

Antara Edukasi dan Keluhan: Analisis Kualitatif-Netnografis Konten Pajak Digital DJP dan Respons Pengguna Media Sosial

Happy Tatemba ^{1*} Harke Revo Leonard Polii ²

^{1*, 2} Universitas Klabat, Manado, Indonesia

Email: happytatemba@unklab.ac.id, harkepolii@unklab.ac.id

RIWAYAT ARTIKEL

Disubmit : Juni 08, 2026
Ditinjau : Juni 10, 2026
Direvisi : Juni 18, 2026
Diterima : Juli 09, 2026
Diterbitkan : Juli 10, 2026

Pernyataan Konflik Kepentingan:

Para penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau keuangan apa pun yang dapat dianggap sebagai potensi konflik kepentingan.

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana DJP membingkai edukasi pajak digital di media sosial, serta bagaimana pengguna media sosial yang menunjukkan karakteristik atau kekhawatiran khas wajib pajak pemula merespons pesan, layanan Coretax, pelaporan SPT, dan prosedur administrasi pajak.

Metode: Penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif berorientasi netnografis terhadap 45 unggahan/dokumen digital dan 36 fragmen komentar publik teranonimkan dari akun media sosial resmi DJP, laman DJP/Coretaxpedia, serta sumber pendukung, dalam periode Januari 2025-Juni 2026.

Hasil dan Pembahasan: Temuan menunjukkan adanya ketegangan antara narasi DJP tentang pajak digital yang mudah dan modern dengan pengalaman pengguna yang memunculkan beban administratif berupa istilah teknis, validasi data, error sistem, hilangnya fitur, serta kebutuhan akan panduan operasional.

Implikasi: Temuan ini mengimplikasikan perlunya edukasi pajak digital yang menekan beban administratif, memperjelas alur layanan, serta memperkuat respons institusional sebagai bagian dari upaya perbaikan kepercayaan publik.

Originalitas: Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan membaca komentar media sosial sebagai artefak kualitatif untuk memahami literasi pajak digital, beban administratif, dan kepercayaan terhadap layanan pajak digital.

Kata Kunci: edukasi pajak; media sosial; analisis netnografis; beban administratif; kepercayaan wajib pajak.

1. Pendahuluan

Transformasi administrasi perpajakan digital mengubah cara otoritas pajak menyampaikan edukasi, menyediakan layanan, dan berinteraksi dengan para wajib pajak. Dalam konteks Indonesia, perubahan ini terlihat melalui penggunaan Coretax, pelaporan SPT, NPWP digital, e-filing, e-billing, dan kanal bantuan daring yang menuntut wajib pajak tidak hanya memahami aturan, tetapi juga mampu menavigasi prosedur digital (Direktorat Jenderal Pajak, 2026; Safitra, 2021; Setiadi & Bandiyono, 2021). Digitalisasi layanan publik dapat menciptakan nilai publik ketika informasi, responsivitas, dan orientasi pengguna benar-benar membantu warga menyelesaikan urusan administratif (Lindgren *et al.*, 2019; Mensah, 2022; Twizeyimana & Andersson, 2019).

Media sosial memperluas ruang edukasi pajak karena pesan DJP tidak lagi hanya beredar sebagai informasi satu arah, tetapi juga dibaca, ditafsirkan, dan ditanggapi oleh pengguna melalui

komentar, pertanyaan, koreksi, humor, maupun keluhan (Diniati *et al.*, 2023; Rahmanto *et al.*, 2024). Dalam konteks ini, komentar pengguna tidak diperlakukan sebagai gambaran representatif seluruh wajib pajak, melainkan sebagai jejak interaksi digital yang dapat memperlihatkan titik pertemuan antara pesan institusi, pengalaman layanan, dan beban administratif yang dirasakan pengguna (Kozinets & Gretzel, 2024; Moynihan *et al.*, 2015; Onu & Oats, 2018).

Penelitian perpajakan sebelumnya banyak menjelaskan kepatuhan, literasi, kualitas layanan, dan penerimaan sistem melalui pendekatan survei atau kuantitatif (Martadinata & Yasa, 2022; Raodahtul Jannah *et al.*, 2024; Ristanto & Budiantara, 2024; Zikrulloh, 2023). Kajian tersebut penting, tetapi belum banyak membahas konten edukasi pajak DJP sebagai teks komunikasi publik, serta komentar pengguna sebagai artefak digital yang merekam penerimaan, kebingungan, keberatan, dan negosiasi makna pajak (Onu & Oats, 2018; Tatemba & Polii, 2026). Dengan demikian, celah penelitian ini terletak pada terbatasnya kajian yang menghubungkan konstruksi pesan edukasi pajak digital dengan respons pengguna media sosial secara interpretatif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dua pertanyaan utama: bagaimana DJP mengonstruksi edukasi pajak digital di media sosial, dan bagaimana pengguna media sosial yang menunjukkan karakteristik atau kekhawatiran khas wajib pajak pemula merespons pesan tersebut. Kontribusi penelitian bersifat interpretatif, bukan generalisasi populasi, yaitu memperlihatkan bagaimana narasi kemudahan layanan digital dapat bertemu dengan pengalaman pengguna yang memunculkan pertanyaan teknis, keluhan sistem, humor, dan kebutuhan bantuan praktis.

