



Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia : Analisis Content Media

Martinus Sony Erstiawan

Universitas Dinamika, Indonesia

Alamat: Jln. Kedung Baruk No. 98 Surabaya, Indonesia

Korespondensi penulis: martinus@dinamika.ac.id

Abstract. The launch of the Coretax system by the Directorate General of Taxes (DGT) represents a significant step in Indonesia's tax modernization, aiming to streamline administration and boost efficiency. However, its initial implementation faced severe technical issues, leading to substantial disruptions. This study analyzes the challenges encountered, evaluates stakeholder responses (government, businesses, consultants), identifies the causes of technical failures, and assesses the impact on business operations, tax revenue, and compliance. Using qualitative content analysis, 66 news summaries from Indonesian online media between November 2024 and March 2025 were examined. Findings indicate that widespread technical issues, such as errors and access difficulties, significantly burdened users and generated complaints. The government's response was mainly reactive, offering penalty removals and commitments for system improvements. Issues also extended to governance, external oversight by institutions like DPR and KPK, and concerns over fiscal implications. The study identifies key factors contributing to the challenges, including inadequate system readiness, poor socialization, and lack of thorough pre-implementation testing. It underscores the complexity of large-scale public sector digitalization in Indonesia, calling for urgent improvements in planning, testing, governance, and stakeholder involvement for the successful implementation of Coretax and future digital initiatives.

Keywords: Administration, Coretax Application, Efficiency, Online Mass Media.

Abstrak. Peluncuran sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menandai transformasi digital perpajakan Indonesia yang bertujuan menyederhanakan administrasi dan meningkatkan efisiensi. Namun, implementasi awal diwarnai kendala teknis fundamental yang menyebabkan gangguan signifikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis secara komprehensif permasalahan implementasi Coretax, memahami respons beragam pemangku kepentingan (pemerintah, pelaku usaha, konsultan), mengidentifikasi faktor penyebab gangguan teknis, mengevaluasi kebijakan responsif pemerintah, serta menganalisis dampaknya terhadap operasional bisnis, penerimaan pajak, dan kepatuhan. Mengadopsi metode kualitatif analisis konten, penelitian ini mengkaji 66 ringkasan berita dari berbagai media massa online Indonesia periode November 2024 – Maret 2025. Hasil yang diperoleh menunjukkan dominasi pemberitaan mengenai gangguan teknis masif (error, sulit akses) dan dampak negatif signifikan pada pengguna (beban administratif, keluhan). Respons pemerintah cenderung reaktif (penghapusan sanksi, janji perbaikan), sementara isu meluas ke ranah tata kelola, pengawasan eksternal (DPR, KPK), dan kekhawatiran fiskal. Kelemahan dalam kesiapan sistem, sosialisasi, dan pengujian praimplementasi teridentifikasi sebagai faktor krusial. Implikasi penelitian ini menggarisbawahi kompleksitas dan tantangan inheren dalam digitalisasi sektor publik berskala besar di Indonesia, menekankan urgensi perbaikan fundamental pada perencanaan, pengujian, tata kelola proyek, dan keterlibatan pemangku kepentingan untuk keberhasilan implementasi Coretax dan inisiatif digital mendatang.

Kata kunci: Administrasi, Aplikasi Coretax, Efisiensi, Media Massa Online

1. LATAR BELAKANG

Sistem perpajakan digital di Indonesia telah mengalami transformasi signifikan setelah peluncuran sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tujuan adanya Coretax dirancang untuk menyederhanakan administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi, dan meminimalisir potensi kecurangan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Namun, pada kenyataan dan implementasi di lapangan, sistem ini menghadapi berbagai kendala teknis

yang cukup serius, seperti kesalahan sistem yang menyebabkan gangguan dalam proses login, pembuatan faktur pajak, hingga ketidakmampuan sistem untuk menangani volume transaksi yang tinggi(Arniati et al., 2023). Masalah-masalah teknis ini berdampak langsung pada kelancaran administrasi perpajakan, yang pada gilirannya memengaruhi pengelolaan keuangan perusahaan dan pendapatan negara (M. Erstiawan, 2021). Bagi pengusaha, terutama dari sektor usaha kecil dan menengah(M. S. Erstiawan, 2022), cukup merasa terbebani karena harus mengulang proses administrasi berulang kali, menyebabkan keterlambatan dalam pelaporan pajak, bahkan menambah beban operasional(Herijawati et al., 2021).

Tidak hanya pengusaha, masalah ini juga dirasakan oleh para konsultan pajak yang berperan penting dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan masyarakat(M. Erstiawan & Binawati, 2023). Mereka telah menghadapi tantangan baru dalam proses pelaporan pajak yang sebelumnya sudah berjalan relatif lancar(Ginting & Tambunan, 2022). Para praktisi pajak dan pengusaha pun mengeluhkan bahwa sistem baru ini, meskipun menjanjikan digitalisasi yang lebih efisien, malah menambah beban administratif dan menghambat kepatuhan pajak(Rahmawati & Nurcahyani, 2025). Di sisi lain, pihak pemerintah, terutama DJP, menghadapi tekanan publik yang menuntut penyelesaian masalah ini dengan cepat(Arrijal Rachman, 2025). Dalam beberapa kasus, pemerintah bahkan harus mengeluarkan kebijakan untuk menghapuskan denda keterlambatan pajak selama sistem mengalami gangguan, untuk mengurangi beban yang ditanggung oleh wajib pajak(Surya Dua Artha Simanjuntak, 2025).

Permasalahan ini menjadi semakin rumit mengingat adanya perbedaan pandangan antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya mengenai bagaimana seharusnya sistem Coretax diterapkan. Di satu sisi, DJP menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan adalah langkah yang tidak bisa ditunda karena merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang lebih luas. Namun, di sisi lain, banyak pihak yang merasa bahwa sistem ini tidak siap dan belum matang, baik dari sisi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat untuk beradaptasi(Redaksi DDT News, 2025). Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi sistem Coretax(Dimetheo et al., 2023) dan dampaknya terhadap administrasi pajak di Indonesia sangat relevan untuk memahami tantangan digitalisasi dalam sektor publik serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitasnya(Arsy et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang timbul akibat implementasi sistem Coretax, serta memahami bagaimana berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah, pengusaha, dan konsultan pajak, merespons permasalahan tersebut. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab gangguan

teknis dalam sistem, serta mengevaluasi kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi kendala tersebut, seperti penghapusan denda keterlambatan dan penggunaan sistem alternatif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dampak yang ditimbulkan oleh masalah teknis Coretax terhadap pengelolaan keuangan pada bisnis(M. S. Erstiawan, 2020), penerimaan pajak, serta tingkat kepatuhan pajak di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan implementasi sistem Coretax dan memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif bagi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi mengingat pentingnya sistem perpajakan yang efektif dan efisien dalam mendukung perekonomian negara. Sistem Coretax dirancang untuk menggantikan sistem perpajakan lama yang masih mengandalkan manual, namun permasalahan teknis yang terjadi selama implementasinya menunjukkan bahwa transisi digital ini tidak berjalan mulus seperti yang diharapkan. Masalah yang timbul dalam implementasi sistem ini, seperti kesalahan *login*, *server down*, dan kegagalan dalam pembuatan faktur pajak, telah menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital. Selain itu, hambatan teknis ini berdampak pada pengusaha yang kesulitan memenuhi kewajiban pajak mereka tepat waktu, tentu berimbang pada penerimaan pajak negara.

