

ANALISIS SENTIMEN WAJIB PAJAK TERHADAP SISTEM CORETAX MELALUI KOMENTAR INSTAGRAM

Aryasa Zaim Muntazhar*, Devany Auriel Zahra, Fera Nurjanah & Hilma Mutiara
Winata

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

Email: aryasazm@gmail.com*

Riwayat Artikel

Diterima: 27 Oktober 2025

Disetujui: 27 November 2025

Diterbitkan: 11 Desember 2025

Abstract

This study examines taxpayer sentiment toward the implementation of the core Tax Administration system (coretax) using comments extracted from the official Instagram account of the directorate general of taxes. A total of 1,044 comments were collected through scraping and analyzed using text mining techniques and the indoBERT model to classify sentiments into positive, negative, and neutral categories. The findings reveal that negative sentiment is dominant, accounting for 77.6% of all comments, followed by positive sentiments at 17.1% and neutral sentiment at 5.3%. Negative sentiment primarily reflects technical issues such as system errors, Login failures, and access disruption during the early implementation stage. These results are interpreted through the lenses of the technology acceptance model (TAM) and the theory of planned Behavior (TPB), indicating that low perceived ease of use and perceived usefulness contribute to limited public acceptance. This study provides empirical insights into early public responses to tax administration digitalization and offers recommendations for improving system stability, digital service quality, and public communication strategies.

Keywords: Coretax, Sentiment Analysis, IndoBERT, Social Media, Tax Digitalization.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis sentiment wajib pajak terhadap penerapan Sistem Core Tax Administration System (Coretax) melalui pada unggahan Instagram resmi Direktorat Jenderal Pajak. Data diperoleh melalui teknik scraping dan menghasilkan 1.044 komentar yang kemudian dianalisis menggunakan text mining dan model IndoBERT untuk mengklasifikasi sentimen positif, negatif, mendominasi dengan proporsi 77,6%, diikuti sentimen positif sebesar 17,1% dan netral 5,3%. Sentimen negatif terutama berkaitan dengan kendala teknis seperti eror sistem. Temuan ini juga dikaitkan dengan perspektif *Technology acceptance model* (ATM) dan Theory of planned behavior (TPB), yang menunjukkan bahwa rendahnya persepsi kemudahan dan kegunaan sistem berpengaruh terhadap penerimaan publik. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai respon awal masyarakat terhadap digitalisasi administrasi perpajakan serta menjadikan masukan bagi DPJ untuk meningkatkan stabilitas sistem, kualitas layanan digital, dan strategi komunikasi publik.

Kata Kunci: Analisis Sentimen Coretax, IndoBERT, Media Sosial, Digitalisasi Perpajakan.

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah mendorong percepatan transformasi digital di berbagai lembaga pemerintah. Sektor perpajakan tidak terkecuali, mengingat perannya yang strategis sebagai pilar utama pendapatan negara (Zuhrah et al.,

2024). Pemerintah Indonesia merespons perkembangan tersebut dengan meluncurkan Core Tax Administration System (CTAS/Coretax) pada 1 Januari 2025, sebagaimana diatur dalam PMK Nomor 81 Tahun 2024 (Aldo et al., 2025). Patut dicatat bahwa Coretax hadir bukan sekadar sebagai sistem pengganti, melainkan sebagai upaya menyeluruh untuk mengatasi kelemahan sistem perpajakan lama yang selama ini dinilai terfragmentasi dan kurang adaptif. Dengan menghadirkan integrasi data, otomatisasi proses, serta teknologi analitik mutakhir, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, akurasi pengelolaan data, dan transparansi pelayanan (Salim et al., 2025; Misbahuddin & Kurniawan, 2025). Menariknya, beberapa studi terbaru juga mengonfirmasi bahwa digitalisasi perpajakan dapat menekan risiko fraud, mempercepat pelayanan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga fiskal (Nugraha & Pratama, 2023; Chandrasekhar & Gupta, 2022). Dengan demikian, implementasi Core Tax layak dipandang sebagai bagian penting dari reformasi perpajakan nasional yang ingin mendorong administrasi pajak menjadi lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Erstiawan, 2025; Wijayanti & Suharto, 2024).

