

CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CORETAX): STUDI NETNOGRAFI PERSPEKTIF NETIZEN

MOH. AFANI*
LILIK PURWANTI

Universitas Brawijaya, Jl. Veteran No. 10-11, Malang, Indonesia
mohafani@student.ub.ac.id*, lilik@ub.ac.id

Received: June 14, 2026; Revised: June 22, 2026; Accepted: July 15, 2026

Abstract: *This study investigates taxpayers' behavioral adaptation and resistance on Platform X (formerly Twitter) during the peak tax return filing period of March–April 2026 following the implementation of the Core Tax Administration System (Coretax) in Indonesia. Using a qualitative-interpretive netnography method, the final corpus of 189 organic tweets was analyzed through three cycles of thematic coding. The findings reveal the occurrence of a "TAM Double Collapse," wherein systemic technical failures erode perceptions of the system's ease of use and utility, which in turn undermine the digital social contract and trigger deliberate non-compliance. Crucially, this research uncovers the emergence of a "Shadow Bureaucracy" in the form of informal commercial services that capitalize on administrative friction, thereby inherently increasing information risks and data privacy violations. Conversely, the X Platform also functions as a peer-to-peer knowledge infrastructure where self-organized cyber communities collaboratively develop tactical solutions. This study expands the behavioral accounting literature by contextualizing technology adoption within a critical sociopolitical framework while providing evidence-based insights for tax authorities to optimize public digital infrastructure.*

Keywords: *Core Tax Administration System (Coretax), Netnografi, Shadow Bureaucracy, TAM, Platform X.*

Abstrak: Penelitian ini menginvestigasi adaptasi perilaku dan resistensi wajib pajak di Platform X (dahulu Twitter) selama periode puncak pelaporan SPT Maret–April 2026 pasca-implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) di Indonesia. Menggunakan metode Netnografi kualitatif-interpretif, korpus final berisi 189 *tweets* organik dianalisis melalui pengkodean tematik tiga siklus. Temuan penelitian mengungkapkan terjadinya "TAM Double Collapse", di mana kegagalan teknis sistemik mengerosi persepsi kemudahan dan kegunaan sistem, yang pada gilirannya merusak kontrak sosial digital dan memicu ketidakpatuhan sengaja. Secara krusial, riset ini menyingkap munculnya "Shadow Bureaucracy" berupa layanan komersial informal yang mengkapitalisasi gesekan administratif, sehingga secara inheren meningkatkan risiko informasi dan pelanggaran privasi data. Sebaliknya, Platform X juga berfungsi sebagai infrastruktur pengetahuan *peer-to-peer* di mana komunitas siber mandiri melakukan urun daya solusi taktis. Studi ini memperluas literatur akuntansi keperilakuan dengan mengkontekstualisasikan penerimaan teknologi dalam kerangka sosial politik kritis sekaligus memberikan masukan berbasis bukti bagi otoritas pajak untuk mengoptimalkan infrastruktur digital publik.

Kata kunci: *Core Tax Administration System (Coretax), Netnografi, Shadow Bureaucracy, TAM, Platform X.*

PENDAHULUAN

Di era tata kelola pemerintahan kontemporer, modernisasi administrasi fiskal melalui transformasi digital bukan lagi sekadar pilihan teknokratis, melainkan kebutuhan struktural institusional untuk menekan biaya kepatuhan (*compliance costs*) dan meminimalkan gesekan birokrasi ([Hesami dkk. 2024](#); [Salahova 2025](#)). Secara global, integrasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan diyakini mampu merekonstruksi hubungan antara negara dan wajib pajak menuju tata kelola yang lebih transparan dan efisien ([Kinanti dkk. 2025](#); [Salahova 2025](#)). Sejalan dengan tren internasional tersebut, Indonesia secara resmi mengimplementasikan Sistem Administrasi Pajak Inti (*Core Tax Administration System* atau Coretax), yang menandai proyek pembaruan arsitektur digital terbesar dalam sejarah fiskal sosial politik negara ([Setiadi dkk. 2024](#)), dengan mengintegrasikan Nomor Identitas Nasional (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menyatukan akun wajib pajak (*taxpayer account management*), dan mengotomatiskan pelaporan elektronik, Coretax secara institusional dirancang untuk menghapus fragmentasi data demi mewujudkan keadilan administrasi yang ideal ([Safitra dkk. 2023](#); [Setiadi dkk. 2024](#)).

