

## **Adaptasi Wajib Pajak Terhadap Coretax DJP Pada Masa Transisi 2025-2026: Netnografi Diskursus Publik Digital**

### ***Taxpayer Adaptation To The DJP Coretax System During The 2025–2026 Transition Period: A Netnographic Study Of Digital Public Discourse***

**Happy Tatemba<sup>a\*</sup>, Harke Revo Leonard Polii<sup>b</sup>**

Universitas Klabat, Manado, Indonesia<sup>a,b</sup>

happytatemba@unklab.ac.id<sup>a</sup>

#### ***Abstract***

This study examines the adaptation of individual taxpayers (non-employees) and Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to the implementation of the Directorate General of Taxes (DJP) Coretax system during the 2025–2026 transition period. The research employs a qualitative approach using netnography and qualitative content analysis of 48 purposively selected units of publicly available digital texts derived from official DGT documents, tax regulations, online news media, X/Twitter, YouTube, Instagram, and Facebook. The verified official data incorporated in this study include the pre-implementation phase (16–31 December 2024), the full implementation on 1 January 2025, the DJP official statement containing data as of 9 January 2025 at 18:55 WIB, the administrative sanctions relief policy under Decree KEP-67/PJ/2025, and data as of 5 March 2026 indicating that more than 6 million Annual Income Tax Returns (SPT) for Fiscal Year 2025 had been submitted, 15,268,493 Coretax accounts had been activated, and 12,514,829 individual taxpayers had registered for Authorization Codes/Electronic Certificates. The findings reveal three major themes: digital transition shock and procedural confusion, digital literacy gaps among non-employee individual taxpayers and MSMEs, and fluctuations in public trust toward the tax authority. The study demonstrates that technical difficulties do not occur in isolation; rather, they evolve into procedural uncertainty, encourage users to rely on informal learning resources and online tutorials, and ultimately influence trust in the DJP. The novelty of this article lies in its explanation of digital spaces as mechanisms of collective adaptation that operate through technical frictions, informal learning processes, and the reconstruction of trust during the adoption of digital taxation services. Practical implications include the need to strengthen user experience design, provide segmented digital literacy assistance, develop responsive risk communication strategies, and utilize digital spaces as valuable sources of policy feedback.

**Keywords:** *DJP Coretax; taxpayer adaptation; netnography; digital literacy; public trust.*

#### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis adaptasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) non-karyawan dan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap implementasi Coretax DJP pada masa transisi 2025-2026. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan netnografi dan analisis konten kualitatif atas 48 unit teks digital publik yang dipilih secara purposif dari dokumen resmi DJP, regulasi, berita online, X/Twitter, YouTube, Instagram, dan Facebook. Data resmi terverifikasi yang dimasukkan mencakup fase pra implementasi 16-31 Desember 2024, implementasi penuh 1 Januari 2025, keterangan tertulis DJP yang memuat data per 9 Januari 2025 pukul 18.55 WIB, kebijakan penghapusan sanksi administratif KEP-67/PJ/2025, serta data 5 Maret 2026 yang menunjukkan lebih dari 6 juta SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2025 telah disampaikan, 15.268.493 akun Coretax telah diaktivasi, dan 12.514.829 WPOP telah melakukan registrasi Kode Otorisasi/Sertifikat Elektronik. Hasil penelitian menemukan tiga tema utama, yaitu guncangan transisi digital dan kebingungan prosedural, kesenjangan literasi digital pada WPOP non-karyawan dan UMKM, serta fluktuasi kepercayaan publik terhadap otoritas pajak. Temuan menunjukkan bahwa kendala teknis tidak berdiri sendiri, melainkan berubah menjadi ketidakpastian prosedural, mendorong migrasi pengguna ke tutorial informal, dan memengaruhi kepercayaan terhadap DJP. Kebaruan artikel terletak pada penjelasan ruang digital sebagai mekanisme penyesuaian kolektif yang bergerak melalui friksi teknis, pembelajaran informal, dan rekonstruksi kepercayaan dalam adopsi layanan perpajakan digital. Implikasi praktisnya adalah perlunya penguatan pengalaman pengguna, pendampingan literasi digital yang tersegmentasi,

komunikasi risiko yang responsif, dan pemanfaatan ruang digital sebagai sumber umpan balik kebijakan.

**Kata Kunci:** Coretax DJP; adaptasi wajib pajak; netnografi; literasi digital; kepercayaan publik.

## 1. Pendahuluan

Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan agenda strategis untuk meningkatkan efisiensi birokrasi fiskal, menurunkan biaya kepatuhan, memperkuat kualitas data, dan mendorong kepatuhan sukarela melalui layanan yang lebih mudah diakses (Basse et al., 2022; Musimenta, 2020). Dalam perspektif adopsi teknologi, keberhasilan sistem pajak digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya platform elektronik, tetapi juga oleh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, literasi digital, dan kepercayaan terhadap otoritas (Davis, 1989; Darmayasa & Hardika, 2024; Night & Bananuka, 2020). Dengan demikian, modernisasi sistem inti administrasi perpajakan perlu dipahami sebagai perubahan teknologi sekaligus perubahan sosial-administratif yang menuntut kesiapan pengguna.

Coretax DJP hadir dalam konteks tersebut sebagai bagian dari Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP). Secara regulatif, PSIAP berakar pada Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan, sedangkan pelaksanaan Coretax diperkuat melalui PMK Nomor 81 Tahun 2024 dan KMK Nomor 456 Tahun 2024 tentang implementasi sistem inti administrasi perpajakan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2024a, 2024b; Pemerintah Republik Indonesia, 2018). DJP menyatakan bahwa Coretax DJP melayani administrasi perpajakan mulai dari registrasi, penyampaian SPT, pembayaran, hingga layanan sejak masa Januari 2025 dan seterusnya (Direktorat Jenderal Pajak, 2026a).

Untuk memperjelas posisi penelitian ini terhadap studi terdahulu, Tabel 1 merangkum klaster penelitian Coretax, keterbatasan masing-masing klaster, dan posisi artikel ini dalam mengisi gap penelitian.