Artikel ini disusun dalam lima bagian, yaitu pendahuluan, tinjauan literatur, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan rekomendasi.

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Edukasi Pajak, Literasi Digital, dan Beban Administratif

Edukasi pajak bertujuan untuk membantu wajib pajak memahami hak, kewajiban, pembayaran, pelaporan, serta manfaat pajak. Namun, dalam lingkungan digital, fungsi edukasi juga mencakup kemampuan menavigasi sistem, memahami istilah teknis, serta mengatasi kendala administratif (Ristanto & Budiantara, 2024; Setiadi & Bandiyono, 2021; Suwailim *et al.*, 2023). Dengan demikian, literasi pajak digital tidak hanya menyangkut pengetahuan normatif, tetapi juga kemampuan praktis untuk mengubah informasi menjadi tindakan kepatuhan yang dapat dilaksanakan (Safitra, 2021; Zikrulloh, 2023). Lensa beban administratif membantu memperdalam analisis karena interaksi warga dengan layanan pemerintah dapat menghasilkan biaya belajar, biaya kepatuhan, dan biaya psikologis (Moynihan *et al.*, 2015). Dalam konteks Coretax, istilah teknis seperti validasi data, passphrase, kode otorisasi, atau error sistem dapat dibaca sebagai beban belajar dan beban kepatuhan yang memengaruhi pengalaman pengguna sebelum mereka sampai pada tindakan pelaporan atau pembayaran.

2.2 Komunikasi Publik Digital, Nilai Publik, dan Kepercayaan

Komunikasi publik digital perlu dinilai bukan hanya dari banyaknya konten, tetapi juga dari kemampuan layanan digital dalam menciptakan nilai publik melalui informasi yang jelas, orientasi pengguna, efisiensi, keterbukaan, dan responsivitas (Mensah, 2022; Twizeyimana & Andersson, 2019). Digitalisasi layanan publik juga mengubah bentuk perjumpaan warga dengan negara karena interaksi administratif

yang dahulu berlangsung tatap muka bergeser menjadi layanan mandiri berbasis platform (Lindgren *et al.*, 2019). Dalam kerangka kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap otoritas berperan penting dalam membentuk kepatuhan sukarela, sedangkan pengalaman layanan yang membingungkan dapat melemahkan penerimaan terhadap pesan kepatuhan (Alm, 2019; Martadinata & Yasa, 2022; Onu & Oats, 2018). Oleh karena itu, respons admin, kejelasan informasi, dan penyelesaian keluhan dapat dipahami sebagai bagian dari perbaikan kepercayaan, bukan sekadar aktivitas hubungan masyarakat.

2.3 Pengguna Media Sosial sebagai Aktor Digital

Penelitian ini tidak memverifikasi usia, profesi, atau identitas pemilik akun, sehingga istilah yang digunakan adalah pengguna media sosial yang menunjukkan karakteristik atau kekhawatiran khas wajib pajak pemula. Karakteristik tersebut dibaca dari isi komentar, misalnya pertanyaan tentang pertama kali melapor SPT, kebingungan atas NPWP atau Coretax, kendala validasi data, atau kebutuhan akan contoh praktis (Kozinets & Gretzel, 2024; Zikrulloh, 2023). Sebagai aktor digital, pengguna tidak hanya menerima pesan DJP, tetapi juga memproduksi makna melalui pertanyaan, koreksi, keluhan, dan humor. Respons tersebut penting karena memperlihatkan bagaimana pesan edukasi dipahami dalam situasi penggunaan aktual, meskipun tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan sentimen seluruh wajib pajak (Onu & Oats, 2018; Rahmanto *et al.*, 2024).

2.4 Analisis Isi Kualitatif Berorientasi Netnografis

Penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif yang berorientasi netnografis, bukan netnografi partisipatif secara penuh. Orientasi netnografis digunakan karena data berupa artefak publik di ruang digital, sedangkan analisis isi kualitatif digunakan untuk mengode tema konten, pola respons, dan makna komentar secara sistematis (Elo & Kyngäs, 2008; Kozinets & Gretzel, 2024; Santoso, 2023). Dengan posisi tersebut, penelitian ini tidak mengklaim prolonged immersion atau pemetaan komunitas daring secara mendalam. Fokus penelitian adalah interpretasi atas konten resmi DJP, komentar publik yang terarsip, dan konteks digital yang menyertainya, sehingga hasilnya berupa pembacaan tematik terhadap artefak media sosial (Karinda *et al.*, 2026; Kainde & Polii, 2026).