Dalam konteks ini, penelitian sangat perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai dampak dari ketidakstabilan sistem Coretax terhadap administrasi pajak dan kebijakan fiskal negara. Dengan mengetahui penyebab masalah-masalah teknis yang terjadi dan bagaimana pemerintah serta pengusaha meresponsnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan sistem perpajakan di masa depan. Penelitian ini juga relevan bagi pihak pemerintah dalam mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi masalah yang ada, serta sebagai bahan pertimbangan dalam kebijakan digitalisasi perpajakan yang lebih matang.

Novelty dari penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan analisis konten kualitatif untuk menggali isu-isu yang timbul dalam implementasi sistem Coretax berdasarkan berita media yang tersebar pada berbagai *website*. Sebagian besar penelitian tentang implementasi sistem perpajakan digital cenderung lebih fokus pada aspek teknis atau analisis data numerik terkait efektivitas sistem. Namun, penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda dengan mengkaji permasalahan yang dihadapi oleh pengusaha, konsultan pajak, dan pemerintah melalui analisis kualitatif terhadap artikel-artikel media. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai tantangan sosial, kebijakan, dan ekonomi yang terkait dengan implementasi Coretax.

Penelitian ini juga akan memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai respon publik dan pemerintah terhadap kegagalan sistem Coretax, serta kebijakan relaksasi yang diambil untuk mengurangi dampak negatifnya. Hal ini menjadi pembaruan dalam literatur terkait digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia, terutama dalam konteks bagaimana sebuah sistem digital dapat diadaptasi dalam sektor publik yang memiliki kompleksitas tinggi dan melibatkan banyak pihak.

State of the Art pada penelitian ini merujuk pada sistem perpajakan digital dan implementasi *e-government* di Indonesia telah banyak dilakukan, namun fokus utama sering kali berada pada aspek teknologi dan efektivitas sistem. Beberapa studi mengungkapkan tantangan yang dihadapi dalam adopsi sistem digital, terutama yang berkaitan dengan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, dan proses transisi.

Penelitian yang lebih fokus pada respon pemangku kepentingan dan analisis media terkait dengan kegagalan atau tantangan dalam implementasi sistem Coretax masih sangat terbatas(Rinaldi & Ramadhan, 2024). Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menggunakan pendekatan analisis konten terhadap artikel-artikel media untuk menggali persepsi dan reaksi berbagai pihak terhadap masalah yang terjadi, serta mengidentifikasi pola-pola kritik dan saran yang muncul dalam pemberitaan media. Selain itu, penelitian ini juga memperluas pemahaman tentang bagaimana masalah teknis dalam sistem digital dapat berpengaruh langsung terhadap kebijakan fiskal dan penerimaan pajak negara, yang hingga kini belum banyak dibahas secara komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi signifikan terhadap kajian transformasi digital dalam administrasi publik di Indonesia, dengan fokus pada tantangan praktis yang dihadapi selama implementasi sistem digital dan respon kebijakan yang diambil oleh pemerintah serta pemangku kepentingan terkait. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih aplikatif untuk perbaikan sistem perpajakan digital di masa depan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Implementasi kebijakan (*Policy Implementation Theory*) menggarisbawahi bahwa kebijakan yang telah dirumuskan dapat dijalankan dengan efektif di tingkat lapangan. Terdapat dua perspektif yang digunakan yaitu *top-down* dan *bottom-up*. Dari iperpektif *top-down* menekankan kebijakan ditingkat atas terhadap implementasi dilapangan, dengan berbagai asumsi bahwa pelaksanaan yang baik dapat tercapai bila instruksi jelas dan pengawasan yang ketat saat diterapkan. Pada Pendekatan *bottom-up* menilai bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada fleksibilitas dan keputusan

pelaksana di tingkat bawah, yang menyesuaikan kebijakan dengan kondisi lokal yang ada(Meter & Horn, 1975). Implementasi kebijakan khususnya teknologi informasi tidak hanya tergantung pada adanya regulasi pada tingkat atas dengan menjembatani kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh pelaksana kebijakan di tingkat bawah terutama pada masyarakat(Soegiono, 2018). Adopsi teknologi digunakan untuk memberikan kemudahan dan manfaat yang tidak tersedia pada sistem pajak DJP yang terintegrasi dan memfasilitasi perpajakan di Indonesia(Purwanto & Nofiantoro, 2016)(Amiliasari & Ery Setiawan, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Desain pada penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis konten (*Content Analysis*) sebagai metode dasar dan utama untuk menggali isu yang berkaitan dengan implementasi sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP)(Elmortada et al., 2020; Martin & Oliver, 2022; Spiegel et al., 1955). Tujuan dari penelitian ini untuk memahami sejauh apa tantangan yang timbul, kemudian respon dari berbagai pihak (pemerintah, pelaku usaha dan konsultan pajak), serta dampak dari permasalahan teknis dalam pelaksanaan sistem perpajakan digital ini. Desain penelitian ini mengintegrasikan data sekunder dari beberapa media terkait dengan Coretax, serta melakukan analisis untuk memberikan wawasan yang lebih dalam tentang permasalahan yang ada. Sampel yang digunakan berjumlah 66 artikel dari berbagai sumber berita online.

Sumber data diperoleh dari artikel-artikel media massa yang tersebar pada *website* portal daring seperti CNBC Indonesia, Detik Finance, Bisnis Indonesia, DDT News, Kompas.com, Tempo.com, Tribunnews, dan Diorama.SuaraMerdeka yang mengulas tentang isu-isu implementasi sistem Coretax secara khusus memuat tentang gangguan teknis, respon dan *feedback* pemerintah beserta dampak terhadap masyarakat dan pengusaha dan artikel yang dipilih mencakup periode Januari-Maret 2025.

Teknik pengumpulan data bersumber pada data primer berdasarkan dokumen artikel-artikel berita yang membahas masalah Coretax secara langsung. Artikel yang dipilih dianalisa untuk menggali tema dan isu yang berkaitan dengan permasalahan teknis, respon kebijakan pemerintah dan dampak bagi sektor usaha. Teknik pengelolaan data dengan melakukan kategorisasi dan *coding* berdasarkan artikel yang relevan. Penyusunan kategori data atau pengelompokan berdasarkan isu yang muncul secara konsisten pada artikel tersebut. Kategori data yang relevan terurai dibawah ini :