**Tabel 1. Posisi Artikel dalam *State of the Art* Penelitian Coretax**

| Klaster studi terdahulu                | Fokus utama  | Keterbatasan untuk menjawab masalah adaptasi  | Posisi artikel ini  |
|--|--|---|---|
| Studi kepatuhan dan digitalisasi pajak | Hubungan digitalisasi, e-system, sosialisasi, dan kepatuhan wajib pajak.   | Kuat secara eksplanatori, tetapi cenderung memandang adopsi sebagai hubungan antarvariabel dan kurang menangkap pengalaman transisi real time.        | Menganalisis adaptasi sebagai proses sosial yang bergerak dari friksi, pencarian bantuan, hingga pembentukan kepercayaan. |
| Studi kebijakan dan kesiapan Coretax   | Kebijakan, manfaat strategis, efisiensi administrasi, dan kesiapan implementasi Coretax (Karlinah et al., 2025; Korat & Munandar, 2025; Tofan, 2023; Uleng & Ekowati, 2025). | Banyak bersifat normatif atau konseptual sehingga belum menjelaskan secara rinci bagaimana pengguna menegosiasikan perubahan sistem di ruang digital. | Memanfaatkan jejak digital publik sebagai sumber data untuk membaca pengalaman pengguna pada fase transisi.               |

| Klaster studi terdahulu       | Fokus utama   | Keterbatasan untuk menjawab masalah adaptasi   | Posisi artikel ini   |
|-------------------------------|---|--|--|
| Content analysis Coretax      | Komentar YouTube, berita online, masalah teknis, dan dampak terhadap kepercayaan publik (Erstiawan, 2025).                | Sudah dekat dengan diskursus publik, tetapi belum memusatkan analisis pada WPOP non-karyawan dan UMKM sebagai kelompok dengan kebutuhan prosedural spesifik. | Memperjelas fokus pada WPOP non-karyawan, pekerja bebas, dan UMKM serta menghubungkannya dengan literasi digital dan coping mechanism. |
| Netnografi perspektif netizen | Pro-kontra netizen atas Core Tax Administration System pada TikTok, Twitter, Instagram, dan Facebook (Aldo et al., 2025). | Menjelaskan persepsi netizen umum, tetapi belum menempatkan ruang digital sebagai mekanisme penyesuaian kolektif WPOP non-karyawan dan UMKM.                 | Menawarkan kebaruan berupa mekanisme adaptasi kolektif: friksi teknis, pembelajaran informal, dan rekonstruksi kepercayaan.            |
| Analisis sentimen Coretax     | Klasifikasi opini publik menggunakan IndoBERT atas 8.035 tweet (Rizkia et al., 2025).                                     | Kuat dalam klasifikasi sentimen, tetapi kurang menjelaskan makna, konteks, dan proses adaptasi yang melatarbelakangi sentimen.                               | Mengisi lapisan interpretatif melalui analisis kualitatif tematik lintas sumber.   |

Berdasarkan pemetaan tersebut, artikel ini menempatkan ruang digital bukan hanya sebagai sumber opini, tetapi sebagai arena adaptasi kolektif wajib pajak selama masa transisi Coretax.

Konteks empiris menunjukkan bahwa implementasi Coretax DJP pada awal 2025 tidak sepenuhnya berlangsung mulus. DJP menetapkan fase praimplementasi pada 16-31 Desember 2024 dan menyatakan bahwa wajib pajak dapat mulai login pada 24 Desember 2024, sedangkan seluruh layanan Coretax dapat dimanfaatkan mulai 1 Januari 2025 (Direktorat Jenderal Pajak, 2024a). Dalam keterangan tertulis yang memuat data per 9 Januari 2025 pukul 18.55 WIB, DJP menyampaikan permohonan maaf atas kendala yang menyebabkan ketidaknyamanan dan keterlambatan layanan administrasi perpajakan, sekaligus melaporkan upaya perbaikan seperti perluasan jaringan, peningkatan kapasitas bandwidth, serta perbaikan fitur faktur pajak, pendaftaran, pembayaran, dan layanan surat keterangan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Media internasional juga melaporkan *crash*, *glitch*, *mismatch data*, dan penggunaan sistem lama secara paralel sebagai respons transisional (Sulaiman & Suroyo, 2025a, 2025b).

Bagi WPOP non-karyawan, pekerja bebas, dan pelaku UMKM, transisi tersebut penting karena kewajiban perpajakan sering dikelola sendiri tanpa dukungan staf pajak khusus. Perubahan antarmuka, kata sandi, passphrase, Kode Otorisasi/Sertifikat Elektronik, atau alur pelaporan tidak hanya memunculkan pertanyaan teknis, tetapi juga dapat mengubah rasa aman prosedural pengguna. Literatur menunjukkan bahwa literasi digital dan kualitas dukungan institusi berpengaruh terhadap kepatuhan serta penerimaan layanan digital (Haq & Tarmidi, 2024; Mandasari, 2024; Meiryani et al., 2023). Oleh karena itu, adaptasi terhadap Coretax perlu dipahami sebagai pengalaman

belajar yang berlangsung dalam ekosistem informasi, bukan sekadar kemampuan mengoperasikan aplikasi.

Bertolak dari gap tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis adaptasi WPOP non-karyawan dan pelaku UMKM terhadap implementasi Coretax DJP melalui diskursus publik digital pada masa transisi 2025-2026. Secara khusus, penelitian ini mengidentifikasi tema-tema dominan dalam percakapan publik, menjelaskan keterkaitan antara *perceived ease of use*, literasi digital, dan kepercayaan terhadap otoritas, serta merumuskan model mekanisme adaptasi kolektif yang muncul dari ruang digital. Kebaruan penelitian terletak pada penempatan ruang digital sebagai mekanisme penyesuaian kolektif, yaitu arena tempat wajib pajak memvalidasi masalah, menerjemahkan panduan formal, mencari tutorial, berbagi solusi, dan menilai ulang respons institusi. Dengan demikian, kontribusi konseptual artikel ini adalah perumusan mekanisme adaptasi kolektif wajib pajak pada fase transisi layanan pajak digital, yang bergerak melalui tiga proses: friksi teknis, pembelajaran informal, dan rekonstruksi kepercayaan.

## 2. Metode

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kombinasi netnografi dan analisis konten kualitatif. Netnografi dipilih karena fenomena adaptasi Coretax tidak hanya terjadi melalui interaksi langsung wajib pajak dengan sistem, tetapi juga melalui ekspresi, komentar, tutorial, dan percakapan publik di ruang digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti membaca praktik sosial, bahasa, dan negosiasi makna dalam komunitas daring tanpa mengganggu percakapan yang sedang berlangsung (Kainde & Polii, 2026; Kozinets & Gretzel, 2024; Smith et al., 2023). Analisis konten kualitatif digunakan untuk menata data teks yang heterogen menjadi kode, kategori, dan tema yang dapat dipertanggungjawabkan secara analitis (Lyhne et al., 2025; Karinda et al., 2026).