2.5 Kerangka Analisis

Kerangka analisis penelitian ini menempatkan konten DJP sebagai teks komunikasi publik yang memuat framing kemudahan, modernisasi layanan, kewajiban pajak, serta ajakan untuk patuh. Komentar pengguna dibaca sebagai respons terhadap framing tersebut, terutama ketika pengguna menyampaikan pertanyaan, hambatan teknis, keluhan, humor, atau klarifikasi kepada pengguna lain. Hubungan antara konten dan respons dianalisis melalui tiga lensa: literasi pajak digital, beban administratif, dan kepercayaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak menguji hipotesis statistik, melainkan menjelaskan bagaimana edukasi pajak digital dinegosiasikan di ruang media sosial melalui pertemuan antara pesan institusi dan pengalaman pengguna.

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif berorientasi netnografis untuk menafsirkan konstruksi pesan edukasi pajak DJP dan respons pengguna media sosial yang menunjukkan karakteristik atau

kekhawatiran khas wajib pajak pemula (Elo & Kyngäs, 2008; Kozinets & Gretzel, 2024; Onu & Oats, 2018). Istilah berorientasi netnografis digunakan secara hati-hati karena penelitian ini tidak melibatkan partisipasi komunitas jangka panjang, melainkan melakukan observasi nonpartisipatif, pengarsipan artefak publik, pencatatan konteks interaksi, serta interpretasi budaya komunikasi digital (Kozinets & Gretzel, 2024; Santoso, 2023). Istilah pengguna media sosial yang menunjukkan karakteristik atau kekhawatiran khas wajib pajak pemula digunakan secara operasional berdasarkan isi komentar dan konteks pertanyaan, misalnya pertanyaan pertama kali menggunakan Coretax, kebingungan melapor SPT, kendala validasi NPWP/NIK/KK, atau kebutuhan panduan langkah demi langkah, tanpa memverifikasi usia, pekerjaan, atau identitas pribadi akun (Kozinets, 2002; Onu & Oats, 2018; Zikrulloh, 2023).

3.2 Arena Digital, Unit Analisis, dan Korpus Data

Arena digital penelitian mencakup akun Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube resmi DJP sebagai sumber data primer berupa konten dan komentar publik, sedangkan laman DJP, Coretaxpedia, siaran pers, Media Keuangan, DDTCNews, dan pemberitaan daring digunakan sebagai data sekunder pendukung untuk memverifikasi konteks kebijakan, angka layanan, dan respons institusional (Direktorat Jenderal Pajak, 2024b; Media Keuangan, 2026a; Rahmanto *et al.*, 2024). Pembedaan ini diperlukan agar komentar pengguna tidak dicampur dengan dokumen resmi atau berita dari media secara analitis.

Unit analisis primer meliputi unggahan, caption, visual, narasi video, hashtag, dan komentar pengguna pada akun resmi DJP, sedangkan unit pendukung meliputi dokumen resmi, Coretaxpedia, siaran pers, dan berita daring yang relevan dengan Coretax dan pelaporan SPT (Arsip Data Penelitian, 2026; Direktorat Jenderal Pajak, 2026a). Korpus akhir terdiri atas 45 konten/dokumen digital dan 36 fragmen komentar publik teranonimkan; jumlah ini diperlakukan sebagai korpus interpretatif, bukan sampel representatif untuk mengukur sentimen atau efektivitas sistem secara luas.

Tabel 1. Korpus data penelitian

Status data	Sumber	Jumlah	Fungsi analitis
Data primer konten	Akun resmi DJP: Instagram, Facebook, TikTok, YouTube	33 unggahan/video	Menganalisis konstruksi pesan, framing, visual, caption, dan ajakan.
Data primer komentar	Komentar publik pada akun resmi DJP	25 fragmen	Menganalisis pertanyaan, keluhan, humor, kritik, dan kebutuhan bantuan.
Data sekunder institusional	Laman DJP, Coretaxpedia, siaran pers, artikel DJP	7 dokumen/laman	Memverifikasi konteks kebijakan, fitur, angka akses, serta panduan resmi.
Data sekunder media/kutipan	DDTCNews, Media Keuangan, Coretaxpajak, Inilah, SSAS, Investortrust, Serayu News, HnG	5 artikel + 11 kutipan	Triangulasi isu, respons institusional, dan keluhan yang terindeks publik.

Sumber: Arsip Data Penelitian (2026), Direktorat Jenderal Pajak (*n.d.*, 2024a, 2024b, 2025, 2026a, 2026b, 2026c, 2026d), DDTCNews (2026a, 2026b), Media Keuangan (2026a, 2026b), Coretaxpajak.com (2025), Inilah.com (2025), Investortrust.id (2025), Serayu News (2025), Suryani Suyanto & Associates (2025), dan HnG Consulting (2025).

3.3 Teknik Pengumpulan dan Pemilihan Data

Data dikumpulkan melalui observasi online nonpartisipatif, dokumentasi unggahan, pencatatan metadata, transkripsi narasi video bila relevan, serta pengarsipan komentar publik yang substansial terkait fokus penelitian (Elo & Kyngäs, 2008; Kozinets, 2002). Observasi dilakukan tanpa memberi komentar, menyukai unggahan, atau memengaruhi percakapan agar interaksi yang diamati tetap alami (Loing *et al.*, 2026; Santoso, 2023).