Namun demikian, pelaksanaan awal Coretax tidak berlangsung tanpa hambatan. Sejumlah penelitian menyoroti berbagai tantangan teknis seperti gangguan sistem, kegagalan login, keterlambatan pemrosesan, hingga kendala migrasi data terutama saat jumlah pengguna meningkat secara signifikan (Erstiawan, 2025; Arniati et al., 2023). Tantangan lain yang juga cukup menonjol berkaitan dengan kesiapan infrastruktur digital, isu keamanan data, mutu pendampingan teknis, serta kemampuan pengguna beradaptasi dengan sistem baru yang relatif kompleks (Misbahuddin & Kurniawan, 2025). Dalam literatur e-government, fenomena resistensi pengguna seperti ini bukan hal baru, terlebih ketika perubahan sistem dilakukan secara cepat tanpa strategi komunikasi publik yang memadai (Ahmed & Lall, 2022; Kurniasari et al., 2023). Hambatan-hambatan ini tidak hanya berdampak pada efektivitas teknis, tetapi juga membentuk persepsi wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat penerimaan publik terhadap Coretax sebagai sistem perpajakan generasi terbaru.

Seiring meningkatnya digitalisasi layanan pemerintah, media sosial berkembang menjadi ruang diskusi publik yang kian dinamis. Platform ini memungkinkan masyarakat mengekspresikan pendapat dan pengalaman mereka secara langsung, terbuka, dan real time terhadap berbagai kebijakan pemerintah (Hilali & Azougagh, 2021). Topik #coretax bahkan sempat menjadi tren besar pada awal 2024, mencerminkan tingginya rasa ingin tahu sekaligus kekhawatiran publik terhadap implementasi sistem ini (Discetti & Anderson, 2023, dalam Aldo et al., 2025). Dalam konteks Indonesia, Instagram menjadi pilihan yang tepat untuk dianalisis karena basis penggunanya sangat luas dan komentar yang ditinggalkan bersifat spontan, sehingga memberikan gambaran yang relatif autentik mengenai opini publik (Kusuma et al., 2021). Menariknya, unggahan resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di platform tersebut menunjukkan tingkat interaksi yang tinggi, sehingga komentar publik dapat dijadikan indikator awal persepsi wajib pajak (Nurhaeni et al., 2025; Saputra & Handayani, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan literatur yang menyatakan bahwa percakapan publik di media sosial dapat menjadi sinyal awal keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan digital (Putra et al., 2024; Lee & Chen, 2022).

Meskipun riset mengenai Coretax mulai berkembang, cakupan kajiannya masih relatif terbatas. Studi yang dilakukan Erstiawan (2025) serta Misbahuddin dan Kurniawan (2025) lebih menitikberatkan pada kesiapan teknis maupun tantangan operasional sistem. Sementara itu, penelitian Rizkia et al. (2025) memanfaatkan analisis sentimen berbasis Twitter/X, tetapi fokus utamanya adalah membandingkan teknik pelabelan IndoBERT, bukan menggambarkan persepsi wajib pajak secara lebih substantif. Padahal, penelitian mutakhir terkait penerimaan

sistem perpajakan digital menekankan pentingnya menangkap perspektif pengguna langsung melalui komentar publik sebagai refleksi pengalaman emosional, keluhan, dan harapan mereka (Hamzah et al., 2023; Yusof & Basri, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya gap riset yang cukup jelas: belum tersedia penelitian yang secara khusus memetakan respons real-time wajib pajak terhadap Coretax melalui komentar Instagram.

Oleh karena itu, novelty penelitian ini terletak pada pemanfaatan komentar Instagram sebagai sumber data utama untuk melakukan analisis sentimen alami guna memahami persepsi wajib pajak terhadap implementasi Coretax. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih kaya karena menghadirkan kombinasi antara dinamika opini publik dan pengalaman nyata pengguna sistem. Dengan mempertimbangkan fenomena tersebut, penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana masyarakat merespons penerapan Coretax, mengidentifikasi isu-isu yang paling sering diperhatikan maupun dikeluhkan, serta memetakan kecenderungan sentimen sebagai indikator penerimaan publik terhadap kebijakan digitalisasi perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan empiris yang berarti bagi DJP dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat strategi komunikasi publik, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan nasional di tengah proses transformasi digital (Panjaitan & Yuna, 2024; Singh & Ibrahim, 2023).

B. KAJIAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Ajzen (1991) mengembangkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* sebagai penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Tiga komponen utama menurut teori ini yaitu mempengaruhi perilaku individu seperti sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), serta kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Ketiga komponen ini bekerja sama untuk membentuk niat seseorang untuk bertindak, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku nyata mereka.

Sikap terhadap perilaku mencerminkan penilaian individu seberapa menguntungkan atau merugikan seseorang terhadap suatu tindakan. Norma subjektif merujuk pada tekanan sosial yang berasal dari lingkungan sekitar yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Pangestika & Prasetyo, 2017). Sedangkan kontrol perilaku yang dirasakan merujuk pada tingkat keyakinan individu bahwa ia memiliki kemampuan, sumber daya serta peluang untuk melaksanakan suatu (Ajzen, 1991).

Melalui studi ini, pendekatan TPB digunakan untuk menganalisis bagaimana sikap dan persepsi wajib pajak terhadap sistem Coretax berpengaruh terhadap tingkat penerimaan dan respons mereka di media sosial, terutama pada kolom komentar di Instagram.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) bertujuan untuk menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi sejauh mana individu menerima serta menggunakan suatu teknologi. Teori ini menitikberatkan pada dua aspek utama, yakni kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness* atau *PU*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use* atau *PEOU*). Kegunaan yang dirasakan merujuk pada tingkat keyakinan individu bahwa pemanfaatan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja mereka (Mayoni, 2024). Sementara itu, kemudahan penggunaan yang dirasakan menggambarkan persepsi bahwa teknologi tersebut mudah dioperasikan dan tidak membutuhkan upaya yang besar dalam mengoperasikannya (Davis, 1989).

Kedua teori tersebut memainkan peran penting dalam membentuk sikap terhadap penggunaan teknologi yang pada akhirnya mempengaruhi niat untuk menggunakannya. Oleh karena itu, seiring dengan meningkatnya persepsi tentang kegunaan dan kemudahan

penggunaan suatu sistem, individu cenderung lebih menerima dan menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk mengevaluasi bagaimana wajib pajak memandang sistem Coretax dalam hal kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Selain itu, model ini menganalisis bagaimana persepsi tersebut mempengaruhi penerimaan wajib pajak dan ekspresinya mereka di media sosial.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengetahui persepsi wajib pajak terhadap penerapan Sistem Coretax melalui komentar di Instagram. Analisis dilakukan menggunakan metode analisis sentimen dalam *text mining* yang bertujuan mengidentifikasi opini, emosi, atau sikap pengguna berdasarkan teks yang mereka hasilkan. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengolah data yang tidak terstruktur secara sistematis dan dapat memberikan gambaran objektif mengenai respons publik.

Sumber data dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berasal dari komentar publik pada unggahan akun resmi Direktorat Jenderal Pajak (@ditjenpajakri) yang membahas implementasi Sistem Coretax. Data dikumpulkan menggunakan teknik *scraping* berbasis Python melalui Google Collab. Proses *crawling* dilakukan pada 24 November 2025 pukul 18:56 WIB, pada unggahan tanggal 4 Januari 2025 yang dipilih karena menghasilkan komentar yang relevan untuk dianalisis serta membahas Cortex secara langsung dan memiliki interaksi cukup tinggi. Total komentar yang diperoleh pada unggahan tersebut adalah 2.518 komentar, namun data yang berhasil di *crawling* hanya berjumlah 1.044 komentar.

Teknik analisis data dilakukan dengan mengacu pada tahapan analisis sentimen menurut Tan et al. (2023) yang meliputi lima langkah utama, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan mengeksterasi komentar dari unggahan Instagram menggunakan teknik *scraping* dengan tools yang digunakan yaitu Instant Data Scraper (Chrome Extension) dan disimpan dalam format CSV. Variabel yang didapatkan berupa komentar, nama akun pengguna, jumlah likes yang didapatkan pada setiap komentar pengguna, like id pengguna, serta keterangan komentar pengguna. Identitas pengguna seperti nama akun pengguna tidak digunakan dalam analisis ini untuk menjaga privasi.