Strategi analisis bersifat deduktif-induktif. Kerangka deduktif berangkat dari konsep *perceived ease of use*, literasi digital, dan *trust in authority*, sedangkan pembacaan induktif membuka ruang bagi tema baru yang muncul dari data. Kombinasi ini sesuai untuk penelitian yang memiliki kerangka teoritis tetapi tetap membutuhkan kepekaan terhadap konteks transisi kebijakan yang cepat berubah (Bingham, 2023).

#### Fokus, Unit Analisis, dan Operasionalisasi Subjek

Fokus penelitian adalah adaptasi WPOP non-karyawan dan pelaku UMKM terhadap implementasi Coretax DJP. Unit analisis bukan individu sebagai responden, melainkan unit teks digital publik yang memuat pengalaman, keluhan, pertanyaan, evaluasi, atau pencarian solusi terkait Coretax. Satu unit dapat berupa berita, dokumen resmi, unggahan media sosial, komentar, balasan, atau potongan percakapan yang memiliki makna analitis mandiri.

Kategori WPOP non-karyawan dan UMKM dioperasionalkan melalui dua indikator. Pertama, penyebutan eksplisit seperti UMKM, pekerja bebas, freelancer, penerjemah, usaha, kegiatan usaha, usaha kecil, atau pelaporan orang pribadi non-karyawan. Kedua, konteks prosedural yang menunjukkan kewajiban perpajakan khas kelompok tersebut, misalnya pertanyaan tentang Norma Penghitungan Penghasilan Neto, pelaporan SPT orang pribadi dengan kegiatan usaha, faktur atau dokumen transaksi usaha, aktivasi akun untuk usaha kecil, atau kebutuhan tutorial pelaporan

mandiri. Unit yang tidak dapat dikaitkan dengan indikator tersebut tetap dapat dipakai sebagai konteks umum implementasi, tetapi tidak dijadikan dasar utama untuk menyimpulkan pengalaman WPOP non-karyawan/UMKM.

#### Sumber Data dan Prosedur Pembentukan Korpus

Korpus penelitian dibentuk secara purposif dari ruang digital nasional Indonesia selama Januari 2025-April 2026. Periode tersebut dipilih karena mencakup fase awal implementasi, respons kebijakan atas kendala transisi, dan fase pelaporan SPT Tahunan tahun pajak 2025 melalui ekosistem Coretax. Data resmi DJP dan regulasi diperlakukan sebagai data konteks institusional, sedangkan komentar, unggahan, berita, dan tutorial publik diperlakukan sebagai data diskursus pengguna. Pemisahan ini penting agar suara institusi tidak dicampur secara setara dengan suara pengguna dalam pembentukan tema.

Setelah seleksi, deduplikasi, dan penyisihan konten yang tidak relevan, korpus operasional terdiri atas 48 unit teks digital. Ukuran korpus tidak dimaksudkan untuk representasi statistik, melainkan untuk kecukupan informasi dalam penelitian kualitatif, yaitu ketika tambahan data pada klaster platform dan periode yang sama tidak lagi menghasilkan kategori substantif baru (Wutich et al., 2024). Korpus dikembangkan dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang konsisten sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Karena penelitian ini menggunakan purposive sampling berbasis kecukupan informasi, audit korpus difokuskan pada komposisi korpus final, keputusan inklusi-eksklusi, dan alasan analitis setiap unit data, bukan pada representasi statistik seluruh populasi unggahan tentang Coretax. Pendekatan ini dipilih agar klaim metodologis tetap proporsional dengan desain netnografi kualitatif.

**Tabel 2. Audit Pembentukan Korpus Penelitian**

| Komponen korpus               | Jumlah unit | Status analitis                           | Keterangan verifikasi   |
|-------------------------------|-------------|---|---|
| Dokumen resmi DJP/regulasi    | 8           | Data konteks institusional                | Termasuk pengumuman praimplementasi, keterangan tertulis implementasi, kebijakan penghapusan sanksi, halaman Coretax, dan siaran pers 2026. |
| Berita online nasional/bisnis | 7           | Data konteks publik dan respons eksternal | Termasuk berita mengenai gangguan, penggunaan sistem lama secara paralel, dan komentar pemangku kepentingan.                                |
| X/Twitter                     | 11          | Data diskursus pengguna                   | Utas, keluhan, pertanyaan, dan balasan publik; sebagian dirujuk melalui kode AKD untuk menjaga stabilitas sumber.                           |
| YouTube                       | 10          | Data diskursus tutorial dan komentar      | Konten tutorial, panduan langkah demi langkah, dan konteks komentar pengguna.   |
| Instagram/Facebook            | 12          | Data diskursus pengguna dan edukasi       | Unggahan edukatif, pertanyaan prosedural, dan percakapan publik terkait Coretax.  |
| Total                         | 48          | Korpus final                              | Korpus final setelah seleksi purposif, deduplikasi, dan eksklusi spam/promosi.  |