Implementasi Coretax pada realitas empiris menunjukkan adanya ketidaksesuaian kritis (*critical misalignment*) antara visi utopia teknologi pemerintah dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang sebenarnya ([Safitra dkk. 2023](#); [Erstiawan 2025](#)). Sejak fase peluncurannya, sistem ini terus menghadapi berbagai gangguan teknis sistemik, termasuk kekakuan antarmuka pengguna (UI/UX), kegagalan sinkronisasi data lintas instansi, hingga kelumpuhan server (*server downtime*) berkala ([Safitra dkk. 2023](#); [Setiadi dkk. 2024](#)). Berdasarkan perspektif Teori Kontrak Sosial, gesekan operasional ini menjadi sangat sensitif karena meletus di tengah iklim sosio politik yang rapuh, di mana krisis kepercayaan publik akibat skandal gaya hidup mewah oknum pejabat pajak

yang viral di media sosial telah mengikis moral pajak digital (*digital tax morale*) masyarakat ([Pertiwi dkk. 2023](#); [Aldo dkk. 2025](#)). Akibatnya, akumulasi kegagalan teknis pada sistem Coretax tidak lagi dipandang sebatas eror sistem biasa, melainkan direkonstruksi secara kognitif oleh publik sebagai bentuk pelanggaran nyata terhadap “kontrak sosial digital” mengenai pelayanan publik yang adil ([Pertiwi dkk. 2023](#); [Aldo dkk. 2025](#)).

Dalam situasi di mana saluran dukungan resmi (*official helpdesk*) negara mengalami kelambatan respons akibat beban sistem yang berlebih, wajib pajak melakukan migrasi massal ke ruang publik digital, secara eksklusif pada Platform X (dahulu Twitter) ([Aldo dkk. 2025](#)). Platform X dipilih sebagai lokus tunggal investigasi ini karena karakteristik arsitekturnya yang memfasilitasi komunikasi *mikroblogging* secara *real-time*, instan, dan memiliki tingkat viralitas organik yang tinggi dibandingkan media sosial lainnya. Di platform ini, wajib pajak membentuk komunitas siber informal yang terorganisasi sendiri (*self-organizing cyber communities*) untuk melakukan urun daya (*crowdsourcing*) solusi teknis, berbagi tangkapan layar kegagalan sistem, dan secara kolektif membangun infrastruktur pengetahuan alternatif (*peer-to-peer knowledge infrastructure*) demi memitigasi kebuntuan administratif formal ([Aldo dkk. 2025](#)). Fenomena ini mengindikasikan adanya pergeseran perilaku dari kepatuhan pasif menjadi adaptasi kolektif yang menantang hegemoni infrastruktur digital negara ([Kozinets 2010](#)).

Meskipun literatur akuntansi keperilakuan dan perpajakan terdahulu telah mengevaluasi sistem informasi pajak, pemetaan literatur saat ini dinilai masih sangat terfragmentasi ([Safitra dkk. 2023](#); [Erstiawan 2025](#); [Aldo dkk. 2025](#)). Studi sebelumnya didominasi oleh analisis kuantitatif berbasis klasifikasi sentimen makro ([Setiadi dkk. 2024](#)) atau evaluasi hambatan teknis yang bersifat deskriptif ([Safitra dkk. 2023](#); [Erstiawan 2025](#)). Penggunaan kerangka kerja konvensional

seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam literatur arus utama juga cenderung mengisolasi fungsi teknis sistem secara mekanistik, seolah-olah kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sistem terpisah dari pusran krisis sosiologis dan ketidakpercayaan institusi yang melingkupinya ([Davis 1989](#)). Terdapat celah penelitian yang signifikan dalam memahami bagaimana kegagalan operasional suatu teknologi perpajakan berkelindan dengan ketidakpercayaan institusional yang mendalam guna memicu resistensi aktif pengguna ([Aldo dkk. 2025](#)). Terlebih lagi, literatur akuntansi keperilakuan sering kali meminggirkan peran komunitas daring informal di Platform X, dengan menyederhanakan mereka sebagai saluran pelepasan emosi (*emotional venting*) belaka, tanpa mengakui signifikansinya sebagai katup penyelamat informasi alternatif yang vital ([Pertiwi dkk. 2023](#); [Setiadi dkk. 2024](#)).

Untuk menjembatani celah teoritis dan empiris tersebut, penelitian ini mengajukan pertanyaan bagaimana wajib pajak secara dinamis melakukan perlawanan dan adaptasi keperilakuan di Platform X (dahulu Twitter) di tengah erosi kepercayaan institusional, dan bagaimana komunitas siber informal tersebut merekonstruksi pengalaman administratif ketika infrastruktur formal negara mengalami kegagalan? Kebaruan dan keunikan riset ini terletak pada analisis triadik terintegrasi yang mensintesis aspek kegagalan teknis sistem (*technical failure*), dinamika adaptasi perilaku (*behavioral adaptation*), dan krisis sosiologis legitimasi instansi (*sociological crisis*) ke dalam satu penyelidikan netnografis yang kohesif ([Kozinets 2010](#); [Miles dkk. 2014](#)). Riset ini menawarkan orisinalitas dengan mengurai bagaimana frustrasi operasional wajib pajak di Platform X bertransformasi menjadi resistensi ideologis akibat hilangnya legitimasi otoritas

institusi perpajakan ([Pertiwi dkk. 2023](#); [Aldo dkk. 2025](#)).