Penelusuran awal dilakukan terhadap 118 satuan digital menggunakan kata kunci Coretax, SPT Tahunan, lapor SPT, NPWP, e-filing, e-billing, kode otorisasi, passphrase, validasi, error, Kring Pajak, dan Kawan Pajak. Dari penelusuran tersebut, 45 konten/dokumen dan 36 fragmen komentar dipilih secara purposive karena relevan dengan edukasi pajak digital, memuat respons publik, serta berada dalam periode Januari 2025-Juni 2026 (Arsip Data Penelitian, 2026; Media Keuangan, 2026b). Kejenuhan tematik dinilai ketika penelusuran tambahan pada tahap akhir tidak menghasilkan kode baru di luar enam kategori utama yang telah terbentuk.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui familiarisasi, identifikasi unit makna, open coding, kategorisasi, penyusunan tema, interpretasi netnografis terbatas, dan penarikan simpulan (Elo & Kyngäs, 2008; Kozinets & Gretzel, 2024). Unit makna ditentukan dari potongan data yang menunjukkan framing edukasi, hambatan pemahaman, beban administratif, keluhan terhadap sistem, emosi pengguna, atau penilaian terhadap DJP dan Coretax (Moynihan *et al.*, 2015; Onu & Oats, 2018).

Coding dilakukan oleh penulis utama, kemudian diuji melalui code-recode pada sekitar 30% dari data setelah jeda pembacaan, serta didiskusikan melalui peer debriefing dengan rekan yang memahami perpajakan dan metode kualitatif. Perbedaan interpretasi diselesaikan melalui konsensus; setelah recoding, kategori keluhan teknis dipisahkan menjadi hambatan validasi, fitur hilang, dan error sistem, sedangkan kritik umum berbentuk sindiran digabungkan ke dalam kategori humor/sinisme (Elo & Kyngäs, 2008; Santoso, 2023).

3.5 Keabsahan dan Etika Penelitian

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber digital, audit trail, pembacaan ulang, code-recode, peer debriefing, dan reflektivitas peneliti (Elo & Kyngäs, 2008; Kozinets & Gretzel, 2024). Triangulasi dilakukan dengan membandingkan konten/komentar dari akun resmi DJP dengan laman DJP, Coretaxpedia, siaran pers, Media Keuangan, dan pemberitaan perpajakan yang memuat respons institusional atau konteks kebijakan (DDTCNews, 2026a, 2026b; Direktorat Jenderal Pajak, 2026a; Rahmanto *et al.*, 2024).

Etika penelitian dijaga dengan menganonimkan nama pengguna, foto profil, tautan akun pribadi, serta informasi identitas lainnya. Karena pajak merupakan isu sensitif, kutipan komentar diparafrasekan atau disingkat bila diperlukan, makna substantif dipertahankan, dan setiap fragmen disimpan dalam audit trail yang berisi kode data, tanggal akses, platform, tautan sumber, serta status sumber sebagai komentar langsung dari akun resmi DJP atau kutipan publik terindeks (Arsip Data Penelitian, 2026; Kozinets, 2002; Onu & Oats, 2018).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Analisis

Analisis terhadap 45 konten/dokumen digital dan 36 fragmen komentar anonim menghasilkan 6 tema utama. Jumlah fragmen digunakan untuk memetakan sebaran bukti kualitatif dalam korpus, bukan untuk mengukur sentimen pengguna atau menyimpulkan representasi seluruh wajib pajak. Tabel 2 menyajikan distribusi fragmen per tema, sedangkan Tabel 3 memperlihatkan jejak pengodean dari data ke kategori serta interpretasinya.

Tabel 2. Distribusi Fragmen Komentar dan Bukti Representatif

Tema	Jumlah fragmen	Kode data	Fragmen representatif
Edukasi horizontal	6	C-01–C-06	"Dikit-dikit dipajakin..."; "bukan berarti dipajakin"; "input harta hanya untuk melaporkan harta..."
Niat patuh vs error	8	C-07–C-14	"Pengin cepet lapor... Coretax-nya error"; "WEBSITEMU ERROR TERUS..."; "submit eror mulu".
Validasi dan istilah teknis	7	C-15–C-21	"Nomor KK tidak valid"; "Nomor HP tidak valid"; "Format pola tidak valid"; "tidak bisa impersonate".
Keluhan fitur dan solusi	6	C-22–C-27	"Tombol bayar dan lapor hilang"; "Tombol bayar dan lapor tidak ada"; "refresh berkali-kali".
Humor dan sinisme	5	C-28–C-32	"Coretax, coretax, mumet sirahku"; "Coretax malah kemunduran"; "Masa Coretax cuma bisa jam malam".
Indikasi dampak layanan	4	C-33–C-36	"menghambat arus kas"; "buat 3 faktur dalam 1 jam"; "kerugian perusahaan".