**Tabel 3. Data Real Terkonfirmasi yang Digunakan sebagai Konteks Analisis**

| <b>Tanggal/periode</b>    | <b>Data atau peristiwa terverifikasi</b>  | <b>Sumber</b>                                   | <b>Fungsi dalam analisis</b>   |
|---------------------------|---|---|--|
| 16-31 Desember 2024       | Praimplementasi Coretax DJP; wajib pajak mulai dapat login pada 24 Desember 2024, sedangkan layanan penuh dimanfaatkan mulai 1 Januari 2025.  | Direktorat Jenderal Pajak (2024a)               | Menandai fase awal penyesuaian teknis dan administratif.                                 |
| 1 Januari 2025            | Coretax DJP mulai digunakan untuk pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan.   | Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2024b) | Menjadi titik awal transisi sistem perpajakan digital.                                   |
| 9 Januari 2025, 18.55 WIB | DJP melaporkan 126.590 wajib pajak memperoleh sertifikat digital/elektronik, 34.401 wajib pajak telah membuat faktur pajak, 845.514 faktur dibuat, dan 236.221 faktur telah divalidasi/disetujui. | Direktorat Jenderal Pajak (2025a)               | Menyediakan konteks empiris atas skala penggunaan awal dan tekanan transisi.             |
| 27 Februari 2025          | DJP menetapkan KEP-67/PJ/2025 tentang penghapusan sanksi administratif atas keterlambatan pembayaran/penyetoran dan pelaporan yang berhubungan dengan implementasi Coretax.                       | Direktorat Jenderal Pajak (2025b)               | Menunjukkan respons kebijakan untuk menjaga kepastian hukum dan kepercayaan wajib pajak. |
| 5 Maret 2026, 08.00 WIB   | SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2025 yang telah disampaikan mencapai lebih dari 6 juta, terdiri atas 5.872.158 SPT WPOP, 129.231 SPT Badan Rupiah, dan 113 SPT Badan USD.                             | Direktorat Jenderal Pajak (2026b)               | Menunjukkan fase konsolidasi saat siklus pelaporan melalui Coretax berjalan.             |

| Tanggal/periode  | Data atau peristiwa terverifikasi  | Sumber                            | Fungsi dalam analisis  |
|------------------|--|-----------------------------------|--|
| 5 Maret 2026     | Sebanyak 15.268.493 wajib pajak telah mengaktifkan akun Coretax dan 12.514.829 WPOP telah melakukan registrasi Kode Otorisasi/Sertifikat Elektronik.   | Direktorat Jenderal Pajak (2026b) | Menjadi indikator skala adopsi dan kebutuhan dukungan literasi digital.                      |
| 25 Februari 2026 | Coretax Form mulai dapat digunakan untuk WPOP dengan kriteria tertentu sejak 25 Februari 2026; pengguna dapat mengunduh formulir SPT, mengisi secara offline, lalu mengunggah kembali melalui Coretax. | Direktorat Jenderal Pajak (2026c) | Menunjukkan respons inklusif terhadap perbedaan kecakapan digital dan keterbatasan jaringan. |

#### Teknik Penentuan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi teks yang mengandung kata kunci Coretax, DJP, UMKM, WPOP, pekerja bebas, freelancer, pelaporan pajak, login, error, akun pajak, faktur, SPT, Kode Otorisasi, Sertifikat Elektronik, atau layanan DJP, serta menunjukkan indikasi pengalaman adaptasi seperti kebingungan prosedural, gangguan teknis, mismatch data, pencarian tutorial, atau evaluasi terhadap respons otoritas. Kriteria eksklusi mencakup spam, promosi komersial, unggahan duplikatif, komentar yang hanya berisi serangan personal, serta komentar politis yang tidak memiliki hubungan analitis dengan penggunaan Coretax.

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi digital dan observasi non-partisipatif. Teks yang lolos seleksi disalin ke lembar audit dengan informasi platform, tanggal, tautan atau kode arsip, jenis sumber, ringkasan isi, dan alasan inklusi. Untuk data media sosial yang volatil, kutipan publik yang digunakan dalam naskah diberi kode Arsip Korpus Digital (AKD) agar naskah tidak bergantung pada URL yang dapat berubah atau terhapus. Handle akun tidak ditampilkan dalam naskah utama untuk menjaga kehati-hatian etis.

#### Teknik Analisis Data dan Keabsahan

Analisis dilakukan melalui kode tematik secara iteratif. Tahap pertama adalah familiarisasi data melalui pembacaan berulang. Tahap kedua adalah pengodean awal dengan kombinasi kode deduktif, seperti *perceived ease of use*, *trust issue*, dan *digital literacy gap*, serta kode induktif seperti *2FA invalid*, *captcha refresh*, tutorial pekerjaan bebas, dan penerimaan hati-hati. Tahap ketiga adalah pengelompokan kode ke dalam kategori. Tahap keempat adalah perbandingan lintas platform dan lintas waktu untuk melihat stabilitas tema. Tahap kelima adalah penafsiran tema dengan kerangka adopsi teknologi dan kepercayaan publik.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, *audit trail*, *peer debriefing*, dan *negative case analysis* (Ahmed, 2024). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dokumen resmi, berita, dan percakapan publik. *Audit trail* memuat jejak kata kunci, keputusan seleksi, revisi kode, dan memo analitis. *Negative case analysis* dilakukan dengan tetap memasukkan data yang menunjukkan penerimaan atau dukungan terhadap Coretax agar analisis tidak bias pada keluhan saja.

**Tabel 4. Contoh Jejak Pengodean dari Data ke Tema**

| Fragmen data   | Kode awal                         | Kategori                            | Tema  |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|---|
| Keluhan gagal login atau akun tidak ditemukan selama hampir dua minggu (AKD-01). | gagal login; akun tidak ditemukan | Hambatan akses dan rasa tidak pasti | Guncangan transisi digital dan kebingungan prosedural |
| Keluhan mengisi data berulang dan captcha tidak berfungsi (AKD-02).              | captcha error; input berulang     | Friksi antarmuka                    | Guncangan transisi digital dan kebingungan prosedural |
| Pertanyaan tentang kode 2FA yang tidak valid (AKD-03).                           | 2FA invalid; help seeking         | Pencarian bantuan teknis            | Kesenjangan literasi digital dan bantuan informal     |
| Pertanyaan tentang tutorial Coretax untuk pekerjaan bebas penerjemah (AKD-04).   | tutorial pekerjaan bebas          | Kebutuhan panduan tersegmentasi     | Kesenjangan literasi digital WPOP non-karyawan        |
| Pernyataan bahwa alur Coretax terasa sama setelah dipahami (AKD-05).             | adaptive acceptance               | Penerimaan berbasis pengalaman      | Fluktuasi kepercayaan dan penerimaan hati-hati        |

### Etika Penelitian

Penelitian hanya menggunakan data yang tersedia secara publik dan tidak melakukan interaksi langsung dengan pengguna platform. Meskipun demikian, data publik tetap diperlakukan secara hati-hati. Nama akun, foto profil, dan informasi personal tidak ditonjolkan dalam naskah. Kutipan media sosial yang digunakan adalah kutipan pendek yang relevan secara analitis dan dirujuk dengan kode AKD. Pendekatan ini menjaga keseimbangan antara auditabilitas akademik dan perlindungan etis terhadap pengguna ruang digital (Kozinets & Gretzel, 2024; Smith et al., 2023).