Tabel 1. Kategori Data

No	Keterangan	Uraian Kategori
1	Masalah teknis pada Sistem Coretax (Kategori : MT)	Kategori ini mencakup permasalahan teknis yang terjadi pada sistem Coretax. Masalah teknis berupa malfungsi, ketidakstabilan, kesalahan verifikasi, kesulitan <i>login</i> , <i>server down</i> dan integrasi data saat digunakan.
2	Dampak Terhadap Pengguna (WP, Pelaku usaha, Konsultan) (Kategori : DP)	Dampak yang dirasakan langsung adalah pelaku usaha, accounting, konsultan pajak dan masyarakat sebagai akibat implementasi Coretax meliputi kesulitan administrasi pajak, keterlambatan setoran pajak dan gangguan terhadap operasional usaha menjadi beban kerja tambahan.
3	Respon Pemerintah terhadap Permasalahan Cortax (Kategori : RP)	Tindakan atau kebijakan yang diambil oleh DJP mengatasi masalah yang timbul akibat kegagalan sistem Coretax, meliputi tanggapan, pernyataan resmi, kebijakan dan tindakan konkret yang diambil misalkan penghapusan denda atas keterlambatan bagi wajib pajak.
4	Respon & Tindakan Pemerintah/Pejabat Lain (Kategori : RT)	Kategori ini fokus pada intervensi, pernyataan atau tindakan dari pejabat di luar struktur DJP, terutama pejabat tingkat tinggi seperti Menteri Keuangan, Menko Perekonomian atau Menteri Maritim dan Investasi
5	Pengawasan dan Reaksi Eksternal (Kategori : PR)	Kategori ini menangkap respon dan tindakan dari lembaga atau pihak diluar pemerintah eksekutif dan pengguna langsung, mencakup Lembaga legislatif (DPR), Lembaga Pengawas (Ombudsman), Penegak Hukum (KPK), Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI), pakar dan warganet (suara publik).
6	Dampak Ekonomi & Fiskal (Kategori DF)	Kategori ini secara spesifik melihat konsekuensi dari masalah Coretax terhadap keuangan negara dan insikator makro ekonomi yang mencakup penerimaan pajak, anggaran negara dan stabilitas ekonomi secara menyeluruh.
7	Isu Implementasi dan Kesiapan (Kategori : IK)	Kategori ini melampaui masalah teknis spesifik dengan melihat implementasi Coretax secara keseluruhan mencakup aspek kesiapan (Sistem, SDM dan infrastruktur), strategi transisi, sosialisasi, manajemen proyek sampai pada desain awal sistem dan biaya.

Coding data dengan memberikan kode untuk setiap tema atau isu yang teridentifikasi dalam artikel dengan tujuan untuk mempermudah pengelompokan dan analisis data lebih lanjut (terurai pada Lampiran).

Analisis frekuensi berdasarkan *coding* data dalam implementasi Coretax memberikan gambaran mengenai pola-pola seberapa sering tema, kategori atau isu tertentu muncul dalam artikel yang dianalisis. Frekuensi diukur berdasarkan identifikasi isu utama, kesenjangan serta pengaruh besar dalam konteks yang dianalisis.

Validitas data diperoleh melalui proses pengumpulan dan verifikasi informasi dari berbagai media dengan konten yang serupa, namun disajikan melalui sudut pandang institusi media yang berbeda. Hal ini dilakukan guna menangkap keragaman perspektif dan mengurangi potensi bias yang mungkin muncul apabila hanya bersandar pada satu sumber informasi. Setiap artikel yang terpilih kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis konten kualitatif, dengan menetapkan kategori dan kode tematik yang telah dirumuskan secara sistematis, mulai dari masalah teknis sistem dengan kode kategori (MT), dampak terhadap pengguna (WP, Pelaku

Usaha & Konsultan) dengan kode kategori (DP), respons pemerintah terhadap permasalahan Coretax (RP), respon dan tindakan pemerintah/pejabat lain (RT), pengawasan dan reaksi eksternal (PR) serta dampak ekonomi dan fiskal (DF) selanjutnya isu implementasi dan kesiapan (IK). Proses pengkodean dilakukan secara konsisten pada seluruh artikel sehingga memungkinkan terbangunnya struktur data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keandalan data dijaga melalui proses kategorisasi dan pengkodean berulang dengan teknik *cross-check* antar data dan antar peneliti (*inter-coder reliability*) yang memastikan bahwa tema-tema utama yang muncul dalam pemberitaan bersifat konsisten dan dapat diidentifikasi secara objektif. Selain itu, analisis frekuensi kemunculan isu dalam berbagai media turut digunakan sebagai parameter kuantitatif untuk mengukur sejauh mana sebuah isu dominan diangkat dalam pemberitaan. Semakin sering suatu kategori tema muncul di berbagai sumber berita, semakin kuat tingkat keandalannya dalam merepresentasikan realitas lapangan. Dengan demikian, penggunaan triangulasi sumber data tidak hanya memperkaya informasi yang diperoleh, tetapi juga memperkuat validitas internal dan keandalan eksternal penelitian ini, sehingga hasil analisis yang dihasilkan memiliki derajat kredibilitas dan dependabilitas yang tinggi sesuai standar metodologi penelitian kualitatif pada ranah administrasi publik digital.

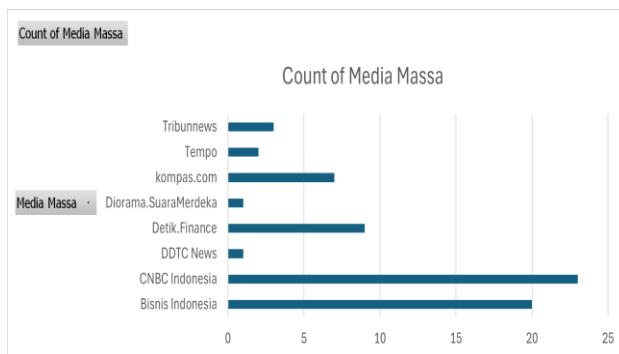
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian yang menyajikan temuan utama pada topik ini dengan menggunakan metode kualitatif dalam perspektif analisis konten berdasarkan sumber pemberitaan media massa *online* mengenai implementasi sistem Coretax DJP. Dari hasil temuan berbagai media online 66 berita digunakan dari data primer. Dan ringkasan dilakukan terhadap 66 berita *online* tersebut telah teridentifikasi tema yang dominan yang secara konsisten muncul dalam pemberitaan mengenai Coretax.

Hasil analisis berdasarkan tema dan frekuensi menunjukkan bahwa pemberitaan media massa mulai bulan Januari dipenuhi dengan implementasi Coretax secara sistematis membingkai sumber masalah teknis yang signifikan yang dampak luas bagi pengguna dan berpotensi merugikan negara. Adapun hasil frekuensi jumlah pada setiap media massa menunjukkan artikel yang di beritakan pada gambar dibawah ini :

Dari hasil (gambar 1) terdapat dominasi pemberitaan atau data mengenai topik yang dianalisis di dominasi oleh CNBC Indonesia dan Bisnis Indonesia yang secara signifikan memiliki jumlah artikel yang lebih banyak daripada media lainnya. Sedangkan kontribusi menengah diperoleh dari media massa Detik.Finance dan Kompas.com memberikan jumlah

yang cukup moderat, berbeda hasilnya bila terdapat kontribusi kecil yaitu Tribunnews, Tempo, DDTC News dan Diorama.SuaraMerdeka.



Gambar 1. Pemberitaan Coretax pada Media Massa *Online*

Sumber : Media Massa *Online* yang diolah peneliti

Secara keseluruhan grafik ini memberikan gambaran visualisasi yang cukup jelas mengenai distribusi sumber data berdasarkan media. Berdasarkan data yang terlihat, jumlah pemberitaan terkait dengan topik ini lebih banyak datang dari media massa besar seperti CNBC Indonesia dan Bisnis Indonesia, yang menampilkan artikel dengan frekuensi signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua media tersebut memberikan perhatian yang lebih besar pada isu-isu terkait implementasi dan tantangan sistem Coretax, serta respons terhadap permasalahan yang muncul.