2. *Preprocessing* dan *Cleaning*

Komentar yang terkumpul kemudian melalui proses pembersihan teks, meliputi URL, tanda baca, *emoji*, *mention*, angka, dan kata tidak bermakna (*stopwords*), serta melakukan *case folding* dengan mengubah semua huruf menjadi huruf kecil, agar format teks seragam.

3. Representasi Teks Menggunakan *Transformer Embeddings*

Teks yang telah dibersihkan kemudian direpresentasikan dalam bentuk vektor menggunakan metode *Transformer Embeddings* berbasis IndoBert. Model ini dipilih karena memiliki kemampuan untuk memahami konteks Bahasa Indonesia secara mendalam, dan lebih akurat dibandingkan metode tradisional, sehingga lebih sesuai untuk analisis sentimen pada teks pendek seperti komentar Instagram.

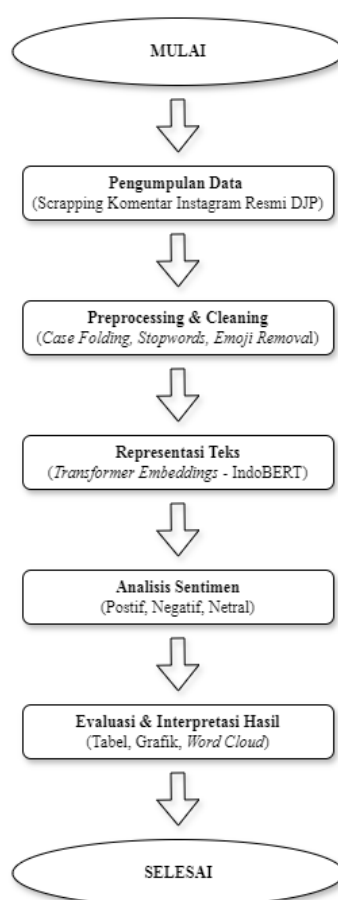
4. Analisis Sentimen

Komentar yang telah direpresentasikan kemudian diklasifikasikan ke dalam tiga jenis sentimen, yaitu positif, negatif, atau netral. Pendekatan menggunakan model IndoBERT

digunakan untuk membaca konteks kalimat secara lebih mendalam, sehingga hasilnya lebih tepat dalam mengidentifikasi opini wajib pajak terhadap penerapan Sistem Coretax.

5. Evaluasi dan Interpretasi Hasil

Hasil klasifikasi dianalisis untuk melihat sentimen apa yang paling dominan, isu atau aspek apa yang paling sering menjadi sorotan publik, dan bagaimana kecenderungan persepsi publik terhadap Coretax. Hasil analisis kemudian divisualisasi melalui tabel distribusi sentimen, pie chart, dan *word cloud* untuk memperjelas temuan mengenai opini publik. Penelitian ini memiliki batasan, yaitu hanya menganalisis satu unggahan Instagram, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk seluruh wajib pajak.



Gambar 1. Analisis data mengacu pada tahapan analisis sentiment
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis komentar wajib pajak pada media sosial Instagram, penelitian ini mengidentifikasi sebanyak 1.044 komentar yang berasal dari unggahan akun resmi Direktorat Jenderal Pajak (@ditjenpajakri). Komentar-komentar ini memberikan reaksi spontan masyarakat terhadap peluncuran Sistem Coretax yang telah lama dinantikan. Data tersebut diperoleh dari postingan yang diunggah pada tanggal 4 Januari 2025, yang menandai pengenalan resmi sistem tersebut kepada publik. Oleh karena itu, komentar-komentar tersebut mencerminkan keragaman persepsi dan perasaan, menampilkan kesan dan pengalaman awal

pengguna selama fase implementasi awal Coretax. Temuan yang diperoleh tidak hanya menyoroti berbagai sudut pandang wajib pajak tetapi juga memberikan gambaran tentang harapan dan kekhawatiran mereka terkait perubahan signifikan dalam administrasi perpajakan.