### 3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diskursus publik tentang Coretax DJP bergerak dalam tiga tema utama: guncangan transisi digital dan kebingungan prosedural, kesenjangan literasi digital pada WPOP non-karyawan dan UMKM, serta fluktuasi kepercayaan publik terhadap otoritas pajak. Ketiga tema tersebut saling terhubung. Friksi teknis memicu ketidakpastian prosedural; ketidakpastian mendorong pengguna mencari bantuan informal; pengalaman memperoleh atau tidak memperoleh solusi memengaruhi kepercayaan terhadap DJP.

Secara temporal, diskursus paling padat muncul pada fase Januari-Maret 2025 ketika sistem baru mulai digunakan dan berbagai kendala menjadi perhatian publik. Pada fase April-Desember 2025, percakapan bergeser ke kebutuhan adaptasi

operasional dan panduan. Pada Januari-April 2026, diskursus kembali menguat karena memasuki siklus pelaporan SPT Tahunan tahun pajak 2025 melalui ekosistem Coretax, bersamaan dengan meningkatnya aktivasi akun dan hadirnya Coretax Form serta Coretax Mobile (Direktorat Jenderal Pajak, 2026b, 2026c).

**Tabel 5. Ringkasan Tema Utama dan Bukti Lintas Sumber**

| <b>Tema utama</b>                                       | <b>Indikator empiris</b>   | <b>Sumber dominan</b>  | <b>Makna analitis</b>  |
|---|--|--|--|
| Guncangan transisi digital dan kebingungan prosedural   | Gagal login, akun tidak ditemukan, captcha bermasalah, mismatch data, dokumen/faktur tertunda, ketidakjelasan alur baru.                                   | Berita online, AKD X/Twitter, keterangan tertulis DJP yang memuat data per 9 Januari 2025. | Kendala teknis berubah menjadi ketidakpastian prosedural dan menurunkan <i>perceived ease of use</i> . |
| Kesenjangan literasi digital WPOP non-karyawan dan UMKM | Pertanyaan tentang 2FA, KO/SE, tutorial pekerjaan bebas, SPT nihil, formulir offline, dan cara menavigasi menu baru.                                       | YouTube, Instagram/Facebook, AKD X/Twitter, siaran pers DJP 2026.                          | Pengguna membutuhkan jembatan interpretatif antara panduan formal dan praktik harian.                  |
| Fluktuasi kepercayaan publik terhadap otoritas          | Skeptisisme awal, keluhan atas kesiapan sistem, respons berupa relaksasi sanksi, penggunaan kanal paralel, dan penerimaan hati-hati setelah memahami alur. | Berita online, dokumen DJP, AKD X/Twitter.   | Kepercayaan bersifat dinamis dan dibangun melalui pengalaman layanan serta respons institusional.      |

### **Guncangan Transisi Digital dan Kebingungan Prosedural**

Tema pertama menunjukkan bahwa implementasi Coretax pada fase awal dipahami banyak pengguna bukan sebagai perubahan antarmuka semata, tetapi sebagai gangguan terhadap rutinitas administratif yang sebelumnya sudah dikenal. Data resmi DJP mengonfirmasi bahwa sejak 9 Januari 2025 terdapat kendala yang menyebabkan ketidaknyamanan dan keterlambatan layanan administrasi perpajakan, sehingga DJP memperluas jaringan, meningkatkan bandwidth, memperbaiki layanan faktur pajak, pendaftaran, pembayaran, dan layanan surat keterangan (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a). Pada saat yang sama, laporan media menyebut crash, glitch, mismatch data, dan gangguan operasi bisnis sebagai bagian dari masalah awal implementasi (Sulaiman & Suroyo, 2025a, 2025b).

Pada level pengguna, guncangan ini muncul dalam keluhan gagal login, akun tidak ditemukan, pengisian data berulang, dan captcha yang tidak berfungsi. Misalnya, salah satu arsip X menyatakan bahwa pengguna sudah mencoba login hampir dua minggu tetapi selalu menghadapi pesan gagal login atau akun tidak ditemukan (AKD-01). Arsip lain menunjukkan keluhan mengenai pengisian data berulang dan tombol refresh captcha yang tidak membantu (AKD-02). Kutipan-kutipan tersebut menunjukkan bahwa masalah antarmuka dapat berubah menjadi rasa kehilangan kendali, karena pengguna tidak mengetahui apakah kesalahan berasal dari sistem, data lama yang belum tersinkronisasi, atau langkah pengguna sendiri.

Friksi teknis tersebut menurunkan *perceived ease of use*. Dalam logika *Technology Acceptance Model*, kemudahan tidak hanya berarti menu tersedia, tetapi

pengguna dapat memahami urutan tindakan, memperoleh umpan balik yang jelas, dan menyelesaikan tugas tanpa kecemasan berlebihan (Davis, 1989). Ketika sistem baru mengubah alur sekaligus memunculkan error, beban adaptasi meningkat karena pengguna harus belajar ulang di tengah risiko keterlambatan pemenuhan kewajiban perpajakan.

### **Kesenjangan Literasi Digital pada WPOP Non-karyawan dan UMKM**

Tema kedua memperlihatkan bahwa banyak pengguna tidak berhenti pada keluhan. Mereka mencari tutorial, meminta bantuan admin, membaca komentar pengguna lain, dan menggunakan video panduan untuk menerjemahkan instruksi formal ke dalam langkah praktis. Hal ini terlihat dari pertanyaan tentang kode 2FA yang tidak valid (AKD-03) dan pertanyaan khusus mengenai tutorial Coretax untuk pekerjaan bebas penerjemah (AKD-04). Data tersebut penting karena menunjukkan bahwa WPOP non-karyawan membutuhkan panduan yang lebih tersegmentasi daripada panduan umum orang pribadi karyawan.

Pada komentar YouTube dan unggahan edukatif Instagram/Facebook dalam korpus, pola pertanyaan pengguna cenderung bergerak dari pertanyaan teknis sederhana seperti menu yang harus diklik menuju pertanyaan berbasis skenario, misalnya cara menyesuaikan kasus pekerjaan bebas, UMKM, SPT nihil, KO/SE, atau pengisian formulir dengan alur Coretax. Pola ini menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna bukan hanya informasi umum, melainkan panduan praktis yang mengikuti situasi perpajakan spesifik.