Secara bersamaan, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi secara mendalam dinamika multidimensi dari perlawanan dan adaptasi netizen dalam ekosistem digital Coretax melalui lensa interaksi sosial organik di Platform X ([Kozinets 2010](#); [Setiadi dkk. 2024](#)). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan dua kontribusi utama. Secara teoritis, studi ini memperluas cakrawala literatur akuntansi keperilakuan dengan mengkontekstualisasikan TAM ke dalam kerangka Teori Kontrak Sosial dan Teori Institusional di bawah bayang-bayang ketidakpercayaan publik sekaligus memperkuat metodologi kualitatif lewat Netnografi untuk menangkap suara autentik warga negara. Secara praktis, bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penelitian ini menyajikan data siber-etnografi berbasis bukti (*evidence-based cyber-ethnography*) yang krusial untuk mengevaluasi total arsitektur UI/UX Coretax serta merumuskan strategi komunikasi publik yang lebih empatik, responsif, dan inklusif.

METODE

Penelitian kualitatif-interpretif ini menggunakan metode Netnografi untuk mengamati ekspresi, keluhan, dan interaksi sosial wajib pajak secara naturalistik di ruang siber. Lokasi penelitian berfokus eksklusif pada ruang publik digital platform media sosial X (dahulu Twitter) sebagai pusat opini publik *real-time*. Adapun subjek penelitian adalah pengguna aktif platform X di Indonesia yang mengunggah kiriman teks (*tweets*) terkait kendala operasional dan kebijakan sistem *Core Tax Administration System* (Cortax) Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Alur metodologi penelitian ini secara ringkas dibagi menjadi lima tahapan utama yang digambarkan dalam [Gambar 1](#).

Gambar 1. Diagram Alir Metode Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik penarikan data siber (*cyber-data harvesting*) secara longitudinal dari bulan Maret dan April 2026. Periode ini dipilih secara sengaja (*purposive*) karena merupakan fase krusial dan puncak pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan di Indonesia, di mana interaksi serta keluhan netizen terkait implementasi sistem baru berada pada titik densitas tertinggi.

Pengumpulan data menggunakan kueri pencarian spesifik "*Coretax lang:id*". Dataset teks Bahasa Indonesia yang terjaring diekstraksi ke dalam file korpus terstruktur (.xlsx) dengan merekam atribut utama berupa nama pengguna (*username*), waktu unggahan (*created_at*), teks lengkap kicauan (*full_text*), dan tautan unggahan (*tweet_url*). Contoh format ekstraksi informasi data primer tersebut dapat dilihat pada [Tabel 1](#). Guna menjaga keabsahan data (*data trustworthiness*) dan memastikan korpus data benar-benar merepresentasikan perspektif

murni dari pengguna akhir (*end-users*), peneliti menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat terhadap total data yang berhasil ditarik. Peneliti melakukan proses pembersihan data manual (*manual data cleaning*) untuk mengeluarkan (*exclude*) seluruh *tweets* yang diproduksi oleh akun institusional resmi, seperti akun layanan @Kring_Pajak dan seluruh akun resmi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di bawah jajaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Akun-akun tersebut dieksklusi karena merupakan komunikator formal negara yang menyampaikan narasi regulatif serta bersifat instruksional, sehingga tidak relevan dengan fokus penelitian ini yang mengkaji dinamika adaptasi perilaku dan resistensi siber organik netizen. Rincian tahapan penyaringan data dari penarikan awal hingga menghasilkan korpus final dirangkum dalam [Tabel 2](#). Melalui seluruh rangkaian seleksi ketat pada [Tabel 2](#) tersebut, diperoleh korpus digital final sebanyak 189 unggahan (*tweets*) yang memenuhi seluruh kriteria inklusi. Mengikuti prosedur klasifikasi netnografis ([Kozinets 2010](#)),

Tabel 1. Contoh Pengumpulan Data

Tabel	Konten
Username	@agnkrnii
Date	29-Apr-26
Content	mau pelaporan spt tiba tiba menu hilang buat lapor spt hilang, bagaimana ini udah dari pagi ???
Tweet_url	https://x.com/agnkrnii/status/2049359023506616506

Sumber: Diolah Penulis

Tabel 2. Proses Penyaringan Korpus Data Netnografi

Tahapan Seleksi Data	Jumlah Tweets	Keterangan/Justifikasi Metodologis
Data Penarikan Awal	441	Seluruh data mentah yang terjaring menggunakan kueri " <i>Coretax lang:id</i> " selama periode Maret–April 2026.
Eksklusi Akun Otoritas Fiskal	(252)	Dieliminasi secara manual karena bersumber dari akun humas/pelayanan resmi (@Kring_Pajak dan akun KPP) yang bersifat normatif-birokratis.