Sumber: Hasil pengodean penulis berdasarkan *Arsip Data Penelitian (2026)*, *Direktorat Jenderal Pajak (2025)*, serta sumber publik terindeks yang digunakan sebagai data pendukung.

Tabel 3. Jejak Pengodean dari Fragmen Data ke Tema

Data	Kode awal	Kategori	Tema	Interpretasi terbatas
C-07–C-14	Keluhan sistem; error; submit gagal	Hambatan pengalaman pengguna	Ruang keluhan dan kepatuhan sukarela	Niat melapor dapat terganggu oleh error sistem; temuan ini tidak boleh digunakan untuk menyimpulkan tingkat kepatuhan pada populasi.
C-15–C-21	Gagal validasi; passphrase; nomor HP/KK; impersonate	Hambatan prosedural dan istilah teknis	Literasi pajak digital	Literasi pajak digital muncul pada titik temu antara bahasa teknis, validasi data, dan hak akses pengguna.
C-22–C-27	Fitur hilang; tombol tidak muncul; solusi refresh	Kebutuhan solusi teknis	Edukasi praktis berbasis kasus	Pengguna membutuhkan alur troubleshooting dan jawaban operasional, bukan sekadar ajakan untuk patuh.
C-01–C-06	Mispersepsi; klarifikasi; edukasi horizontal	Negosiasi makna pajak	Media sosial sebagai ruang edukasi	Pengetahuan pajak juga dibentuk melalui koreksi antarpengguna di ruang komentar.
C-28–C-32	Humor; sinisme; tekanan kerja	Ekspresi afektif digital	Humor, kritik, dan sinisme	Humor mengekspresikan ketegangan antara kewajiban pajak dan pengalaman dengan sistem.
C-33–C-36	Cash flow; kerugian; lambatnya faktur; produktivitas	Dampak layanan terhadap aktivitas ekonomi	Kepercayaan dan kualitas komunikasi	Empat fragmen ini hanya dibaca sebagai indikasi persepsi layanan, bukan sebagai bukti dampak bisnis secara umum.

Sumber: Hasil pengodean penulis berdasarkan 36 fragmen komentar/respons publik teranonimkan; tabel ini menunjukkan logika kategorisasi, bukan frekuensi yang representatif dari populasi (2026).

4.2 Pembahasan

4.2.1 Narasi Kemudahan Digital dan Legitimasi Layanan

DJP membingkai Coretax dan layanan pajak digital sebagai sistem yang mudah, modern, terintegrasi, dan dapat digunakan secara mandiri. Narasi tersebut penting untuk membangun legitimasi layanan publik digital karena otoritas tidak hanya diminta menyediakan sistem, tetapi juga menunjukkan bahwa sistem tersebut memberikan nilai publik melalui informasi yang jelas, efisiensi, responsivitas, dan orientasi pada pengguna (Lindgren *et al.*, 2019; Mensah, 2022; Twizeyimana & Andersson, 2019).

Angka pelaporan SPT melalui Coretax dan akses Coretaxpedia digunakan dalam penelitian ini sebagai konteks kebijakan, bukan sebagai bukti efektivitas sistem atau tingkat kepatuhan pada populasi. Data tersebut menunjukkan besarnya skala penggunaan dan kebutuhan panduan, sedangkan korpus komentar menunjukkan bagaimana sebagian pengguna menilai layanan melalui pengalaman teknis yang mereka ceritakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2026a, 2026b; Media Keuangan, 2026a).

Ketegangan utama muncul ketika narasi kemudahan bertemu dengan komentar seperti error sistem, submit gagal, atau pendaftaran NPWP badan yang bermasalah. Secara analitis, komentar semacam ini menunjukkan bahwa legitimasi layanan digital tidak hanya dibangun melalui klaim modernisasi, tetapi juga melalui konsistensi antara janji kemudahan, reliabilitas sistem, dan respons institusional terhadap masalah pengguna (Arsip Data Penelitian, 2026; Inilah.com, 2025; Safitra, 2021).

4.2.2 Istilah Teknis sebagai Beban Administratif

Penyederhanaan bahasa melalui video pendek, carousel, dan infografik membantu memperluas akses informasi, tetapi tidak secara otomatis mengurangi beban administratif. Dalam lensa administrative burden, istilah seperti passphrase, kode otorisasi, impersonate, validasi data, dan role access dapat menjadi learning costs karena pengguna harus memahami istilah dan prosedur sebelum mampu bertindak (Moynihan *et al.*, 2015; Direktorat Jenderal Pajak, 2026a).

Komentar tentang nomor KK tidak valid, nomor HP tidak valid, format pola tidak valid, atau gagal melakukan impersonasi menunjukkan bahwa hambatan pengguna berada pada titik temu antara literasi pajak, literasi digital, dan desain prosedur. Karena itu, edukasi pajak digital perlu mengurangi biaya belajar dan biaya kepatuhan dengan menyajikan alur pemecahan masalah, contoh kasus, serta penjelasan istilah teknis secara bertahap (Arsip Data Penelitian, 2026; Enforcea, 2025; Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2025; Ristanto & Budiantara, 2024).