DJP sendiri menyatakan adanya perbedaan tingkat kecakapan digital masyarakat dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah ketika meluncurkan Coretax Form dan Coretax Mobile pada 2026 (Direktorat Jenderal Pajak, 2026b). Secara lebih spesifik, laman Coretaxpedia menjelaskan bahwa Coretax Form dapat digunakan sejak 25 Februari 2026 sebagai saluran alternatif bagi WPOP dengan situasi perpajakan tidak kompleks dan kendala jaringan internet; pengguna dapat mengunduh formulir SPT, mengisi secara offline, lalu melaporkannya kembali melalui Coretax (Direktorat Jenderal Pajak, 2026c). Kebijakan ini mengindikasikan bahwa inklusivitas layanan tidak cukup diselesaikan melalui satu kanal web, tetapi membutuhkan kanal alternatif yang sesuai dengan variasi literasi digital dan kondisi jaringan.

Temuan ini menegaskan bahwa literasi digital dalam administrasi pajak bukan hanya kemampuan mengakses aplikasi, tetapi kemampuan memahami istilah, menafsirkan menu, membedakan sumber informasi kredibel, dan mengubah petunjuk formal menjadi tindakan yang benar. Bagi UMKM dan pekerja bebas yang mengelola pajak sendiri, tutorial informal menjadi sumber daya adaptif. Ruang digital berperan sebagai jembatan antara bahasa administratif DJP dan bahasa praktik sehari-hari pengguna.

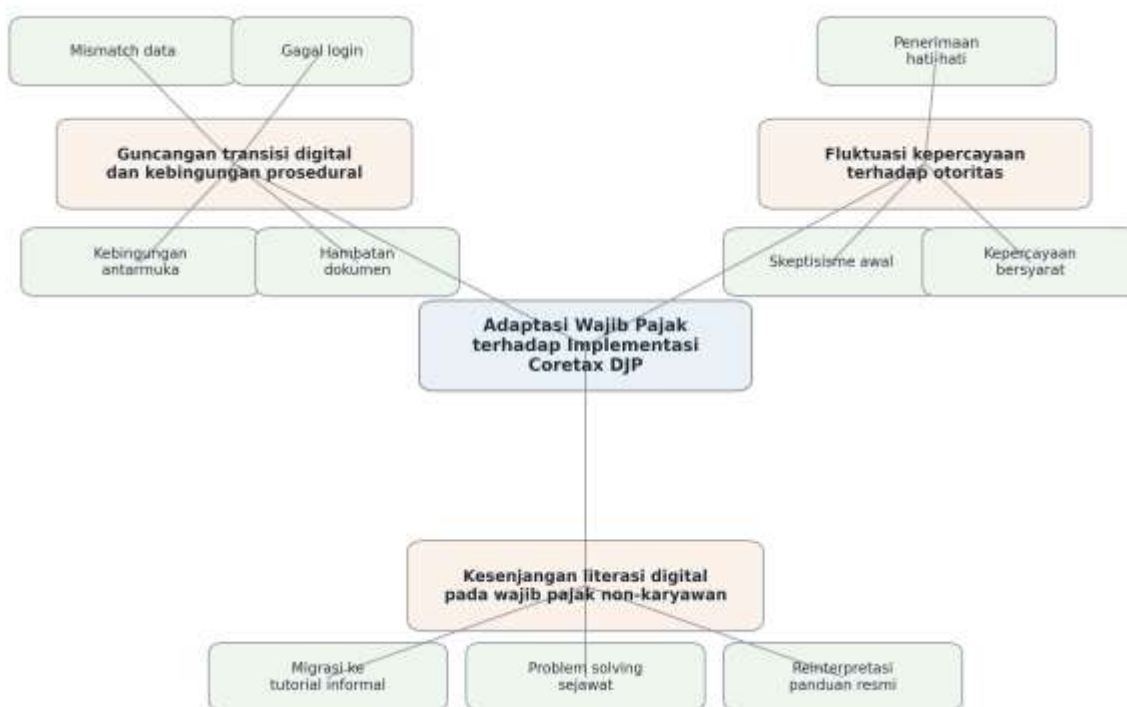
### **Fluktuasi Kepercayaan Publik terhadap Otoritas Pajak**

Tema ketiga memperlihatkan bahwa kepercayaan publik terhadap Coretax dan DJP bersifat fluktuatif. Pada fase awal, gangguan teknis segera dimaknai sebagai pertanyaan tentang kesiapan institusi. Namun, kepercayaan tidak hilang secara permanen. Respons DJP melalui permintaan maaf, perbaikan sistem, relaksasi sanksi administratif, serta penyediaan kanal tambahan seperti Coretax Form dan Coretax

Mobile membentuk ruang bagi pemulihan kepercayaan secara bertahap (Direktorat Jenderal Pajak, 2025a, 2025b, 2026b, 2026c).

KEP-67/PJ/2025 menjadi salah satu titik penting karena memberikan penghapusan sanksi administratif atas keterlambatan pembayaran/penyetoran dan pelaporan yang berhubungan dengan implementasi Coretax (Direktorat Jenderal Pajak, 2025b). Dalam kerangka trust in authority, kebijakan transisional seperti ini tidak hanya berfungsi administratif, tetapi juga komunikatif: otoritas menunjukkan bahwa risiko yang muncul akibat transisi sistem tidak sepenuhnya dibebankan kepada wajib pajak. Hal ini dapat mengurangi persepsi ketidakadilan dan memperbaiki legitimasi layanan digital.

Korpus juga menunjukkan adanya penerimaan hati-hati. Salah satu arsip X menyatakan bahwa pada awalnya alur Coretax membingungkan, tetapi setelah dipahami pengguna merasa alurnya tidak jauh berbeda dari sistem sebelumnya (AKD-05). Nada ini berbeda dari keluhan awal karena menunjukkan bahwa sebagian pengguna dapat membangun ulang kepercayaan setelah memperoleh pengalaman yang lebih stabil. Dengan demikian, trust dalam layanan pajak digital bukan variabel statis, melainkan hasil interaksi antara performa sistem, komunikasi institusi, dan pembelajaran pengguna.