Media Detik.Finance dan Kompas.com juga memberikan kontribusi pemberitaan yang cukup banyak, meskipun tidak sebesar dua media sebelumnya. Sementara itu, media seperti Tribunnews, Tempo, DDTC News, dan Diorama.SuaraMerdeka menunjukkan kontribusi pemberitaan yang lebih kecil, yang bisa jadi disebabkan oleh variasi dalam intensitas pemberitaan atau fokus editorial mereka yang berbeda.

Dari uraian diatas bahwa media yang memiliki reputasi besar di Indonesia cenderung lebih fokus pada pemberitaan masalah teknis dan dampak yang ditimbulkan, reaksi pemerintah, serta dampak ekonomi dan fiskal yang relevan dengan sektor usaha dan penerimaan pajak negara dalam implementasi Coretax. Secara keseluruhan, CNBC Indonesia dan Bisnis Indonesia memberikan informasi yang lebih komprehensif dan berulang tentang tantangan yang dihadapi oleh sistem Coretax, sementara media lain seperti Tempo atau Diorama.SuaraMerdeka cenderung meliput lebih sedikit, tetapi tetap berkontribusi terhadap pemahaman yang lebih luas tentang implementasi sistem ini. Frekuensi ini bisa mengindikasikan bahwa tingkat perhatian dan kepentingan yang berbeda dari masing-masing media terhadap topik ini, serta prioritas editorial yang dimiliki oleh masing-masing media massa.

Kategori (MT) Masalah Teknis Sistem

Dari hasil yang terurai menunjukkan representasi visual dari setiap blok warna pada diagram yang mewakili kategori dan ukuran blok serta beda warna, mencerminkan bahwa frekuensi atau proporsi dari masing-masing kategori yang muncul berdasarkan data pada artikel. Berikut merupakan uraian hasil perkategorisasi pada masalah teknis pada sistem Coretax :

MT1 (Masalah Teknis pada Sistem Coretax), menunjukkan bahwa masalah teknis merupakan isu yang paling sering diangkat dalam pemberitaan mengenai sistem Coretax. Masalah teknis yang terurai mencakup gangguan sistem seperti kesalahan *login*, kesalahan verifikasi, *server down*, atau integrasi data yang tidak lancar.

MT2 (Dampak Terhadap Pengguna: WP, Pelaku Usaha, & Konsultan), menunjukkan bahwa pemberitaan sangat memperhatikan dampak yang dirasakan oleh pengguna, khususnya pelaku usaha, konsultan pajak, dan wajib pajak (WP). Dampak ini mencakup kesulitan dalam mengelola administrasi, keterlambatan pembayaran pajak, dan beban administratif tambahan yang muncul akibat gangguan sistem (misalnya lembur kerja).

MT3 (Respons Pemerintah terhadap Permasalahan Coretax), skala pemberitaannya relatif lebih kecil dari katagori MT1 dan MT2 menunjukkan bahwa terdapat kebijakan pemerintah dalam hal penghapusan denda pajak akibat gangguan sistem serta upaya – upaya lain untuk memperbaiki sistem.



Gambar 2. Kategori Masalah Teknis Sistem

Sumber : Olahdata Peneliti

MT4 (Pengawasan dan Reaksi Eksternal), menunjukkan bahwa meskipun ada perhatian terhadap pengawasan eksternal, frekuensinya tidak sebanyak masalah teknis atau dampak terhadap pengguna.

MT5 (Dampak Ekonomi dan Fiskal), menunjukkan bahwa meskipun penting, pemberitaan yang mengangkat dampak ekonomi dan fiskal dari kegagalan sistem Coretax lebih sedikit. Bisa dikarenakan pengaruh pada penerimaan pajak negara, anggaran negara, dan stabilitas ekonomi.

MT6 (Respon dan Tindakan Pemerintah/Pejabat Lain), kategori ini berwarna hijau terang dan cukup kecil, mencerminkan perhatian pada respon dan tindakan pejabat pemerintah selain DJP, seperti Menteri Keuangan, Menko Perekonomian, Ketua Dewan Ekonomi Nasional atau pejabat lain yang mengambil langkah terkait implementasi

Coretax. MT7 (Isu Implementasi dan Kesiapan), berwarna biru gelap yang menonjol di sisi kanan gambar. Cakupannya termasuk aspek kesiapan sistem, diantaranya infrastruktur, strategi transisi, dan sosialisasi kepada masyarakat. Cakupan tersebut mencerminkan pentingnya kesiapan sistem yang matang untuk menjamin kelancaran implementasi Coretax dari berbagai termasuk keterlibatan masyarakat luas.

MT8 (Masalah Teknis Spesifik Lainnya), kategori ini berwarna cokelat, menunjukkan bahwa ada isu teknis spesifik lainnya yang tidak tercakup dalam MT1, mencakup masalah integrasi data antara sistem pajak dengan sistem lain yang mendukung aplikasi Coretax. MT9 (Reaksi Warganet), area ini lebih kecil dari yang lain, menunjukkan reaksi dari warganet terkait implementasi sistem Coretax. Reaksi warga net berupa kritik atau dukungan melalui media sosial yang memberikan gambaran tentang persepsi publik terhadap implementasi Coretax. MT10 (Peran Konsultan Pajak), kategori ini merupakan yang terkecil dalam diagram, menunjukkan bahwa meskipun peran konsultan pajak dalam implementasi sistem ini penting, namun pemberitaan mengenai konsultan pajak pada kategori ini tidak sebanyak kategori lainnya.

Hasil dari diagram ini mengindikasikan bahwa pemberitaan tentang masalah teknis sistem Coretax menjadi perhatian utama dalam pemberitaan, diikuti dengan dampak terhadap pengguna, terutama pelaku usaha dan konsultan pajak. Pemerintah juga memiliki perhatian lebih terhadap permasalahan ini, baik dalam bentuk respons langsung maupun kebijakan terkait. Namun, topik seperti dampak fiskal, pengawasan eksternal, dan peran konsultan pajak mendapatkan pemberitaan yang lebih sedikit, yang menunjukkan area yang kurang menjadi perhatian lebih dalam pemberitaan dalam konteks implementasi Coretax di Indonesia.

Dampak Terhadap Pengguna (WP, Pelaku Usaha & Konsultan (DP)

Pada grafik dibawah ini merupakan gambaran umum dampak terhadap pengguna implementasi aplikasi Coretax. Dampak yang terurai pada point ini yaitu dampak terhadap pelaku usaha yang secara langsung menggunakan aplikasi Coretax, Konsultan Pajak sebagai praktisi yang menjadi bagian pada perusahaan.



Gambar 3. Dampak terhadap Pengguna

Sumber : Olahdata Peneliti

Berikut adalah hasil dari dampak bagi para pengguna implementasi aplikasi Coretax diantaranya DP1 (Dampak Terhadap Pengguna - WP, Pelaku Usaha, & Konsultan), kategori ini menunjukkan dampak paling besar yang dirasakan oleh wajib pajak (WP), pelaku usaha, dan konsultan pajak. Dampak tersebut mencakup kesulitan dalam administrasi pajak, keterlambatan dalam pelaporan pajak, dan gangguan operasional usaha. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa masalah administratif dan operasional yang dihadapi oleh para pengguna termasuk *accounting* menjadi isu yang paling sering diangkat dalam pemberitaan. Hal ini juga menandakan bahwa masalah praktis dalam pelaksanaan sistem Coretax sangat mempengaruhi kelompok pengguna utama, yakni pengusaha dan konsultan pajak. DP2 (Dampak terhadap Wajib Pajak), menunjukkan bahwa wajib pajak sebagai pengguna sistem juga merasakan dampak yang cukup signifikan. Meskipun frekuensinya sedikit lebih rendah daripada DP1, namun tetap menunjukkan bahwa banyak artikel yang membahas pengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak dan kesulitan administrasi yang dihadapi oleh WP dalam menggunakan Coretax. Dampak terhadap wajib pajak ini bisa mencakup kesulitan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, yang berisiko menyebabkan penundaan pembayaran atau sanksi keterlambatan.

