusir pelanggan ke vendor non-PKP. Lebih lanjut, pelaku UMKM memandang kewajiban sebagai PKP sebagai potensi kerugian yang nyata dan langsung, lebih besar

daripada potensi manfaat legalitas atau insentif administratif, sehingga mereka cenderung menghindarinya untuk menjaga kelangsungan usaha.

Dengan demikian, teori prospek membantu menjelaskan secara komprehensif mengapa implementasi CTAS memunculkan reaksi publik yang kuat. Ketika risiko lebih terasa nyata daripada manfaat, maka resistensi menjadi respons yang rasional dari perspektif psikologis. Oleh karena itu, strategi komunikasi dan implementasi kebijakan perlu mempertimbangkan cara membingkai manfaat secara konkret dan mengelola persepsi risiko melalui transparansi, edukasi publik, dan peningkatan keamanan sistem.

Ketimpangan Akses Digital dalam Implementasi *Core Tax Administration System*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* (CTAS) masih menghadapi tantangan besar dalam bentuk ketimpangan digital di kalangan wajib pajak. Ketimpangan ini mencakup bukan hanya persoalan akses fisik terhadap teknologi, tetapi juga berkaitan dengan motivasi, keterampilan, dan pemanfaatan teknologi dalam konteks perpajakan. Hal ini sejalan dengan *digital divide theory* yang dikemukakan oleh Van Dijk, (2006), yang membagi kesenjangan digital menjadi empat bentuk utama yaitu *motivational access*, *material access*, *skills access*, dan *usage access*. Pertama, *motivational access* mengacu pada sejauh mana individu memiliki keinginan atau dorongan untuk menggunakan teknologi digital. Dalam konteks perpajakan terkait sistem *coretax*, rendahnya motivasi dapat disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap sistem digital, ketakutan terhadap kesalahan, atau persepsi bahwa digitalisasi hanya menambah kerumitan. Misalnya, beberapa netizen menunjukkan resistensi terhadap sistem CTAS karena dianggap tidak memberikan manfaat yang nyata, dan justru mempersulit proses kepatuhan. Sebagaimana diungkapkan oleh akun pengguna Tiktok @Frizzwldan

“Coretax bukan mempermudah tapi memperibet dan mempersulit 😞😞”

Kutipan netizen diatas mencerminkan bentuk resistensi yang timbul karena kegagalan sistem memenuhi harapan dasar pengguna, yaitu kemudahan dan efisiensi. Dalam konteks *motivational access* menurut Van Dijk, (2006), pengalaman negatif seperti ini dapat menurunkan minat, kepercayaan, bahkan memunculkan penolakan psikologis terhadap teknologi baru. Ketika sistem digital seperti CTAS justru dirasakan menyulitkan, maka motivasi untuk menggunakannya secara sukarela pun semakin melemah, memperburuk kesenjangan digital dari sisi sikap dan penerimaan.

Kedua, *material access* berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur dan perangkat teknologi seperti internet, listrik, komputer, atau smartphone yang memadai. Hal ini menjadi tantangan utama di wilayah terpencil.

Keterbatasan infrastruktur teknologi yang mendasar seperti internet stabil, perangkat memadai, dan dukungan jaringan. Meskipun sistem *CTAS* dirancang untuk efisiensi, ketimpangan akses infrastruktur membuat sebagian wilayah tidak dapat mengaksesnya secara layak. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan sangat bergantung pada kesiapan fisik teknologi, dan tanpa pemerataan infrastruktur, sistem ini berisiko menciptakan ketidakadilan layanan antarwilayah. Ketiga, *skills access* mengacu pada kemampuan individu dalam mengoperasikan dan memahami sistem digital. Ini meliputi keterampilan operasional dasar, kemampuan mencari dan menilai informasi, hingga kemampuan strategis untuk menggunakan teknologi secara efektif. Hal ini tergambar dari pernyataan informan Bapak Udin.

“...tidak semua WP memiliki SDM yg mempunyai kapasitas coding, intelektualitas dll.”