**Gambar 1. Peta jaringan tematik adaptasi wajib pajak terhadap implementasi Coretax DJP**

Sumber: Diolah dari korpus digital penelitian.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi Coretax pada masa transisi tidak dapat dipahami semata-mata sebagai proses migrasi dari sistem lama ke sistem baru. Perubahan sistem menciptakan konfigurasi pengalaman pengguna yang melibatkan friksi teknis, kebutuhan belajar ulang, dan evaluasi terhadap respons otoritas. Dalam kerangka TAM, perceived ease of use turun ketika pengguna tidak dapat menyelesaikan tugas dasar seperti login, validasi 2FA, atau pengisian data tanpa gangguan (Davis, 1989; Night & Bananuka, 2020). Namun, penelitian ini memperluas

pembacaan TAM dengan menunjukkan bahwa kemudahan pada layanan publik digital bersifat temporal: persepsi kemudahan dapat merosot tajam pada fase awal transisi, kemudian pulih ketika pengguna memperoleh pengalaman stabil dan bantuan yang tepat.

Temuan juga memperkuat literatur tentang digital tax administration yang menempatkan teknologi, tata kelola perubahan, kualitas data, dan pengalaman pengguna sebagai komponen yang saling berhubungan (Basseley et al., 2022; Xi & Ling, 2025). Pada kasus Coretax, kendala seperti *mismatch* data atau gagal login bukan hanya masalah teknis internal sistem, tetapi menjadi pemicu ketidakpastian prosedural di tingkat pengguna. Ketika wajib pajak tidak yakin apakah langkahnya benar, biaya psikologis dan waktu adaptasi meningkat. Bagi UMKM, biaya tersebut dapat terasa lebih berat karena kewajiban perpajakan sering bersinggungan langsung dengan transaksi harian dan keberlangsungan operasi usaha.

Kontribusi kedua terletak pada pemahaman literasi digital sebagai kapasitas sosial, bukan hanya keterampilan individual. Pengguna belajar melalui tutorial YouTube, komentar, utas X/Twitter, dan percakapan komunitas. Dengan kata lain, ruang digital menjadi lapisan mediasi antara panduan resmi dan praktik aktual. Temuan ini memperkaya studi yang menghubungkan literasi digital dengan kepatuhan pajak (Mandasari, 2024; Meiryani et al., 2023) karena menunjukkan bahwa literasi digital pada fase transisi juga berfungsi sebagai mekanisme pemulihan rasa mampu. Ketika pengguna memperoleh tutorial yang relevan, rasa mampu meningkat dan resistensi dapat berkurang.

Kontribusi ketiga berkaitan dengan trust. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan pada pemerintah atau otoritas pajak berpengaruh pada kepatuhan (Haq & Tarmidi, 2024; Hidayatulloh & Fikrianoor, 2023). Penelitian ini menambahkan bahwa trust dalam konteks pajak digital dibangun secara performatif. Pengguna menilai otoritas melalui pengalaman konkret: apakah sistem dapat diakses, apakah keluhan direspons, apakah ada kelonggaran jika gangguan menyebabkan keterlambatan, dan apakah kanal bantuan dapat digunakan. Dengan demikian, permintaan maaf DJP, relaksasi sanksi, dan peluncuran kanal tambahan bukan hanya tindakan administratif, tetapi juga perangkat rekonstruksi kepercayaan.

Jika dibandingkan dengan studi netnografi netizen (Aldo et al., 2025), content analysis Coretax (Erstiawan, 2025), dan analisis sentimen IndoBERT (Rizkia et al., 2025), artikel ini menempatkan diskursus publik bukan hanya sebagai kumpulan opini atau sentimen, melainkan sebagai mekanisme penyesuaian kolektif. Pengguna tidak sekadar mengekspresikan pro-kontra; mereka menguji masalah, memvalidasi pengalaman, meminta tutorial, mengoreksi informasi, dan membangun evaluasi bersama atas respons DJP. Inilah novelty utama penelitian: ruang digital dipahami sebagai infrastruktur sosial informal yang ikut menentukan keberhasilan adopsi layanan pajak digital.

#### 4. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa adaptasi WPOP non-karyawan dan pelaku UMKM terhadap Coretax DJP pada masa transisi 2025-2026 merupakan proses sosial-administratif yang dipengaruhi oleh perceived ease of use, literasi digital, dan kepercayaan terhadap otoritas. Tiga tema utama yang ditemukan adalah guncangan transisi digital dan kebingungan prosedural, kesenjangan literasi digital pada WPOP non-karyawan dan UMKM, serta fluktuasi kepercayaan publik terhadap DJP.

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian adopsi e-government dan administrasi perpajakan digital dengan menunjukkan bahwa ruang digital bekerja sebagai mekanisme penyesuaian kolektif. Di ruang tersebut, pengguna memvalidasi gangguan, menerjemahkan panduan formal, mencari tutorial, dan menilai respons institusi melalui tiga proses utama: friksi teknis, pembelajaran informal, dan rekonstruksi kepercayaan. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan agar DJP memperkuat desain pengalaman pengguna, menyediakan panduan tersegmentasi untuk WPOP non-karyawan dan UMKM, meningkatkan komunikasi risiko, serta memanfaatkan percakapan publik digital sebagai sumber umpan balik kebijakan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan jejak digital publik, sehingga belum mewakili wajib pajak yang tidak aktif di media sosial atau tidak meninggalkan jejak digital. Penelitian lanjutan dapat menggabungkan survei dan wawancara untuk mengukur hubungan antara perceived ease of use, literasi digital, trust, kepuasan layanan, dan kepatuhan pajak secara lebih luas. Kajian longitudinal juga diperlukan untuk melihat apakah penerimaan hati-hati pada fase transisi berkembang menjadi kepatuhan digital yang stabil.

## 5. Pernyataan penggunaan AI

Penulisan artikel ini menggunakan bantuan ChatGPT by OpenAI sebagai alat bantu untuk perbaikan struktur bahasa. Seluruh isi, analisis, referensi, dan kesimpulan tetap merupakan hasil pemikiran serta tanggung jawab penulis sepenuhnya.