DP3 (Dampak Terhadap Pengguna - Masalah Lainnya), mencerminkan dampak lainnya yang bisa dirasakan oleh kelompok pengguna terkait dengan implementasi Coretax, yang tidak tercakup dalam kategori DP1 atau DP2. Meski frekuensinya relatif lebih kecil, kategori ini menunjukkan adanya permasalahan tambahan yang muncul di luar masalah teknis dan administratif utama yang sudah dijelaskan dalam DP1 dan DP2. Cakupan dampak tersebut seperti gangguan operasional yang dihadapi oleh pengusaha kecil atau permasalahan integrasi sistem dengan pihak ketiga, yang tidak sebanyak dibahas dalam pemberitaan. Sedangkan DP4 (Dampak terhadap Konsultan Pajak dan Akuntan), mencerminkan dampak yang dirasakan oleh konsultan pajak dan akuntan yang memiliki peran penting dalam membantu pengguna Coretax mengelola administrasi pajak mereka. Frekuensi yang lebih rendah dibandingkan DP1 dan DP2 menunjukkan bahwa meskipun konsultan pajak terkena dampak langsung dalam mengelola masalah teknis dan administratif yang ditimbulkan oleh sistem, dampaknya tidak seberat yang dirasakan oleh pengusaha atau wajib pajak.

Meskipun demikian, peran mereka tetap penting dalam mengatasi masalah ini, terutama terkait dengan ketepatan waktu pelaporan dan penyelesaian administrasi yang terganggu oleh gangguan teknis. DP5 (Dampak Lainnya pada Pengguna) menunjukkan dampak lainnya pada pengguna sistem Coretax, yang bisa saja mencakup masalah yang tidak terlalu sering dibahas atau isu yang terjadi pada kelompok pengguna tertentu seperti usaha kecil, konsultan pajak

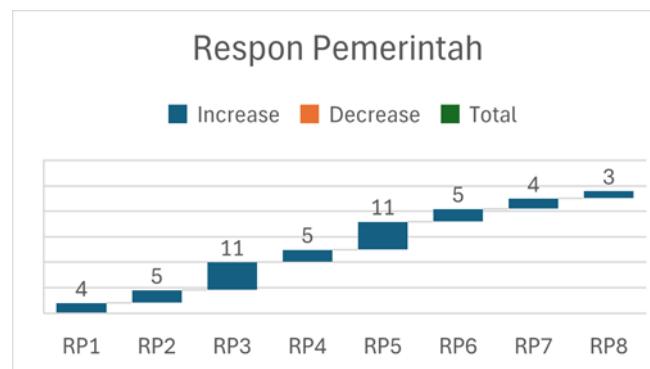
independen, atau pengguna dengan tingkat adopsi teknologi yang lebih rendah. Frekuensi yang rendah pada kategori ini menandakan bahwa meskipun ada dampak, pemberitaan terkait dengan dampak ini tidak sebanyak kategori lainnya.

Dari dampak terhadap pengguna (WP, Pelaku Usaha, & Konsultan) yang paling banyak muncul pada pemberitaan implementasi sistem Coretax. Dengan frekuensi tertinggi pada kategori DP1 dan DP2, ini menandakan bahwa masalah praktis termasuk kesulitan administratif dan keterlambatan pembayaran pajak serta pelaporan mendominasi perhatian. Selain itu dampak pada pengguna lainnya pada kategori DP3, DP4, dan DP5 menunjukkan dampak yang lebih kecil, kondisi tersebut mengindikasikan adanya diversitas yang dirasakan oleh pengguna sistem ini, mencakup berbagai aspek operasional atau fungsional kurang lebih jarang dibahas.

Berdasarkan hasil ini menunjukkan bahwa fokus utama pada gangguan sistem telah mempersulit pengguna dan wajib pajak yang pada gilirannya berdampak pada pembayaran pajak periode tersebut dan kepatuhan pajak serta kinerja keuangan perusahaan. Gambaran jelas pada penelitian ini mengenai urgensi perbaikan sistem Coretax dan peran pemangku kepentingan terus berupaya merespons pengguna dan wajib pajak serta menyelesaikan masalah teknis pada aplikasi agar kelancaran dan tingkat keberhasilan implementasi sistem ini dapat terealisasi dengan baik untuk meningkatkan pendapatan negara.

Respons Pemerintah Terhadap Permasalahan Coretax (RP)

Hasil berdasarkan gambar dibawah ini menunjukkan respon pemerintah terhadap masalah implementasi.



Gambar 4. Respon Pemerintah

Sumber : Olahdata Peneliti

DJP memberikan respon terkait gangguan teknis pada implementasi aplikasi Coretax, dimana DJP mengeluarkan permintaan maaf secara resmi yang merupakan langkah awal dalam mempertanggungjawabkan atas masalah yang terjadi. Selanjutnya memberi pengakuan bahwa penyebab sistem Coretax mengalami gangguan disebabkan karena tingginya volume *traffic*

oleh Wajib Pajak. Sebagai respon terhadap keluhan dan keresahan Wajib Pajak menggunakan Coretax, DJP berkomitmen untuk terus berupaya melakukan perbaikan pada sistem yang terdampak dan disampaikan secara terbuka kepada publik. Selanjutnya dalam rangka keadilan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak terkait dengan saksi perpjakan dan denda atas keterlambatan pembayaran dari e-faktur, DJP memberikan keringanan atau memberikan penghapusan sanksi administratif dan denda keterlambatan selama periode berlangsung.

Selanjutnya DJP memberikan informasi kepada Wajib Pajak untuk kembali menggunakan aplikasi e-Faktur *desktop* bagi seluruh Pengusaha Kena Pajak (PKP). Untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak, DJP tetap memberikan keleluasaan menggunakan aplikasi *e-Faktur host to host* yang disediakan oleh PJAP (Penyedia Jasa Aplikasi Perpjakan) yang terintegrasi dengan perpjakan. Seiring berjalannya waktu aplikasi Coretax dan *e-faktur Host to Host* tetap dilakukan secara bersamaan dengan memilih metode penerbitan faktur pajak yang sesuai kebutuhan. Kemudian upaya DJP selanjutnya yaitu memberikan himbauan untuk mendorong wajib pajak untuk tetap melaporkan kewajiban perpjakan meskipun terdapat gangguan pada sistem.