Korpus Data Final	189	Data bersih yang siap dianalisis menggunakan pengkodean tiga siklus (<i>open, axial, selective coding</i>)
-------------------	-----	--

Sumber: Diolah Penulis

keseluruhan korpus ini kemudian dikodifikasi secara tematis untuk memetakan arah kritik dan respon netizen. Berdasarkan kodifikasi tersebut, data akhir terdistribusi ke dalam tiga klaster sentimen utama: 71% sentimen negatif-teknis (fokus pada kegagalan sistem dan interaksi pengguna), 14% sentimen negatif-sosiologis (fokus pada isu keadilan dan legitimasi negara), dan 15% sentimen adaptif-pragmatis (fokus pada solusi swadaya dan alternatif komunitas). Peta kategorisasi proporsional ini mendasari struktur analisis triadik yang akan dibahas secara mendalam pada bab berikutnya.

Tahapan Pemrosesan Data

Dataset murni dari platform X melewati pra-pemrosesan data secara manual-kontekstual oleh peneliti untuk menjamin validitas interpretasi kualitatif. Tahap pembersihan data dilakukan secara seksama dengan membedakan antara kebutuhan digitalisasi sistem dan penyajian naratif. Untuk kepentingan standarisasi data pada perangkat lunak NVivo 15 (proses pencarian kata, frekuensi kata, dan pemetaan konsep/nodes), peneliti melakukan normalisasi konseptual terhadap ragam bahasa siber (*cyber-slang*), singkatan, dan istilah non-baku ke dalam bentuk kata baku bahasa Indonesia agar proses *coding* berjalan seragam dan konsisten. Namun, dalam tahap penyajian draf kutipan (*raw quotes*) di bagian Hasil dan Pembahasan, teks asli dari Platform X yang bersifat informal, emotif, bahkan ekspresi kasar (*profanity*) tetap dipertahankan secara utuh tanpa modifikasi. Kebijakan metodologis ini diambil secara sengaja demi mematuhi kaidah netnografi (Kozinets 2010), di mana mempertahankan teks asli sangat krusial untuk menjaga otentisitas, muatan afektif, ekspresi budaya siber, dan intensitas emosional dari netizen. Hal ini penting agar kedalaman

(*thickness*) data etnografis dan konteks sosiologis dari resistensi pengguna terhadap sistem Coretax tidak tereduksi.

Teknik Analisis Data

Dataset yang telah bersih diimpor ke dalam *software* NVivo 15 untuk menjalani analisis pengkodean tematik tiga siklus berdasarkan teori (Miles dkk. 2014). Tahapan analisis terdiri dari *open coding* untuk mengekstrak konsep mentah awal terkait frustrasi teknis pengguna, *axial coding* untuk mengelompokkan kode ke dalam tiga kategori konseptual utama yang membentuk analisis triadik, meliputi hambatan teknis sistem (*technical failure*), dinamika adaptasi perilaku (*behavioral adaptation*), dan krisis sosiologis legitimasi instansi (*sociological crisis*), dan diakhiri dengan *selective coding* untuk mensintesis tema besar bentuk resistensi digital wajib pajak. Fitur kueri frekuensi kata (*word frequency query*) pada NVivo 15 juga digunakan sebagai teknik pengayaan visualisasi kata kunci paling dominan.

Keabsahan Data dan Etika Penelitian

Keabsahan data (*rigor*) mengutamakan aspek *confirmability* melalui penyusunan log audit (audit trail) yang transparan pada skema pengkodean (*nodes*) NVivo 15, memastikan setiap tema besar dapat dilacak kembali secara valid ke potongan kutipan asli (*raw quotes*) netizen. Mengingat Platform X merupakan ruang publik digital yang bersifat terbuka (*open-source*), etika penelitian ini mengadopsi prinsip Transparansi Data Publik. Peneliti secara sengaja mempertahankan identitas digital berupa nama pengguna (*username*) asli dari setiap unggahan (*tweets*) yang dikutip dalam pembahasan. Kebijakan ini diambil demi menjamin akuntabilitas data, memungkinkan verifikasi silang (*cross-checking*) autentisitas

konten oleh pihak luar, serta menghormati hak kepemilikan narasi (*narrative ownership*) dari para pengguna siber di ruang publik digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) di Indonesia memicu transformasi radikal yang tidak hanya menyentuh aspek tata kelola birokrasi, tetapi juga mempengaruhi ekosistem psikologis dan perilaku wajib pajak secara masif. Guna menyingkap dinamika tersebut secara naturalistik, penelitian netnografi ini mengawali

analisisnya melalui pemetaan makro atas diskursus digital yang berkembang di Platform X selama periode puncak pelaporan SPT Tahunan, yakni Maret hingga April 2026. Langkah awal ini krusial untuk menangkap "suara murni" (*unfiltered voice*) dari masyarakat digital yang berinteraksi langsung dengan sistem. Sebagai representasi visual awal dari korpus data yang diekstrak, Gambar 2. menyajikan *Word Cloud* yang merefleksikan frekuensi dan kedekatan semantik dari kosakata yang paling dominan digunakan oleh netizen.