4.2.3 Media Sosial sebagai Ruang Umpan Balik dan Perbaikan Kepercayaan

Kolom komentar dalam penelitian ini dibaca sebagai ruang umpan balik publik, bukan sebagai survei sentimen. Komentar yang memuat pertanyaan, keluhan, koreksi, atau klarifikasi antarpengguna menunjukkan bahwa edukasi pajak digital berlangsung melalui interaksi vertikal antara DJP dan pengguna serta interaksi horizontal antarpengguna (Kozinets & Gretzel, 2024; Onu & Oats, 2018).

Dalam konteks kepercayaan, respons institusional menjadi penting karena kepatuhan sukarela lebih mungkin tumbuh ketika wajib pajak memandang otoritas sebagai kompeten, membantu, dan dapat dipercaya (Alm, 2019; Martadinata & Yasa, 2022). Ketika pengguna menyatakan tombol bayar-lapor hilang, faktur lambat, atau sistem hanya dapat diakses pada waktu tertentu, komentar tersebut

dapat dibaca sebagai permintaan perbaikan layanan sekaligus sinyal bahwa kepercayaan perlu dipulihkan melalui solusi yang konkret (HnG Consulting, 2025; Serayu News, 2025).

4.2.4 Humor dan Kritik sebagai Ekspresi Pengalaman Administratif

Humor dan sinisme seperti “Coretax coretax mumet sirahku” atau “Coretax malah kemunduran” tidak diperlakukan sebagai bukti penolakan pajak, melainkan sebagai ekspresi afektif atas pengalaman administratif yang dianggap melelahkan. Dalam budaya media sosial, humor memungkinkan pengguna menyampaikan tekanan, kejenuhan, dan kritik tanpa selalu menggunakan bahasa formal (Arsip Data Penelitian, 2026; HnG Consulting, 2025; Santoso, 2023).

Tema dampak bisnis hanya didukung oleh empat fragmen, sehingga interpretasinya dibatasi sebagai indikasi bahwa masalah sistem dapat dirasakan pada level produktivitas pengguna tertentu, bukan sebagai bukti umum dampak ekonomi Coretax. Pembatasan ini penting agar penelitian tetap berada pada kontribusi interpretatif dan tidak berubah menjadi klaim kuantitatif mengenai efektivitas sistem atau kepatuhan wajib pajak (Investortrust.id, 2025; Moynihan *et al.*, 2015).

4.2.5 Implikasi Analitis: Literasi Pajak Digital sebagai Relasi

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa literasi pajak digital tidak berdiri sebagai pengetahuan individu semata, tetapi terbentuk secara relasional melalui kualitas informasi DJP, desain layanan digital, pengalaman pengguna, respons admin, dan koreksi antarpengguna. Dengan demikian, edukasi pajak digital perlu dipahami sebagai proses perbaikan layanan dan komunikasi, bukan hanya produksi konten edukatif (Mensah, 2022; Onu & Oats, 2018; Zikrulloh, 2023).

Kontribusi penelitian ini adalah memperlihatkan bagaimana komentar di media sosial dapat membantu mengidentifikasi beban administratif, titik kebingungan prosedural, serta kebutuhan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap layanan pajak digital. Temuan ini tidak dimaksudkan untuk mengukur sentimen atau efektivitas Coretax secara luas, melainkan untuk menunjukkan pola makna yang muncul dalam korpus digital yang terbatas (Kozinets & Gretzel, 2024; Twizeyimana & Andersson, 2019).

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Penelitian ini menyimpulkan bahwa DJP mengonstruksi edukasi pajak digital sebagai layanan yang mudah, modern, dan mandiri melalui pesan tentang Coretax, pelaporan SPT, aktivasi akun, kode otorisasi, serta panduan layanan perpajakan digital. Namun, 36 fragmen komentar anonim menunjukkan adanya ketegangan antara narasi kemudahan tersebut dan pengalaman pengguna yang memuat istilah teknis, validasi data, error sistem, fitur yang tidak muncul, serta kebutuhan akan solusi operasional. Kesimpulan ini bersifat interpretatif dan terbatas pada korpus yang dianalisis, bukan generalisasi atas seluruh wajib pajak atau penilaian efektivitas Coretax secara luas.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas kajian literasi pajak digital dengan memasukkan lensa beban administratif, nilai publik layanan digital, serta kepercayaan terhadap otoritas pajak. Secara metodologis, penelitian ini menunjukkan bahwa komentar media sosial dapat diperlakukan sebagai artefak kualitatif yang berguna untuk membaca titik kebingungan, beban prosedural, dan pengalaman layanan, sepanjang status data, etika anonimisasi, serta batas interpretasinya dijelaskan secara transparan. Secara praktis, temuan ini memberi masukan agar edukasi pajak digital tidak hanya