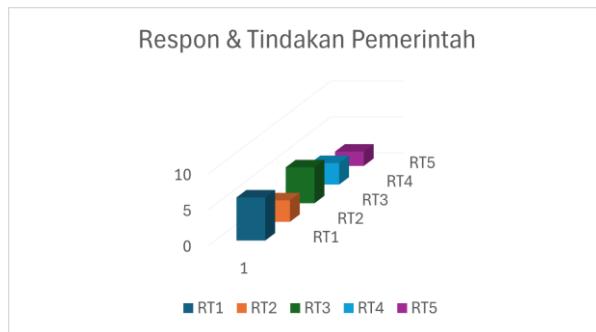
Sebagai upaya menjaga kelancaran proses perpjakan, DJP terus melakukan monitoring dan berupaya terus memperbaiki sistem untuk kenyamanan bersama. Secara keseluruhan langkah DJP menjadi proaktif setelah langkah tersebut diambil mengingat bahwa ketidaknyamanan yang timbul bukan disebabkan karena kelalaian wajib pajak, melainkan masalah teknis yang berada di luar kendali.

Respon dan Tindakan Pemerintah/Pejabat lain (RT)

Tindakan inspeksi atau kunjungan langsung oleh pejabat tinggi (RT1) mencerminkan keseriusan dan perhatian pejabat tinggi terhadap masalah yang dihadapi serta merupakan bentuk respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau pengguna sistem. Pejabat tinggi memberikan perhatian khusus dan berusaha melihat masalah secara langsung untuk mendapatkan pemahaman dan teknis yang lebih jelas dalam proses bisnis aplikasi Coretax. Pernyataan dari pejabat tinggi yang mengakui adanya masalah Coretax (RT2) menunjukkan bahwa pihak berwenang tidak menutupi masalah dan tetap bertanggungjawab atas masalah yang sedang terjadi. Dengan pengakuan ini pejabat tinggi memberikan sinyal bahwa masalah yang sedang terjadi bukan hanya diabaikan namun sedang tahap perbaikan dan ditangani secara serius.

Komitmen perbaikan dari pejabat tinggi (RT3) menjadi komitmen bersama melakukan perbaikan terhadap aplikasi Coretax. Komitmen menjadi acuan bersama memberikan rasa aman dan percaya pada pengguna untuk memperbaiki sistem dan mengembalikan

fungsionalitas yang optimal. Usulan dari pejabat tinggi untuk melakukan audit terhadap sistem Coretax (RT4) sebagai tindak lanjut perbaikan dan pengakuan, pejabat tinggi mengusulkan untuk melakukan audit terhadap pengelola sistem Coretax. Usulan ini bertujuan untuk melakukan pemeriksaan secara menyeluruh mengenai kinerja dan masalah teknis yang ada pada sistem serta memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan secara tepat sasaran dan efektif. Audit ini memberikan gambaran lebih obyektif mengenai akar masalah dan solusi yang diperlukan untuk mencegah terulangnya masalah serupa dimasa depan.



Gambar 5. Respon dan tindakan Pemerintah

Sumber : Olahdata Peneliti

Usulan kebijakan spesifik dari pejabat tinggi (RT5) merujuk pada kebijakan-kebijakan spesifik yang dapat diterapkan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan sistem Coretax. Kebijakan ini menjadi sumber perubahan struktural, peningkatan sumber daya manusia. Atau bahkan implementasi teknologi baru yang lebih baik mendukung keputusan kinerja sistem. Kebijakan ini merujuk pada solusi yang konkret dan keseriusan pejabat tinggi dalam memperbaiki sistem.

Dalam konteks manajemen kebijakan publik, tanggapan pejabat tinggi terhadap masalah yang terjadi pada sistem Coretax menggambarkan sebuah rangkaian tindakan yang proaktif dan berbasis pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Tindakan pertama yang diambil adalah inspeksi langsung oleh pejabat tinggi (RT1), yang tidak hanya menunjukkan perhatian langsung terhadap masalah yang ada, tetapi juga mengilustrasikan keseriusan pemerintah dalam menangani isu ini. Inspeksi bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai permasalahan yang ada, memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kendala teknis yang dihadapi, dan menunjukkan bahwa masalah ini tidak diabaikan oleh pengambil kebijakan.

Pernyataan pengakuan terhadap masalah oleh pejabat tinggi (RT2) selanjutnya menjadi langkah penting dalam proses pemulihan kepercayaan publik. Pengakuan ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak menutup-nutupi masalah yang ada dan siap menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab. Setelah pengakuan, pejabat tinggi kemudian memberikan

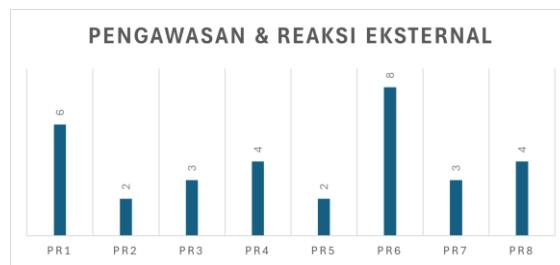
komitmen perbaikan (RT3), yang menandakan bahwa langkah-langkah konkret segera diambil untuk memperbaiki kinerja sistem. Komitmen ini memberikan rasa aman bagi pengguna, karena mereka tahu bahwa masalah yang ada tidak akan dibiarkan tanpa solusi.

Selain itu, dalam rangka memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan efektif, pejabat tinggi mengusulkan untuk melakukan audit terhadap sistem Coretax (RT4). Usulan audit ini sangat penting untuk mendapatkan evaluasi objektif terhadap kondisi sistem dan untuk memastikan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan sudah tepat sasaran dan dapat menyelesaikan masalah secara menyeluruh. Terakhir, pejabat tinggi juga memberikan usulan kebijakan spesifik (RT5), yang merupakan langkah lanjutan dalam merancang strategi kebijakan yang dapat mengatasi masalah secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Kebijakan ini mencerminkan komitmen untuk memperbaiki tidak hanya aspek teknis, tetapi juga tata kelola dan manajemen sistem yang lebih efisien dan responsif di masa depan.

Secara keseluruhan, tindakan yang diambil oleh pejabat tinggi menunjukkan bahwa pemerintah memiliki pendekatan yang holistik dalam menangani masalah yang ada, yang melibatkan transparansi, komitmen untuk perbaikan, serta langkah-langkah kebijakan yang bertujuan untuk menciptakan sistem yang lebih baik dan lebih andal di masa mendatang.

Pengawasan dan Reaksi Eksternal (PR)

Dalam ranah tata kelola publik, pengawasan eksternal terhadap implementasi sistem Coretax menunjukkan adanya keterlibatan berbagai elemen masyarakat, baik itu lembaga negara, profesional, maupun publik. Pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), misalnya, melalui rapat dengar pendapat dan pemanggilan pejabat terkait, mencerminkan fungsi legislatif sebagai kontrol terhadap kebijakan pemerintah yang berdampak langsung pada masyarakat dan ekonomi (PR1). Sikap DPR terhadap isu ini, baik melalui rapat tertutup atau keputusan internal, menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan dengan kehati-hatian, meskipun pada saat yang sama dapat menimbulkan kekhawatiran akan kurangnya transparansi (PR2).