Gambar 2. *World Cloud* terkait Isu Coretax

Visualisasi *Word Cloud* pada [Gambar 2](#) menunjukkan bahwa perhatian dan energi emosional masyarakat digital dalam ekosistem Coretax berpusat pada hambatan fungsional dan beban administratif. Kata "lapor" dan "pajak" muncul sebagai simpul semantik terbesar di pusat visualisasi, menandakan fokus utama pengguna dalam memenuhi kewajiban fiskal mereka. Di area periferal, muncul kluster kata bermuatan afektif negatif dan keluhan teknis seperti "error", "ribet", "ngadat", "gagal", hingga ekspresi keputusan seperti "begadang" dan "buset". Keberadaan diksi tersebut mengindikasikan adanya eskalasi hambatan operasional parah yang dialami pengguna saat menavigasi sistem baru ini. Selain itu,

kemunculan kata "aktivasi", "bupot", "karyawan", dan "badan" mempertegas bahwa kendala *intermiten* ini merata di berbagai segmen wajib pajak, baik orang pribadi maupun pelaku usaha. Untuk membedah anatomi fenomena ini secara rigid, bagian selanjutnya akan mengonfrontasikan data empiris lapangan dengan lensa analisis triadik: kegagalan teknis (TAM), krisis sosiologis (Kontrak Sosial), dan taktik adaptasi pengguna (*Shadow Bureaucracy & P2P Infrastructure*).

Analisis Hambatan Teknis dan Resistensi Perilaku Pengguna Coretax Melalui Evaluasi Triadik TAM

Dokumen empiris yang bersumber dari data Platform X menampilkan deretan kesaksian yang secara kolektif merobohkan asumsi dasar mengenai kemudahan penggunaan Coretax. Keluhan atas verifikasi foto yang gagal secara berulang menjadi salah satu hambatan teknis paling mendasar yang mencegah wajib pajak masuk ke tahap pelaporan awal:

“NENTOTTT INI GW VERIF FOTO GAGAL MULU GIMANE ANJIR GW KUDU OPLAS KAH” (@cemeetry, 29 Maret 2026)

Kalimat yang mengandung intensitas frustrasi ekstrem tersebut bukan sekadar ekspresi emosional tanpa makna, melainkan representasi kegagalan sistem pada tahap paling awal berupa autentikasi identitas. Dalam terminologi TAM [Davis \(1989\)](#), kegagalan pada *entry point* ini secara definitif menghancurkan PEOU karena pengguna tidak dapat melampaui gerbang pertama sistem. Fenomena serupa muncul dalam bentuk kegagalan login dan hilangnya menu fungsional di tengah proses pelaporan:

“mau pelaporan spt tiba tiba menu hilang buat lapor spt hilang, bagaimana ini udah dari pagi ???” (@agnkrnii, 29 April 2026)

Hilangnya menu secara tiba-tiba di tengah sesi aktif mengindikasikan ketidakstabilan sesi (*session instability*) yang parah. Pengguna yang telah menginvestasikan waktu dan energi mental untuk menyiapkan dokumen pelaporan tiba-tiba menghadapi kekosongan fungsional yang tidak dapat diatasi secara mandiri. Kejadian ini merupakan bentuk paling destruktif dari PEOU *failure* karena menciptakan “*digital dead end*” yang memutus proses kepatuhan di tengah jalan. Kegagalan *login* yang persisten, sebagai kondisi yang dialami banyak netizen, diperparah oleh pola eror yang bersifat *intermiten* namun berulang:

“bangke lu udah berhari-hari error ya monyet” (@trOuavaille, 29 April 2026)

Diksi yang sangat kasar di sini mengungkap dimensi psikologis yang melampaui frustrasi biasa. Penggunaan kata seru yang eksplosif mencerminkan akumulasi kemarahan dari pengalaman berhari-hari saat berhadapan dengan sistem yang tidak responsif. Dalam *kerangka stress-coping theory* ([Lazarus 1984](#); [Folkman 2013](#)), respons verbal agresif semacam ini merupakan manifestasi dari *emotion-focused coping* ketika *problem-focused coping*, yaitu memperbaiki masalah teknis secara langsung, sudah tidak lagi tersedia sebagai opsi. Peneliti juga mencatat pola eror yang bersifat tidak konsisten, berupa sistem yang sempat berfungsi lalu kembali gagal tanpa sebab yang jelas bagi pengguna:

“ya Allah.... tadi pagi-siang lancarr bet, lah sekarang malah ngadat lagi” (@blossomiesoo, 29 April 2026)

Intermittency error jenis ini secara psikologis lebih merusak daripada kegagalan total yang konsisten. Sistem yang kadang berfungsi cenderung menciptakan harapan, dan harapan yang kemudian dipatahkan berulang kali menimbulkan *learned helplessness* ([Seligman 1975](#)), yaitu kondisi ketika individu berhenti percaya bahwa tindakannya memiliki dampak terhadap hasil yang diinginkan. Dalam konteks kepatuhan pajak, *learned helplessness* ini sangat berbahaya karena dapat bertransisi menjadi *intentional non-compliance*. Perilaku resistensi tersebut muncul bukan karena wajib pajak tidak ingin patuh, melainkan karena mereka telah kehilangan keyakinan bahwa kepatuhan adalah sesuatu yang dapat dicapai melalui sistem yang tersedia.

Jika PEOU merepresentasikan hambatan teknis pada level pengalaman pengguna langsung, maka runtuhnya PU beroperasi pada level yang lebih abstrak namun sama destruktifnya, yaitu persepsi bahwa sistem

tidak membawa manfaat nyata. Seorang netizen dengan akun berlatar belakang pajak merumuskan kenyataan ini dengan sangat tepat:

“gua bayar pajak gua juga yang harus ribet lapor babi banget ini” (@yoursubbyx, 29 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya paradoks fundamental yang diidentifikasi oleh netizen, di mana wajib pajak yang telah menunaikan kewajiban fiskalnya masih harus menanggung beban administratif besar untuk membuktikan kepatuhannya sendiri. Fenomena ini mengungkap kesenjangan antara janji Coretax sebagai sistem penyederhanaan administrasi perpajakan dengan realitas pengguna yang merasakannya justru sebagai penambah kompleksitas. Dalam perspektif TAM, kondisi ini menjadi bukti langsung dari runtuhnya PU. Netizen lain mempertegas dimensi temporal dari inefisiensi ini:

“Kayaknya ada trend 'fatigue' buat para wajib pajak untuk melakukan laporan. Belum lagi problemnya” (@fajar_ardi7, 30 Maret 2026)

Konsep *“tax reporting fatigue”* yang diidentifikasi oleh netizen tersebut merupakan temuan yang secara teoritis signifikan. Gejala ini bukan sekadar kelelahan teknis sesaat, melainkan indikasi erosi motivasional jangka panjang yang apabila tidak ditangani akan berevolusi menjadi resistensi sistemik terhadap seluruh ekosistem administrasi pajak digital. Secara khusus, kegagalan teknis yang dialami oleh wajib pajak dengan kondisi perpajakan kompleks, seperti kepemilikan lebih dari satu bukti potong akibat pergantian kerja tengah tahun, mengekspos keterbatasan fungsional desain Coretax dalam menangani *edge cases* yang seharusnya sudah diantisipasi:

“ini kalo lo punya dua bupot (karena tengah tahun pindah kerja) gimana ngisinya? Kalo bikin konsep SPT sebagian tahun, tetep aja nilai net income udah otomatis ditotal. Kalo konsep SPT seluruh tahun, pajak yg udah dipotong kok kecil? Jd beda sama bupot.” (@xathrya, 30 Maret 2026)

Tweet ini mengandung analisis teknis yang tajam melalui keberhasilan netizen mengekspos inkonsistensi logika kalkulasi dalam Coretax yang berdampak langsung pada akurasi pelaporan pajak. Ketika sebuah sistem dirancang untuk meningkatkan keakuratan data namun justru menghasilkan kalkulasi yang tidak konsisten dengan bukti potong resmi, maka PU sistem tersebut bukan hanya bernilai nol, melainkan menjadi negatif. Sistem yang meningkatkan risiko kesalahan pelaporan dinilai lebih berbahaya daripada ketiadaan sistem sama sekali. Temuan ini secara empiris memperkuat argumen [Hidayat dan Nurani \(2024\)](#) serta [Fahrizal dkk. \(2023\)](#) bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi sangat bergantung pada keselarasan antara PU dan PEOU, sebab tanpa kehadiran keduanya, digitalisasi perpajakan bukan hanya gagal mencapai tujuan utamanya, melainkan secara aktif menciptakan gangguan baru yang lebih berat daripada kondisi sebelumnya.