Cuitan diatas merefleksikan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menunjukkan adanya kesenjangan keterampilan digital (*skills access*) yang signifikan dalam implementasi *CTAS*. Tak sedikit wajib pajak, khususnya pelaku UMKM dan kelompok *non-digital-native*, merasa kesulitan beradaptasi dengan sistem baru karena kurangnya pelatihan dan kapasitas teknis. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak DJP.

Ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang buruk dapat menghambat pemanfaatan teknologi, sehingga sistem gagal mendukung produktivitas dan efisiensi. Dengan demikian, keempat bentuk kesenjangan digital menurut Van Dijk, (2006) *motivational access*, *material access*, *skills access*, dan *usage access*, terbukti saling berkaitan dan memperkuat satu sama lain. Dalam konteks *CTAS*, berbagai komentar netizen mencerminkan bahwa ketika motivasi lemah, infrastruktur tidak merata, keterampilan terbatas, dan sistem tidak mendukung kebutuhan nyata pengguna, maka digitalisasi perpajakan akan cenderung eksklusif. Untuk itu, perlu strategi menyeluruh yang mengintegrasikan edukasi digital, perluasan infrastruktur, penyederhanaan sistem, serta komunikasi yang berkelanjutan agar transformasi digital benar-benar inklusif dan adil bagi semua wajib pajak. Oleh karena itu, jika *CTAS* ingin benar-benar berjalan dengan lancar dan merata, Direktorat Jenderal Pajak perlu melengkapinya dengan strategi pendampingan

berbasis komunitas, pelatihan digital masif, penyederhanaan antarmuka sistem, serta perluasan infrastruktur di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Tanpa hal tersebut, digitalisasi perpajakan berisiko memperluas ketimpangan dan menciptakan eksklusi fiskal baru di era digital.

Harapan akan Sistem yang Modern dan Terintegrasi

Di tengah gelombang kritik terhadap implementasi *core tax administration system* (CTAS), tetap muncul suara-suara publik yang menunjukkan optimisme terhadap potensi sistem ini sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Para netizen tidak hanya menyampaikan keluhan, tetapi juga memberikan evaluasi yang konstruktif serta harapan bahwa sistem ini, jika dikelola dengan baik, dapat membawa perbaikan nyata terhadap tata kelola pajak nasional.

Hal ini menunjukkan pentingnya *adaptation curve* dalam setiap proses transformasi digital. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) persepsi terhadap *perceived ease of use* berkembang seiring pengalaman langsung, dan dapat menggeser sikap negatif menjadi penerimaan seiring waktu.

Ini tidak hanya menunjukkan dukungan personal, tetapi juga mencerminkan pemahaman terhadap tujuan strategis dari digitalisasi pajak. Narasi ini senada E-Government Framework dari United Nations, (2022) yaitu user-centered design, di mana sistem dirancang untuk menyederhanakan akses layanan bagi pengguna sekaligus meningkatkan efisiensi operasional lembaga publik. Kicauan akun TikTok @Anak Muda Nyeni juga memberikan pandangan yang senada

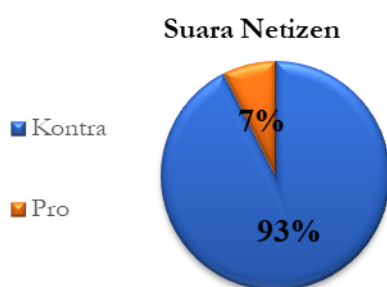
“Coretax ini solusi biar pajak lebih transparan, nggak ada lagi drama ribet-ribetan!”