Gambar 6. Pengawasan dan Reaksi Eksternal

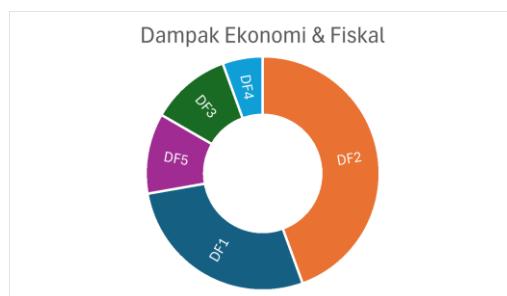
Sumber : Olahdata Peneliti

Ombudsman berperan penting dalam memberikan sorotan terhadap potensi maladministrasi yang mungkin timbul akibat sistem ini (PR3), yang menjadi bagian dari pengawasan yang lebih luas untuk memastikan bahwa tidak ada pelanggaran terhadap prinsip-prinsip administrasi negara yang baik. Laporan dugaan korupsi yang diterima oleh KPK dan tindak lanjut dari lembaga tersebut menggambarkan komitmen untuk mengawasi potensi penyalahgunaan wewenang dalam implementasi sistem yang memiliki nilai strategis seperti Coretax (PR4, PR5). Selain itu, analisis dari berbagai pakar, baik di bidang IT, ekonomi, maupun perpajakan, memberikan perspektif teknis dan praktis yang sangat berharga dalam evaluasi sistem (PR6). Asosiasi profesi, seperti IKPI, turut memberikan masukan yang konstruktif untuk penyempurnaan sistem ini, mengingat mereka adalah pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam implementasi peraturan perpajakan (PR7).

Opini dan reaksi publik atau warganet yang ramai dibicarakan di media sosial menjadi barometer penting dalam menilai respons masyarakat terhadap kebijakan tersebut (PR8). Dengan melibatkan semua pihak, mulai dari lembaga negara hingga masyarakat sipil, pengawasan eksternal terhadap sistem Coretax mencerminkan usaha bersama untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Pengawasan ini tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan perpajakan negara.

Dampak Ekonomi dan Fiskal (DF)

Grafik menunjukkan bahwa sistem Coretax diharapkan mendorong peningkatan penerimaan pajak melalui proses yang lebih efisien dan transparan. Keberhasilan implementasi sistem perpajakan yang efisien dan transparan, tidak hanya untuk menjaga kestabilan fiskal, tetapi juga untuk menciptakan iklim ekonomi yang kondusif bagi pertumbuhan dan keberlanjutan pembangunan nasional. Dengan menggunakan teknologi digital, aktivitas perpajakan termasuk pelaporan pajak dapat dilakukan lebih tepat waktu dan mudah, mengurangi kemungkinan penghindaran pajak dan kecurangan yang sebelumnya terjadi dalam sistem manual.



Gambar 7. Dampak ekonomi dan Fiskal

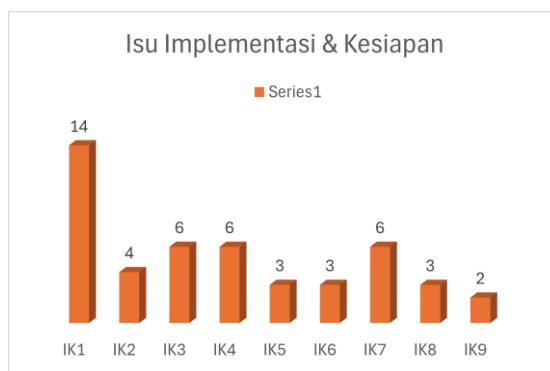
Sumber : Olahdata Peneliti

Frekuensi yang tinggi dalam kategori ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak dan akuntabilitas menjadi harapan besar terkait dengan implementasi Coretax. Penerimaan pajak yang tinggi pada gilirannya dapat memperkuat keuangan negara dan mendukung berbagai program pembangunan nasional. Sistem digital memungkinkan proses pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara otomatis dan tanpa memerlukan banyak tenaga kerja manual, mengurangi biaya administrasi yang tinggi. Hal ini juga memudahkan pemerintah dalam mengawasi dan memverifikasi kewajiban pajak secara lebih efektif. Peningkatan efisiensi ini diharapkan mengurangi biaya operasional sistem perpajakan dan kesalahan administrasi yang selama ini menjadi kendala dalam sistem perpajakan tradisional.

Di satu sisi, sistem ini dapat mempermudah pengusaha dalam memenuhi kewajiban pajaknya, namun di sisi lain, sistem yang baru dapat menambah beban administratif, terutama bagi usaha kecil dan menengah yang belum siap menghadapi perubahan teknologi yang cepat. Meskipun dampaknya tidak sebesar dalam kategori penerimaan pajak dan efisiensi administrasi, dampak terhadap pengusaha tetap signifikan karena berhubungan dengan biaya operasional dan kelancaran usaha.

Isu Implementasi dan Kesiapan (IK)

Kesiapan infrastruktur dan SDM yang cukup kuat sangat penting untuk keberhasilan implementasi. Ketidakmampuan untuk memenuhi kesiapan ini dapat menyebabkan penundaan penerapan dan penurunan kualitas pelayanan kepada pengguna (IK1). Pemerintah harus memastikan kesiapan infrastruktur teknologi dan pelatihan SDM secara terus-menerus, serta memberikan dukungan penuh bagi pengguna yang masih kesulitan dalam mengadaptasi sistem baru ini.



Gambar 8. Isu Implementasi dan Kesiapan

Sumber : Olahdata Peneliti

Selanjutnya, terdapat ketidakpastian yang muncul dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan infrastruktur pendukung yang belum memadai, yang tercatat dalam indikator (IK2). Ketidakjelasan mengenai kesiapan personel yang bertanggung jawab dalam mengelola dan

mengoperasikan sistem Coretax menjadi kendala signifikan dalam kelancaran implementasi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur pendukung yang tidak terkoordinasi dengan baik dapat menambah kompleksitas dalam pelaksanaan sistem yang lebih besar.

Isu lain yang juga mencuat adalah kurangnya efektivitas dalam proses sosialisasi mengenai sistem Coretax, yang tercatat dalam (IK3). Proses sosialisasi yang dianggap kurang memadai atau bahkan kacau menyebabkan pemahaman yang terbatas di kalangan pengguna dan pemangku kepentingan terkait. Hal ini berpotensi menghambat adaptasi sistem oleh pihak yang bersangkutan, mengingat kurangnya komunikasi yang jelas mengenai tujuan dan cara kerja sistem yang baru.

Masalah terkait transisi dari sistem lama ke sistem baru, yang tercermin pada (IK4), menunjukkan adanya kendala signifikan dalam proses migrasi data dan penyesuaian terhadap prosedur baru. Proses transisi yang buruk sering kali menyebabkan kesalahan teknis dan ketidaknyamanan operasional, sehingga mengurangi efisiensi dan kepercayaan terhadap sistem baru yang sedang diperkenalkan.

Tidak kalah penting, terdapat juga kritik terkait dengan kurangnya pengujian terhadap sistem sebelum peluncuran (IK5), yang menunjukkan bahwa aspek uji coba sistem belum dilakukan secara menyeluruh. Hal ini berpotensi menyebabkan kegagalan fungsionalitas pada saat implementasi di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan sistem secara keseluruhan.