Retaknya Kontrak Sosial Digital Fiskal Sebagai Pemicu Krisis Legitimasi dan Ketidakpercayaan Wajib Pajak

Analisis terhadap korpus Platform X mengungkap dimensi krisis legitimasi yang melampaui kegagalan teknis semata, yakni sebuah ruptur dalam “kontrak sosial digital fiskal”. Konsep ini merujuk pada kesepakatan implisit bahwa kepatuhan fiskal warga negara seharusnya diganjar dengan sistem pelayanan publik yang fungsional, layak, serta menghormati investasi waktu dan sumber daya dari wajib pajak. Teori kontrak sosial menekankan bahwa legitimasi institusi publik bergantung pada persepsi timbal balik yang adil

antara kewajiban warga dan performa negara. Dalam perpajakan, [Levi \(1988\)](#) mengoperasionalkan gagasan ini sebagai “*quid pro quo*”, di mana wajib pajak bersedia patuh selama negara mengelola pajak secara efisien dan memberikan layanan sepadan. Ruptur terjadi ketika persepsi timbal balik ini hancur, sebagaimana terekam dalam diskursus digital berikut:

“Postingan ini sama aja kayak ngomong: “Kalo penghasilan kita udah dipotong Pajak dan segala transaksi kita kena pajak, ngapain lagi lapor SPT, harusnya udah otomatis masuk” (@Jazazyel, 30 Maret 2026)

Pernyataan tersebut merepresentasikan kritik tajam terhadap arsitektur administrasi pajak Indonesia. Netizen mempertanyakan urgensi beban pelaporan mandiri yang kompleks dan rawan kesalahan, padahal data fiskal mereka telah dipotong otomatis oleh negara melalui mekanisme *withholding tax* dan PPN. Kritik ini bukan sekadar retorik, melainkan mengekspos kontradiksi fundamental dalam desain Coretax yang mengklaim otomatisasi namun secara praktis tetap memindahkan beban verifikasi data kepada pengguna.

Aspek sosio politik krisis legitimasi ini kian menguat seiring masuknya isu korupsi dan dugaan maladministrasi pengadaan sistem Coretax ke ruang publik. Data Platform X mencatat penyebaran informasi mengenai dugaan keterlibatan oknum internal yang memasukkan kembali vendor bermasalah ke dalam proyek ini. Berita dari akun media terverifikasi seperti @voxindonesia_id (30 Maret 2026) secara instan merusak kredibilitas proyek di mata publik digital. Dalam kerangka *information asymmetry* dan *accountability* ([Scott 2021](#)), pengungkapan ini menciptakan *moral hazard*. Wajib pajak mulai mempertanyakan urgensi proyek bernilai triliunan rupiah tersebut apakah murni demi kepentingan publik atau sekadar menjadi arena perburuan rente.

Fenomena ini mempertegas argumen [Aldo dkk. \(2025\)](#) bahwa sinisme anggaran pada proyek digitalisasi perpajakan merupakan katalis utama yang mengubah frustrasi teknis menjadi resistensi ideologis.

Elemen paling eksploitatif dalam ruptur kontrak sosial ini adalah pemaksaan kepatuhan di tengah kondisi infrastruktur negara yang lumpuh. Wajib pajak mengekspresikan ketakutan konkret terhadap sanksi administratif, meskipun kegagalan pelaporan murni disebabkan oleh disfungsi sistem:

“semoga tidak sampai mendengar “yang lain bisa lapor kok anda tidak” ketika dipanggil kenapa telat lapor badan usaha karena [Coretax]” (@ROBBYARIFI, 29 April 2026)

Cuitan ini mengandung dua lapis makna yang signifikan secara akuntansi keperilakuan. Pertama, adanya ketakutan akan penghukuman asimetris, di mana individu yang gagal melapor akibat kelumpuhan sistem tetap beresiko menanggung sanksi yang sama dengan pelaku ketidakpatuhan sengaja. Kedua, kalimat “yang lain bisa lapor kok anda tidak” menyiratkan proyeksi respons birokrasi yang tidak empatik dan mengasumsikan keseragaman pengalaman pengguna, padahal kenyataannya *intermittency error* Coretax menciptakan pengalaman yang sangat tidak konsisten antar-wajib pajak. Tekanan regulatif ini pada akhirnya memicu *distress* konkret pada level individu:

“nih bikin gabisa tidur” (@Eraafitriaa, 28 April 2026)

Ungkapan singkat menjelang tenggat pelaporan ini merepresentasikan manifestasi psikosomatis dari tekanan kepatuhan yang tidak dapat diselesaikan akibat hambatan sistem. Dalam perspektif akuntansi kritis, situasi ini mencerminkan relasi kuasa asimetris. Negara sebagai principal memaksakan kewajiban pelaporan lewat *coercive power*, sementara wajib pajak sebagai agen tidak memiliki akses efektif ke infrastruktur pemenuhannya. Kondisi

ini menghasilkan ketidakadilan prosedural (*procedural injustice*) yang mencederai prinsip fairness sebagai fondasi moral kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) sebagaimana diargumentasikan oleh [Kirchler \(2007\)](#).