Pandangan ini menggarisbawahi pentingnya transparansi sebagai nilai utama dalam digitalisasi sektor publik. Dalam kerangka *trust and transparency*, salah satu pilar utama dalam UN *E-Government Development Index*, sistem digital seperti CTAS dipercaya dapat meminimalkan interaksi fisik yang rawan kolusi serta memperkuat akuntabilitas proses administratif. Lebih lanjut, suara yang diungkapkan oleh salah satu informan

“...jika sistem coretax ini sudah berjalan 100%. Coretax ini akan jadi sistem yg bagus, rapih & tertib pajak”

Temuan ini sejalan dengan studi dari Jopang *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa

e-government berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan publik terhadap operasi dan layanan pemerintah. Sementara itu, penelitian oleh Yuliantini & Pribadi, (2024) menegaskan bahwa bahwa infrastruktur TIK dan penggunaan TIK memiliki pengaruh signifikan terhadap kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan *e-government*. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya perlu memperbaiki sisi teknis *CTAS*, tetapi juga membangun komunikasi publik yang proaktif dan edukatif. Sosialisasi yang masif, pelatihan interaktif berbasis kebutuhan pengguna, serta penguatan kanal layanan pelanggan akan menjadi kunci penting dalam mempercepat digital *readiness* masyarakat. Langkah-langkah ini akan mempercepat transisi dari *perceived risk* menuju *perceived benefit*, yang pada akhirnya memperkuat dukungan terhadap transformasi digital dalam sektor perpajakan. Secara keseluruhan, resistensi publik terhadap *CTAS* seharusnya dibaca sebagai signal bukan sebagai penolakan mutlak. Ketika sistem dirancang dan dikelola dengan prinsip keterbukaan, partisipasi, dan empati terhadap kebutuhan pengguna, maka peluang keberhasilan reformasi pajak berbasis digital bukan hanya mungkin, tetapi sangat potensial untuk memperbaiki sistem fiskal nasional secara menyeluruh. Akhirnya, berdasarkan berbagai pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas netizen (sekitar 93%) menunjukkan respons negatif atau kontra terhadap implementasi *core tax administration system*. Hal ini tercermin pada gambar 5 berikut yang merupakan output *NVivo 15*



Gambar 2. Perbandingan Jumlah Suara Netizen terkait Coretax

Mereka menilai bahwa penerapan sistem *coretax* yang dianggap belum siap justru tidak mempermudah, melainkan menyulitkan wajib pajak dalam menjalankan administrasi perpajakannya. Suara-suara keluhan yang berkembang di media sosial mengenai berbagai kendala dalam implementasi sistem ini pada akhirnya mendorong respons kebijakan dari otoritas pajak, diantaranya;

1. Penerbitan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-67/PJ/2025.

Kebijakan ini menetapkan penghapusan sanksi administratif atas keterlambatan pembayaran dan/atau pelaporan pajak yang disebabkan oleh gangguan teknis dalam sistem *coretax*, sebagai bentuk akomodasi terhadap situasi *force majeure* digital yang tak dapat dihindari oleh wajib pajak.

2. Peningkatan Kapasitas dan Infrastruktur

DJP melakukan perluasan infrastruktur jaringan dan peningkatan kapasitas *bandwidth* guna menjamin kelancaran operasional sistem *coretax*. Sebagai bagian dari upaya tersebut, DJP juga menetapkan mekanisme penunjukan penanggung jawab perusahaan melalui fitur *role access/impersonate*, serta penunjukan *person in charge (PIC)* untuk mengelola aktivitas administrasi perpajakan, khususnya dalam proses pembuatan faktur pajak.

3. Sosialisasi dan Edukasi Kepada Wajib Pajak

Sebagai bentuk tindak lanjut atas berbagai keluhan terkait implementasi *coretax* yang dinilai belum siap, Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi *coretax* kepada para wajib pajak. Sosialisasi ini mencakup pemaparan teknis terkait penggunaan sistem, antara lain proses pembuatan bukti potong, pembayaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa, dan aspek teknis lainnya (www.pajak.go.id). Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya DJP dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan melalui sistem *coretax*, sekaligus sebagai strategi pendukung dalam mencapai target penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pandangan netizen terhadap implementasi core tax administration system juga menunjukkan dinamika yang kompleks. Sebagian besar netizen menyuarakan ketidakpuasan terhadap sistem baru ini, terutama karena berbagai kendala teknis dan dampak psikologis yang ditimbulkan. Sistem *coretax* dinilai belum siap secara operasional, dengan keluhan utama meliputi sistem yang sering mengalami error, antarmuka yang tidak ramah pengguna, dan proses yang membingungkan. Kondisi ini berdampak langsung pada peningkatan tekanan kerja, stres, kelelahan, bahkan gangguan kesehatan bagi pegawai pajak, serta