memproduksi konten informatif, tetapi juga menyediakan alur pemecahan masalah, penjelasan istilah teknis, serta respons yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan platform, periode, dan fragmen komentar yang terbatas, serta tidak adanya verifikasi usia, pekerjaan, atau identitas pengguna. Penelitian ini juga tidak melakukan prolonged immersion atau partisipasi komunitas daring secara mendalam, sehingga desainnya lebih tepat dipahami sebagai analisis isi kualitatif berorientasi netnografis. Penelitian berikutnya dapat mengombinasikan arsip komentar dengan wawancara, survei, analitik keterlibatan digital, atau perbandingan antarplatform untuk menguji lebih lanjut hubungan antara edukasi pajak digital, beban administratif, kepercayaan, dan kepatuhan sukarela.

Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan Generatif

Dalam penyusunan karya ini, penulis menggunakan ChatGPT untuk membantu meningkatkan kejelasan dan keterbacaan teks. Grammarly digunakan untuk memeriksa tata bahasa, menyempurnakan gaya penulisan, dan meningkatkan kejelasan dalam penulisan ilmiah. Penulis telah meninjau dan menyunting keluaran yang dihasilkan serta bertanggung jawab penuh atas isi publikasi ini.

Referensi

- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353–388. <https://doi.org/10.1111/joes.12272>
- Arsip Data Penelitian. (2026). Arsip komentar publik pada unggahan media sosial resmi Direktorat Jenderal Pajak periode Januari 2025-Juni 2026 [Data arsip penelitian tidak dipublikasikan].
- Coretaxpajak.com. (2025, January 6). Sejumlah fitur Coretax belum bisa diakses, Ditjen Pajak masih rekonsiliasi data. <https://coretaxpajak.com/2025/01/06/sejumlah-fitur-coretax-belum-bisa-diakses-ditjen-pajak-masih-rekonsiliasi-data/>
- DDTCNews. (2026a, April 24). WP keluhkan Coretax eror jelang deadline SPT, begini respons DJP. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1818937/wp-keluhkan-coretax-eror-jelang-deadline-spt-begini-respons-djp>
- DDTCNews. (2026b, March 4). Dipantau nonstop, Coretax siap hadapi puncak pelaporan SPT Tahunan. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1817747/dipantau-nonstop-coretax-siap-hadapi-puncak-pelaporan-spt-tahunan>
- Diniati, A., Setyawan, K. T., & Lestari, M. T. (2023). Instagram social media as Peruri's public relations strategy in communicating with the public. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 8(1), 250–264. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v8i1.743>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024a, November 14). Coretax: Sistem canggih tingkatkan kepatuhan sukarela. <https://pajak.go.id/id/artikel/coretax-sistem-canggih-tingkatkan-kepatuhan-sukarela>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024b, January 9). Video edukasi perpajakan, media menarik untuk generasi milenial. <https://pajak.go.id/id/artikel/video-edukasi-perpajakan-media-menarik-untuk-generasi-milenial>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025, January 23). Mudahnya lapor harta di SPT: Ketahui dulu esensinya. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/mudahnya-lapor-harta-di-spt-ketahui-dulu-esensinya>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026a). Coretaxpedia. Retrieved June 8, 2026, from <https://www.pajak.go.id/coretaxpedia>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026b). SPT Tahunan Coretax DJP. Retrieved June 8, 2026, from <https://www.pajak.go.id/id/lapor-tahunan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026c, 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. (2026d, June 5). Podcast Bincang Pajak 2026 diskusikan Coretax DJP, transformasi digital perpajakan Indonesia. <https://pajak.go.id/id/berita/podcast-bincang-pajak-2026-diskusikan-coretax-djp-transformasi-digital-perpajakan-indonesia>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026). Implementasi Coretax DJP. Retrieved June 8, 2026, from <https://www.pajak.go.id/coretaxdjp>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Enforcea. (2025, September 26). Gagal impersonate akun yang diwakili di Coretax. <https://enforcea.com/Blog/gagal-impersonate-akun-yang-diwakili-di-coretax>
- HnG Consulting. (2025, June 30). Wajib pajak keluhkan sistem Coretax yang dinilai hambat proses penerbitan faktur. <https://hnng.co.id/wajib-pajak-keluhkan-sistem-coretax-yang-dinilai-hambat-proses-penerbitan-faktur/>
- Ikatan Konsultan Pajak Indonesia. (2025, February 1). Panduan Coretax DJP tersedia untuk PIC dan wajib pajak badan. <https://ikpi.or.id/panduan-coretax-djp-tersedia-untuk-pic-dan-wajib-pajak-badan/>
- Inilah.com. (2025, January 10). Aplikasi Coretax eror terus, warganet ramai-ramai “keramasi” Ditjen Pajak. <https://www.inilah.com/aplikasi-coretax-eror-terus-warganet-ramai-ramai-keramasi-ditjen-pajak>
- Investortrust.id. (2025, May 14). Coretax berdampak ganggu cash flow perusahaan, Wamenkeu janji perbaiki. <https://investortrust.id/macro/65980/wamenkeu-anggito-janji-terus-perbaiki-sistem-coretax>
- Jiandini, A. F., & Haryati, T. (2025). Adaptasi wajib pajak terhadap sistem Coretax: Studi kasus perusahaan jasa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 610–620. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v4i2.5265>
- Kainde, S. J. R., & 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>
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen: Using netnography for marketing research in online communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61–72. <https://doi.org/10.1509/jmkr.39.1.61.18935>
- Kozinets, R. V., & Gretzel, U. (2024). Netnography evolved: New contexts, scope, procedures and sensibilities. *Annals of Tourism Research*, 104, 103693. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103693>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Loing, R., Karinda, A. F., Kowaas, R., & Polii, H. R. L. (2026). Queues, service efficiency, and social proof: Multi-site non-participant observation of Mie Gacoan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 8(1), 122–131. <https://doi.org/10.37034/infv8i1.1383>
- Lovejoy, K., & Saxton, G. D. (2012). Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(3), 337–353. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2012.01576.x>
- Martadinata, I. P. H., & Yasa, I. N. P. (2022). The role of taxpayer trust and awareness on voluntary compliance: An experimental study. *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, 7(2), 184–199. <https://doi.org/10.23887/jia.v7i2.43346>
- Media Keuangan. (2026a, May 18). Dampak Coretax mulai terasa, pelaporan SPT tembus 13 juta hingga April 2026. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/dampak-coretax-mulai-terasa-pelaporan-spt-tembus-13-juta-hingga-april-2026>
- Media Keuangan. (2026b, February 3). Menuju pajak yang lebih mudah: Peralihan sistem perpajakan Indonesia ke Coretax DJP. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/menuju-pajak-yang-lebih-mudah-peralihan-sistem-perpajakan-indonesia-ke-coretax-djp>