## 6. Daftar Pustaka

- Ahmed, S. K. (2024). The pillars of trustworthiness in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 2, Article 100051. <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100051>
- Aldo, Noviriani, E., & Roshani. (2025). Exploration of netizen perspectives on the implementation of the Core Tax Administration System: A netnographic study. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 6(1). <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5199909>
- Basse, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), Article 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Bingham, A. J. (2023). From data management to actionable findings: A five-phase process of qualitative data analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 22, 1-11. <https://doi.org/10.1177/16094069231183620>
- Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: The power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2337358. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024a, December 24). *Pemberitahuan pelaksanaan praimplementasi Coretax DJP*. <https://www.pajak.go.id/id/pengumuman/pemberitahuan-pelaksanaan-praimplementasi-coretax-djp>

- Direktorat Jenderal Pajak. (2025a, January 9). *Keterangan tertulis implementasi Coretax DJP*. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/implementasi-coretax-djp>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025b, February 28). *Keterangan tertulis kebijakan penghapusan sanksi administratif sehubungan dengan implementasi Coretax DJP*. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/keterangan-tertulis-kebijakan-penghapusan-sanksi-administratif-sehubungan-dengan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026a). *Implementasi Coretax DJP*. Retrieved May 7, 2026, from <https://www.pajak.go.id/id/coretaxdjp>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026b, March 5). *Pelaporan SPT tahunan terus meningkat, DJP luncurkan Coretax Form dan Coretax Mobile*. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/pelaporan-spt-tahunan-terus-meningkat-djp-luncurkan-coretax-form-dan-coretax-mobile>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026c, February 27). *Coretax Form untuk lapor SPT tahunan PPh*. Coretaxpedia. <https://www.pajak.go.id/coretaxpedia/coretax-form-untuk-lapor-spt-tahunan-pph>
- Erstiawan, M. S. (2025). Modernisasi perpajakan Indonesia dengan aplikasi Coretax: Perspektif content analysis. *Majalah Ekonomi*, 31(1). <https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>
- Haq, F. A., & Tarmidi, D. (2024). Trust in government, tax digitalization and tax education influence tax compliance with experience as a moderation. *Educoretax*, 4(8), 994-1005. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v4i8.1013>
- Hidayatulloh, A., & Fikrianoor, K. (2023). Personal norm and taxpayer compliance: Does trust in government play a role? *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(1), 24-33. <https://doi.org/10.34010/jra.v15i1.8486>
- Kainde, S. J., & Polii, H. R. L. (2026). Fomo, Virality, and Saturation: A Netnographic Study of Digital Consumer Behavior towards the Mixue Brand in Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 8(1), 185-194. <https://doi.org/10.37034/infv8i1.1389>
- Karinda, A. F., Polii, H. R. L., & Pangemanan, R. R. (2026). The Use of Generative AI in Investment and Budgeting Decision-Making Among Business Students: A Qualitative Analysis of Public Digital Artifacts. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 462-478. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v7i1.3721>
- Karlinah, L., Sari, H. G. I., Sugondo, L. Y., & Pratama, I. B. (2025). The implementation of the core tax system in Indonesia: A systematic literature review. *Neraca Keuangan: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 20(3), 444-455. <https://doi.org/10.32832/neraca.v20i3.21520>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024a). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang ketentuan perpajakan dalam rangka pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/306614/pmk-no-81-tahun-2024>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024b, December 30). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 456 Tahun 2024 tentang implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan*. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/peraturan/implementasi-sistem-inti-administrasi-perpajakan>

- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) langkah meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16-29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Kozinets, R. V., & Gretzel, U. (2024). Netnography evolved: New contexts, scope, procedures and sensibilities. *Annals of Tourism Research*, 104, Article 103693. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103693>
- Lyhne, C. N., Thisted, J., & Bjerrum, M. (2025). Qualitative content analysis: Framing the analytical process of inductive content analysis to develop a sound study design. *Quality & Quantity*, 59(6), 5329-5349. <https://doi.org/10.1007/s11135-025-02220-9>
- Mandasari, N. (2024). The effect of taxation digitalization (electronic system) on increasing individual taxpayer compliance. *Advances in Taxation Research*, 2(3), 153-167. <https://doi.org/10.60079/atr.v2i3.62>
- Meiryani, M., Alkhanifani, D., & Ramadhanti, V. (2023). The effect of e-system modernization, self-efficacy and digital literacy capabilities on taxpayer compliance. *E3S Web of Conferences*, 426, Article 01020. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342601020>
- Musimenta, D. (2020). Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda. *Cogent Business & Management*, 7(1), Article 1812220. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1812220>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73-88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang pembaruan sistem administrasi perpajakan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/77914/perpres-no-40-tahun-2018>
- Rizkia, A. S., Wufron, W., & Roji, F. F. (2025). Analisis sentimen Coretax: Perbandingan pelabelan data manual, transformers-based, dan lexicon-based pada performa IndoBERT. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(3), 1037-1048. <https://doi.org/10.57152/malcom.v5i3.2151>
- Smith, S. E., Sivertsen, N., Lines, L., & De Bellis, A. (2023). Netnography: A novel methodology for nursing research. *Journal of Advanced Nursing*, 79(11), 4207-4217. <https://doi.org/10.1111/jan.15798>
- Sulaiman, S., & Suroyo, G. (2025a, January 14). Users frustrated as Indonesia's tax system upgrade hit by problems. *Reuters*. <https://www.reuters.com/markets/asia/users-frustrated-indonesias-tax-system-upgrade-hit-by-problems-2025-01-14/>
- Sulaiman, S., & Suroyo, G. (2025b, February 11). Indonesia turns to old tax system after troubles with new software. *Reuters*. <https://www.reuters.com/markets/asia/indonesia-turns-old-tax-system-after-troubles-with-new-software-2025-02-11/>
- Tofan, A. (2023). Core tax system menurut persepsi konsultan dan usulan implementasi untuk pemerintah. *RATIO: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, 4(2), 121-129. <https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121>
- Ulung, W. M. B., & Ekowati, L. (2025). Analisis persepsi wajib pajak terhadap implementasi core tax administration system ditinjau dari relative advantage (Studi kasus PT XYZ). *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting,*

- Management and Business*, 8(3), 971-980.  
<https://doi.org/10.37481/sjr.v8i3.1178>
- Wutich, A., Beresford, M., & Bernard, H. R. (2024). Sample sizes for 10 types of qualitative data analysis: An integrative review, empirical guidance, and next steps. *International Journal of Qualitative Methods*, 23.  
<https://doi.org/10.1177/16094069241296206>
- Xi, W., & Ling, X. (2025). Can the digitalization of tax administration promote corporate digital transformation? Empirical evidence from China. *International Review of Economics & Finance*, 104, Article 104634.  
<https://doi.org/10.1016/j.iref.2025.104634>