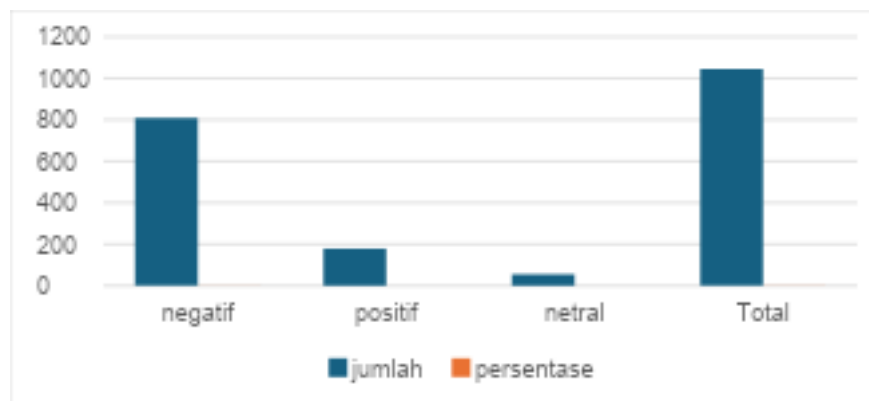
Respons dan Klasifikasi Sentimen Masyarakat terhadap Sistem Coretax

Analisis sentimen terhadap komentar Instagram menunjukkan bahwa respons masyarakat terhadap implementasi Sistem Coretax terbagi dalam tiga kategori utama, yaitu sentimen negatif, positif, dan netral.

Tabel 1. Distribusi Sentimen Pengguna Coretax

Sentimen	Jumlah	Persentase
Negatif	810	77,6%
Positif	179	17,1%
Netral	55	5,3%
Total	1044	100,0%

Sumber: Google Colab, diolah peneliti (2025)



Gambar 2. Distribusi Sentimen Pengguna Coretax

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Hasil analisis distribusi sentimen menunjukkan bahwa respon publik terhadap implementasi Coretax sebagian besar didominasi oleh sentimen negatif yaitu sebanyak 77,6% (810 komentar) dari total komentar. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menghadapi kendala atau mengekspresikan ketidakpuasan saat menggunakan sistem perpajakan digital. Sentimen positif hanya mencapai 17,1% (179 komentar) sementara sentimen netral sebesar 5,3% (55 komentar). Tren ini menegaskan bahwa pengenalan sistem digital telah menimbulkan respons yang sebagian besar tidak menguntungkan dari sebagian besar wajib pajak, terutama pada periode awal peluncuran. Hal ini tampak pada komentar seperti:

“Udah mau daftar online malah eror terus padahal sudah tahap akhir tolong di perbaiki dong “

“mau cek npwp aktif atau enggaknya susah banget ya, web nya error parah”

“eror mulu ah tidak jelas”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung seringkali menyebabkan pembentukan sikap negatif terhadap sistem. Penelitian oleh Erstiawan, (2025) mendukung hal

ini, dengan menyoroti bahwa keluhan publik tentang error, kegagalan login, dan gangguan teknis merupakan masalah yang paling sering dilaporkan melalui berbagai saluran informasi.

Jika dilihat dari perspektif *Technology Acceptance Model (TAM)*, pengalaman semacam itu mengurangi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Ketika pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, penilaian mereka terhadap kegunaan sistem (*perceived usefulness*) juga menurun. Kedua faktor ini secara signifikan mempengaruhi sikap pengguna dan niat mereka untuk menerima atau menolak teknologi baru. Akibatnya, tingkat sentimen negatif yang tinggi tidak boleh dilihat sekadar sebagai penolakan, hal ini mencerminkan tantangan teknis yang secara langsung dialami oleh pengguna.

Dari sisi *Theory of Planned Behavior (TPB)*, komentar keluhan menunjukkan sikap negatif yang timbul dari pengalaman pribadi. Sikap ini sering diekspresikan dalam perilaku nyata melalui kritik publik. Misalnya, komentar seperti: “Mau bikin billing di laman djpu udah gak bisa kah? Soalnya ngeklik tahun pajaknya mentok 2024, tolong gak mau kena denda, disentil atasan saya nanti dikira kerja ga becus 🤔🤔🤔🤔”

Menggambarkan bagaimana pengalaman negatif dapat membentuk sikap dan mendorong pengguna untuk secara terbuka mengungkapkan ketidakpuasan mereka.