- Mensah, I. K. (2022). Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model. *Frontiers in Psychology*, 13, 962615. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.962615>
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43–69. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>
- Onu, D., & Oats, L. (2018). Tax talk: An exploration of online discussions among taxpayers. *Journal of Business Ethics*, 149(4), 931–944. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3032-y>
- Rahmanto, F., Zaenuri, M., & Rahmat, A. F. (2024). Adaptive governance komunikasi informasi bencana Covid-19 melalui Facebook dan Twitter oleh Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Media dan Komunikasi Indonesia*, 5(1), 37–58. <https://doi.org/10.22146/jmki.84049>
- RaodahtulJannah, Fatmawati, S. T., & Bulutoding, L. (2024). Pengaruh motivasi dan akuntabilitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan moderasi media sosial di KP2KP Sungguminasa Kabupaten Gowa. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 6(1), 11–20. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v6i1.2632>
- Ristanto, N., & Budiantara, M. (2024). Pengaruh literasi pajak, kesadaran pajak, dan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, 7(2), 392–400. <https://doi.org/10.30596/jakk.v7i2.25080>
- Safitra, A. (2021). Penerimaan wajib pajak pada awal implementasi e-faktur pajak berbasis desktop application. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 3(1), 119–135. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i1.1287>
- Santoso, Z. Z. E. (2023). Studi netnografi interaktivitas e-WOM pada followers Twitter Tokopedia pasca krisis kebocoran data pengguna. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21(1), 1–23. <https://doi.org/10.31315/jik.v21i1.6811>
- Serayu News. (2025, February 9). Solusi tombol “Bayar dan Laporkan” hilang saat pengisian SPT di Coretax, ternyata mudah. <https://serayunews.com/solusi-tombol-bayar-dan-lapor-hilang-saat-pengisian-spt-di-coretax-ternyata-mudah>
- Setiadi, L. P., & Bandiyono, A. (2021). Penerapan reformasi kehumasan dan implikasinya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan secara e-filing. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 2(2), 103–111. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v2i2.1185>
- Suryani Suyanto & Associates. (2025, February 6). Masa lapor SPT, Ditjen Pajakimbau karyawan aktivasi akun Coretax. <https://www.ssas.co.id/masa-lapor-spt-ditjen-pajak-imbau-karyawan-aktivasi-akun-coretax/>
- Suwailim, G. T., Anwar, M., & Purnomo, E. (2023). Dissemination and tax knowledge analysis on tax compliance. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 5(1), 108–115. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v5i1.2043>
- Tatamba, H., & Polii, H. R. L. (2026). Adaptasi wajib pajak terhadap Coretax DJP pada masa transisi 2025–2026: Netnografi diskursus publik digital. *Community Engagement and Emergence Journal*, 7(6), 5379–5394. <https://doi.org/10.37385/5p31c423>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Zikrulloh. (2023). The role of social media in improving tax compliance in the theory of planned behavior. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 8(2), 415–425. <https://doi.org/10.25008/jkiski.v8i2.910>

Penulis Korespondensi

Happy Tatamba dapat di kontak di: happytatamba@unklab.ac.id