Masalah desain sistem yang dianggap kurang matang atau optimal (IK6) menjadi isu utama berikutnya. Desain sistem yang tidak memadai, baik dari segi arsitektur maupun *user interface*, dapat menyulitkan pengguna dalam memanfaatkan sistem secara efektif. Desain yang buruk juga dapat memperlambat proses adopsi dan memberikan dampak negatif terhadap pengalaman pengguna. Di sisi lain, masalah manajemen proyek dan tata kelola dalam pengembangan sistem digital berskala besar, tercatat pada indikator (IK7), menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek perencanaan dan pengawasan proyek. Tanpa manajemen yang kuat, proyek pengembangan sistem ini cenderung berisiko gagal dalam memenuhi target waktu, anggaran, dan kualitas yang diinginkan.

Pernyataan mengenai biaya dan anggaran proyek Coretax, yang tercatat pada indikator (IK8), mengungkapkan adanya ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam alokasi anggaran yang memadai. Keterbatasan dana dapat menghambat kelancaran implementasi dan mengurangi efektivitas operasional sistem. Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam mengelola proyek pengembangan sistem digital yang melibatkan investasi besar. Akhirnya, permasalahan dalam proses tender, pemegang tender, atau vendor pengembangan sistem (IK9)

menunjukkan potensi masalah dalam transparansi dan akuntabilitas pengadaan sistem. Keterlibatan vendor yang tidak tepat atau tidak memiliki pengalaman yang memadai dapat menambah kompleksitas pada implementasi dan mempengaruhi kualitas serta ketepatan waktu pengembangan sistem.

Secara keseluruhan, implementasi sistem Coretax menghadapi sejumlah tantangan yang perlu dikelola dengan baik melalui perencanaan yang matang, komunikasi yang efektif, dan manajemen proyek yang terstruktur agar dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis konten kualitatif terhadap 66 ringkasan berita media massa online periode akhir 2024 hingga Maret 2025, dapat disimpulkan bahwa implementasi awal sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia secara dominan diberitakan sebagai proses yang sarat dengan kendala teknis fundamental dan menimbulkan dampak negatif signifikan bagi para pengguna. Sistem yang dirancang untuk efisiensi ini justru secara konsisten dilaporkan mengalami gangguan serius seperti error, kesulitan akses, dan ketidakstabilan, yang berimplikasi langsung pada peningkatan beban administratif, hambatan operasional bagi pelaku usaha dan konsultan pajak, serta meluasnya keluhan publik. Respons pemerintah, terutama DJP, cenderung bersifat reaktif dengan fokus pada mitigasi jangka pendek melalui kebijakan seperti penghapusan sanksi dan janji perbaikan, belum sepenuhnya mengatasi akar masalah. Lebih jauh, isu ini berkembang melampaui masalah teknis semata, menyentuh aspek tata kelola proyek, akuntabilitas, pengawasan eksternal dari berbagai lembaga, serta kekhawatiran akan dampak fiskal terhadap penerimaan negara, yang semuanya mengindikasikan adanya kelemahan mendasar pada tahap perencanaan, pengujian, kesiapan sistem, dan sosialisasi implementasi transformasi digital berskala besar ini. Rekomendasi penelitian selanjutnya difokuskan kepada pengguna / Wajib Pajak yang menggunakan secara langsung menggunakan aplikasi Coretax, selanjutnya *service quality* menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

DAFTAR REFERENSI

- Amiliasari, N. K. I., & Ery Setiawan, P. (2021). Modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(7), 1644. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i07.p03>
- Arniati, A., Zodiansari, P., & Kurniawan, D. (2023). Analisis e-filing Direktorat Jenderal Pajak dan e-filing Online Pajak untuk pengembangan jasa aplikasi perpajakan (Studi kasus di Indonesia). *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 8(1), 27–37. <https://doi.org/10.32487/jshp.v8i1.1877>
- Arsy, M., Murwendah, Yehezkiel, & et al. (2023). *Tantangan dinamika perubahan lingkungan dalam perspektif kebijakan dan administrasi perpajakan* (1st ed., Vol. 1). FIA UI Press.
- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi Core Tax Administration System sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia. *Proceding: Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 10–25.
- Elmortada, A., Mokhlis, C.-E., Mokhlis, A., & Elfezazi, S. (2020). Innovations in HR management: A content analysis approach. *Marketing and Management of Innovations*, 1, 182–191. <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.1-14>
- Erstiawan, M. (2021). Kepatuhan emiten dalam taksonomi Extensible Business Reporting (XBRL). *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(1), 71–85.
- Erstiawan, M. S. (2020). Penerapan SAK-EMKM pada kesenian Jaranan Turonggo Bimo Kertosono sebagai simbol budaya. *BIP's Jurnal Bisnis Perspektif*, 12(1), 47–54.
- Erstiawan, M. S. (2022). Implementasi SAK-EMKM dalam menyusun dan mengelola keuangan pada UMKM di Wonosalam. *Majalah Ekonomi*, 27(1), 44–51. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol27.no1.a5607>
- Erstiawan, M., & Binawati, L. (2023). Sadar pajak bagi wajib pajak pemula melalui hybrid webinar. *Prima Abdika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 125–135. <https://doi.org/10.37478/abdiка.v3i2.2705>
- Ginting, I. F., & Tambunan, M. R. U. D. (2022). Peluang dan tantangan peningkatan kapasitas administrasi perpajakan atas pemungutan pajak restoran di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 9(1), 72–87. <https://doi.org/10.35838/jrap.2022.009.01.06>
- Herijawati, E., Anggraeni, R. D., & Simbolon, S. (2021). Pengaruh penerapan aplikasi perpajakan online terhadap tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Tangerang. *Akuntoteknologi*, 13(1), 24–37. <https://doi.org/10.31253/aktek.v13i1.683>
- Martin, F., & Oliver, T. (2022). A qualitative content analysis of online public mental health resources for COVID-19. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.553158>
- Purwanto, T. A., & Nofiantoro, W. (2016). Tingkat penerimaan aplikasi Android e-filing: Analisis menggunakan modifikasi model UTAUT. *Jurnal Multinetics*, 2(2), 1–10.

- Rachman, A. (2025, January 17). 34 masalah Coretax DJP yang bikin konsultan pajak se-Indonesia pusing. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20250117082110-4-603883/34-masalah-coretax-djp-yang-bikin-konsultan-pajak-se-indonesia-pusing>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax system dalam upaya reformasi administrasi perpajakan, apa urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1), 1–8.
- Redaksi DDTC News. (2025, January 16). Malam ini aplikasi Coretax DJP tidak dapat diakses sementara. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808298/malam-ini-aplikasi-coretax-djp-tidak-dapat-diakses-sementara>
- Rinaldi, M., & Ramadhani, M. A. (2024). Peningkatan literasi perpajakan dalam kalangan UMKM: Langkah menuju kemandirian finansial. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, 2(3), 158–169. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v2i03.240>
- Simanjuntak, S. D. A. (2025, January 6). Coretax sulit terbitkan faktur, Ditjen Pajak pastikan tak ada denda. *Bisnis Indonesia*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20250106/259/1829194/coretax-sulit-terbitkan-faktur-ditjen-pajak-pastikan-tak-ada-denda>
- Soegiono, A. N. (2018). Investigating digital (dis)engagement of open government: Case study of One Data Indonesia. *JKAP: Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 22(1), 36. <https://doi.org/10.22146/jkap.31848>
- Spiegel, A. D., Bleeker, T. I., & Bortoluzzi, S. G. (1955). Evaluating short health training courses through content analysis. *Public Health Reports*, 70(1), 75. <https://doi.org/10.2307/4589013>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A concept framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.