Sentimen positif menunjukkan bahwa beberapa pengguna masih mengalami pengalaman yang lancar. Misalnya komentar seperti: “Alhamdulillah.. Cek coretax udah bisa masuk ke “npwp badan” dan cek e-faktur juga. 🌟”

menunjukkan bahwa persepsi pengguna membaik ketika sistem berfungsi dengan baik. Temuan ini mendukung konsep *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dalam *TAM*, dimana ketika pengguna merasakan manfaat nyata, mereka lebih cenderung menerima teknologi.

Adapun sentimen netral dari komentar yang bersifat informatif atau berupa pertanyaan, seperti: “ini knpa ya gagal tidak valid dkk padahal di cek di dukcapil sudah sesuai”

komentar semacam ini menggambarkan kelompok pengguna yang belum membentuk sikap tertentu. Mereka masih mencari informasi atau belum berinteraksi langsung dengan sistem. Dalam konteks *Diffusion of Innovation*, pengguna ini berada pada tahap evaluasi awal, di mana mereka sedang menilai sikap mereka sebelum mengambil keputusan.

Secara keseluruhan, respons masyarakat terhadap Coretax tidak hanya menunjukkan kondisi teknis sistem, tetapi juga memperlihatkan bagaimana persepsi publik dipengaruhi oleh pengalaman langsung. Ketika masalah teknis muncul secara luas, sikap negatif cenderung meningkat, yang mengakibatkan banyak keluhan. Sebaliknya, ketika sistem beroperasi dengan lancar, pengguna menunjukkan penerimaan yang lebih besar. Dengan demikian, kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor krusial dalam membentuk persepsi dan tingkat penerimaan terhadap implementasi Sistem Coretax.

Isu-Isu Dominan Komentar Publik pada Platform Instagram Terhadap Sistem Coretax

Analisis berbasis *word cloud* digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi kata-kata yang paling dominan muncul dalam komentar pengguna. Metode visual ini membantu memperlihatkan pola perhatian publik secara lebih cepat dan intuitif, terutama ketika dataset komentar jumlahnya besar dan beragam. Dalam penelitian ini, visualisasi difokuskan pada dua kategori, yaitu sentimen negatif dan sentimen positif, untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman publik dengan Sistem Coretax.

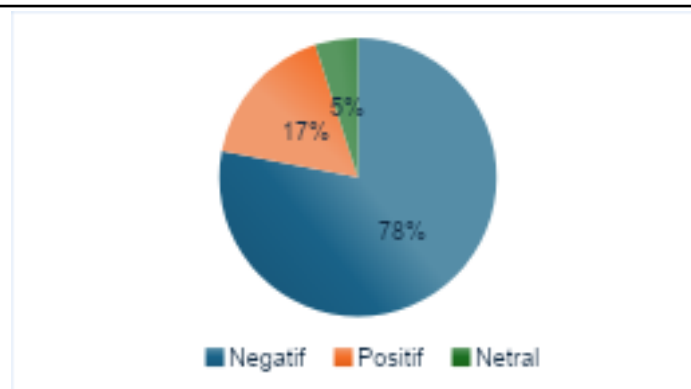
Pemilihan *word cloud* sentimen negatif tetap menjadi titik utama, mengingat kelompok ini mencakup 77,6% atau 810 komentar, sehingga paling mencerminkan jenis hambatan yang dirasakan oleh wajib pajak. Sementara itu, *word cloud* sentimen positif disertakan sebagai aspek pelengkap untuk menggambarkan sisi lain dari pengalaman publik, meskipun jumlahnya jauh lebih sedikit.