menurunkan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak. Persepsi negatif ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan berbasis teknologi masih menyisakan kesenjangan dalam kesiapan infrastruktur dan kapasitas digital para penggunanya. Meskipun demikian, terdapat pula suara-suara yang mendukung penerapan coretax, terutama dari kalangan netizen yang melihatnya sebagai bagian dari langkah menuju tata kelola perpajakan yang lebih akuntabel, transparan, dan terintegrasi. Namun dukungan ini bersifat bersyarat yakni jika sistem mampu bekerja dengan stabil, responsif terhadap keluhan teknis, serta memberikan manfaat nyata dalam bentuk kemudahan administrasi dan peningkatan kualitas layanan pajak. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi *coretax* sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam menyelaraskan transformasi digital dengan kesiapan teknis dan psikososial pengguna sistem.

REFERENSI

- Dimetheo, G., Salsabila, A., Ceysha, N., & Izaak, A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai Upaya Mendorong Kepatuhan Pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Perpajakan*, 3(1), 2023.
- Discetti, R., & Anderson, V. (2023). The Value of Netnography for Research in HRD. *Human Resource Development Review*, 22(1), 59–83.
- EL HILALI, S., & AZOUGAGH, A. (2021). A netnographic research on citizen's perception of a future smart city. *Cities*, 115(May), 103233.
- Fahrizal, Suherman, & Febrilia, I. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Pengguna Aplikasi Food Delivery Saat Pandemi. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(2), 374–381.
- Fenton, A., Keegan, B. J., & Parry, K. D. (2023). Understanding Sporting Social Media Brand Communities, Place and Social Capital: A Netnography of Football Fans. *Communication and Sport*, 11(2), 313–333.
- Hesami, S., Jenkins, H., & Jenkins, G. P. (2024). Digital Transformation of Tax Administration and Compliance: A Systematic Literature Review on E-Invoicing and Prefilled Returns. *Digital Government: Research and Practice*, 5(3).

- Hidayat, A. I., & Nurani. (2024). Analisis Sistem Informasi Manajemen Pada Aplikasi Pengelolaan Surat Tugas Menggunakan Pendekatan TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL). *NOBEL MANAGEMENT*, 5(3), 333–339.
- Ingrassia, M., Altamore, L., Bacarella, S., Columba, P., & Chironi, S. (2020). The wine influencers: Exploring a new communication model of open innovation for wine producers—A netnographic, factor and AGIL analysis. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–30.
- Jopang, J., Aryatama, S., Muazzinah, M., Qamal, Q., & Ansar, A. (2024). Exploring the Relationship Between E-Government, Transparency, and Citizen Trust in Government Services. *Global International Journal of Innovative Research*, 2(6), 1354–1363.
- Lukas, E. N., & Hasudungan, A. (2024). The Impact of the Digital Divide on MSMEs' Productivity In Indonesia. *International Research Journal of Business Studies*, 16(3), 241–252.
- Murtezaj, I. M. (2024). The Effect of Electronic Data Interchange (EDI) on Improving Tax Compliance Rates. *International Journal of Religion*, 5(5), 139–151.
- Panjaitan, M. R. (2024). *Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan*. 2(4).
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191.
- Setiadi, F., Karunia, P. A., Juliati, Setyaningsih, T., & Suranta, S. (2024). Implementasi Pmk Nomor 66 Tahun 2023, Core Tax Administration System, Dan Pemberian Fasilitas Pph 21 Ditanggung Pemberi Kerja Badan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 25(01), 1–12.
- Tambun, S., Sitorus, R. R., Putra, R. R., & Julito, K. A. (2023). Pemanfaatan aplikasi NVivo 12 Plus untuk riset kualitatif di bidang akuntansi. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 6(2), 359–372.