Gambar 4. *Word Cloud Sentimen Positif*

Sementara itu, kata “*layanan*” dan “*pajak*” menandakan bahwa beberapa pengguna memandang Coretax sebagai bentuk perbaikan dalam layanan administrasi perpajakan. Meskipun volume komentar positif relatif kecil, kata-kata ini menunjukkan bahwa sistem sebenarnya memiliki potensi untuk diterima secara lebih luas, terutama jika kinerjanya tetap stabil dan mudah digunakan. Visualisasi *word cloud* positif ini berfungsi sebagai penyeimbang yang memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna tidak sepenuhnya negatif; tetapi juga menunjukkan bahwa ada sebagian pengguna yang benar-benar merasakan manfaat sistem secara langsung.

issn: 2964-4550



Gambar 5. Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Sistem Coretax Berdasarkan Sentimen
Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Visualisasi pie chart memperlihatkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap Sistem Coretax masih rendah. Hal ini terlihat dari besarnya proporsi komentar bernada negatif, yaitu sekitar 78%, yang jauh lebih tinggi dibandingkan komentar positif maupun netral. Komentar negatif ini umumnya berasal dari pengalaman pengguna yang mengalami masalah seperti seringnya terjadi *error*, kesulitan mengakses aplikasi, atau proses yang terhenti di tengah jalan. Situasi semacam ini sering terjadi pada tahap awal implementasi teknologi baru, karena sistem masih dalam tahap penyesuaian dan belum memberikan pengalaman yang stabil untuk semua pengguna.

Jika dilihat dari sudut pandang *Technology Acceptance Model* (TAM), prevalensi sentimen negatif menunjukkan penurunan persepsi publik terhadap dua aspek utama, yaitu kemudahan dan manfaat dari Coretax. Ketika pengguna merasa kesulitan masuk ke aplikasi atau mengalami gangguan secara berulang saat mencoba menyelesaikan proses tertentu, persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan sistem akan menurun. Hal ini kemudian mempengaruhi persepsi publik tentang kegunaan sistem coretax, dimana pengguna merasa bahwa sistem tidak memberikan manfaat yang berarti karena proses dasarnya sendiri sulit. Akibatnya, sikap mereka terhadap teknologi menjadi kurang positif dan tingkat penerimaannya rendah.

Perspektif ini selaras dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Pengalaman yang tidak menyenangkan membuat pengguna memberikan sikap negatif terhadap Coretax, yang sering diekspresikan melalui komentar kritis. Banyak pengguna merasa bahwa hambatan teknis berada di luar kendali mereka. Ketika individu percaya bahwa mereka tidak dapat memenuhi kewajiban mereka karena sistem yang tidak mendukung, niat untuk menerima atau terus menggunakan sistem baru ini berkurang. Karena itu, komentar negatif yang muncul bukan hanya ungkapan emosi, tetapi juga representasi dari pengalaman nyata yang tidak sesuai harapan.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya menerima implementasi Sistem Coretax. Besarnya sentimen negatif menunjukkan bahwa pengalaman buruk terus mempengaruhi opini publik. Namun, beberapa komentar positif menunjukkan bahwa ketika sistem berfungsi dengan baik, pengguna dapat merasakan manfaatnya dan lebih terbuka menerima perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan masih dapat ditingkatkan seiring dengan penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas layanan.

E. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi awal Sistem Coretax memperoleh Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi awal Sistem Coretax memperoleh *respons* publik yang didominasi oleh sentimen negatif. Dari total 1.044 komentar yang dianalisis, sebanyak 77,6% berisi keluhan mengenai gangguan teknis seperti sistem yang eror, kesulitan login, dan hambatan akses layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pada fase awal sangat mempengaruhi sikap dan persepsi wajib pajak. Dari perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), Tingginya hambatan teknis menurunkan persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem, sehingga menghambat penerimaan pengguna terhadap Coretax. Sementara itu, *Theory of planned behavior* (TPB) menjelaskan bahwa pengalaman negatif tersebut membentuk sikap dan intensi yang tercermin melalui kritik publik di media sosial.

Meskipun terdapat Sebagian komentar positif, proporsinya masih terbatas dan muncul terutama pada kondisi ketika sistem berjalan stabil. Hal ini mengidentifikasikan bahwa penerimaan publik terhadap Coretax sangat bergantung pada konsistensi performa sistem dan kualitas layanan digital yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa stabilitas teknologi, kesiapan infrastruktur, serta strategi komunikasi publik yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan penerimaan wajib pajak terhadap transformasi digital perpajakan di Indonesia.

DAFTAR PUSTKA

- Ahmed, S., & Lall, K. (2022). *User resistance in digital government systems: A review of adoption barriers*. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101–125.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101125>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–221. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- 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 MH Thamrin*, 6(1), 131–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.37012/ileka.v6i1.2634>
- Arniati, A., Kurniawan, D., & Zordiansari, P. (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/https://doi.org/10.32487/jshp.v8i1.1877>
- Chandrasekhar, D., & Gupta, R. (2022). *Modernizing tax administration through digital platforms: Opportunities and challenges*. *Journal of Public Administration Research*, 44(1), 55–70. DOI: <https://doi.org/10.1080/15309576.2022.441070>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(2), 319–340. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Erstiawan, M. S. (2025). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia : Analisis Content Media. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5, 304–324. <https://doi.org/https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.1969>
- Hamzah, M., Latif, S., & Rudianto, A. (2023). *Understanding user perception in digital tax systems: A social media analytics approach*. *Journal of Digital Governance*, 5(4), 188–204. DOI: <https://doi.org/10.32629/jdg.v5i4.2023>
- Hilali, S. El, & Azougagh, A. (2021). Ethnographic research on citizen's perception of a future smart city. *Cities*, 115(May), 103233.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103233>
- Kusuma, D. A., Yendra, M., Bakhtiar, R., Takdir, M., Handrina, E., & Wahyudi. (2021). Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Pengaruh Media Sosial Terhadap Pola Komunikasi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Era Digital. *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 5(1), 23–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/ejpp.v5i1.1206>
- Lee, T., & Chen, L. (2022). *Public sentiment as early policy feedback in digital governance*. *Information & Management*, 59(5), 103–121.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103683>
- Mayoni, N. K. J. S. (2024). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Niat Untuk Menggunakan Coretax dalam Sistem Administrasi Pajak di Kabupaten Badung* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Misbahuddin, M. H., & Kurniawan, Y. (2025). Analisis Implementasi Penerapan Pajak di Indonesia Melalui Sistem Coretax Administration System. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 1281–1287.
- Nurhaeni, D. F., Masitoh, D., Shofurani, H., Livtanta, N. K., & Ridwan. (2025). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Sistem CORETAX : Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial Politika (JSP)*, 6(1), 20–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1> Analisis
- Pangestika, S., & Prasastyo, K. W. (2017). Pengaruh sikap, norma subjektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap niat untuk membeli apartemen di DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 19(4), 249-255.
- Putra, D. R., Handoko, B., & Mulyani, R. (2024). *Social media engagement as an indicator of digital policy effectiveness in Indonesia*. *Journal of E-Government Studies*, 17(1), 22–36.
DOI: <https://doi.org/10.31227/egovstudies.2024.01701>
- Rizkia, A. S., Wufron, & Roji, F. F. (2025). Sentiment Analysis of Coretax: A Comparison of Manual, Transformers- Based, and Lexicon-Based Data Labeling on IndoBERT Performance. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(3), 1037–1048. <https://doi.org/https://doi.org/10.57152/malcom.v5i3.2151>
- Salim, A., Nugraha, Y. R. Y., & Nurdina, H. (2025). KETERLAMBATAN FAKTUR & SANKSI ADMINISTRATIF: STRATEGI AKUNTANSI. *Jurnal Administrasi Profesional*, 06(01), 108–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.32722/jap.v6i1.7751>
- Tan, K. L., Lee, C. P., & Lim, K. M. (2023). A Survey of Sentiment Analysis: Approaches, Datasets, and Future Research. *Applied Sciences*, 13(7), 4550. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/app13074550>
- Yusof, A., & Basri, M. (2024). *Taxpayer sentiment and trust in digital tax reforms: Evidence from Southeast Asia*. *Asia-Pacific Journal of Public Administration*, 46(2), 214–231.
DOI: <https://doi.org/10.1080/23276665.2024.214231>
- Zuhrah, N., Umamah, R., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 19-19.