Munculnya Jasa Joki Informal dan Risiko Informasi Akibat Rumitnya Administrasi Sistem Coretax

Identifikasi terhadap fenomena yang peneliti konseptualisasikan sebagai “*Shadow Bureaucracy*” merupakan temuan paling orisinal dan secara ilmiah paling signifikan dari penelitian ini. Istilah tersebut merujuk pada sebuah ekosistem informal yang tumbuh organik di Platform X sebagai respons adaptif terhadap kegagalan infrastruktur formal negara. Manifestasi dari fenomena ini terlihat jelas dalam proliferasi “Jasa Joki Coretax”, yaitu layanan komersial informal berupa penawaran bantuan berbayar oleh individu atau entitas untuk menyelesaikan proses pelaporan pajak di Coretax atas nama wajib pajak lain. Beberapa entri pada data Platform X menampilkan aktivitas iklan jasa joki Coretax secara eksplisit kepada para wajib pajak yang mengalami kesulitan teknis:

“Halo warga! Ada yang kesulitan saat lapor pajak? Yuk sini aku bantu. Aku buka jasa lapor SPT tahunan OP dan Badan di [Cortex]” (@DudukManis_ (penyedia jasa), 29 Maret 2026)

“halo! open jasa lapor SPT - SPT Tahunan WPOP - Buat NPWP - Aktivasi [Cortex]” (@studywint (penyedia jasa), 31 Maret 2026)

“masih anget banget ni testi, yuk yg butuh paid konsul terkait [Cortex]” (@ezkonomi (penyedia jasa berbayar), 30 Maret 2026)

Kehadiran banyak penyedia jasa informal ini di Platform X bukan sekadar anomali pasar, melainkan sebuah sinyal diagnostik yang

kuat. Munculnya jasa joki Coretax mengindikasikan bahwa *learning cost* sistem, yang mencakup biaya kognitif, waktu, dan psikologis untuk memahami serta menggunakan Coretax, telah melampaui *willingness to pay* internal dari wajib pajak. Rasionalitas ekonomi mendorong wajib pajak untuk mengalihdayakan (*outsourcing*) kewajiban mereka kepada pihak yang memiliki kurva belajar lebih pendek ketika biaya pembelajaran tersebut melampaui ambang batas toleransi. Kondisi ini merupakan mekanisme pasar yang logis, namun mengandung implikasi normatif yang mengkhawatirkan karena kewajiban konstitusional yang seharusnya bersifat personal dan tidak dapat dialihkan (*non-delegable civic duty*) bertransformasi menjadi komoditas di pasar informal digital. Seorang netizen mengakui secara eksplisit pilihan pengalihan daya ini melalui pernyataannya:

“udah diperpanjang kan, gue sampe minta tolong temen saking ga ngerti” (@berisik_bangsar, 29 April 2026)

Pengakuan tersebut mengungkap paradoks *digital divide* yang akut. Perpanjangan tenggat pelaporan yang dimaksudkan sebagai akomodasi justru menyingkapkan fakta bahwa hambatan utama wajib pajak bukanlah ketersediaan waktu, melainkan kapasitas teknis yang tidak merata. Perpanjangan tenggat bagi masyarakat yang tidak memiliki literasi digital memadai hanya memberikan lebih banyak waktu untuk berjuang melawan sistem yang tetap tidak mereka pahami. Pada akhirnya, delegasi kepada pihak lain, baik melalui bantuan teman maupun joki berbayar, menjadi satu-satunya solusi pragmatis yang tersedia.

Ancaman yang jauh lebih serius berupa risiko informasi yang masif dan sistemik mengintai di balik praktik joki Coretax yang tampak pragmatis ini. [Scott \(2021\)](#) dalam kerangka *Information Asymmetry* menegaskan bahwa dalam setiap relasi keagenan (*agency relationship*), pihak yang memiliki akses

terhadap informasi privat berpotensi mengeksploitasinya demi keuntungan sendiri dengan mengorbankan pihak lain (moral hazard). Wajib pajak secara *de facto* menciptakan hubungan *principal-agent* yang berbahaya ketika mereka menyerahkan kredensial *login* Coretax, termasuk NIK yang kini berfungsi sebagai NPWP, kata sandi, serta data keuangan sensitif kepada joki informal yang tidak memiliki ikatan kontraktual formal, lisensi profesional, ataupun akuntabilitas hukum yang jelas.

Dimensi bahaya dari praktik ini bersifat berlapis. Pertama, risiko pencurian identitas (*identity theft*) berupa manipulasi data pajak atau pengajuan pengembalian pajak palsu (*fraudulent tax refund*) oleh pihak ketiga. Kedua, risiko kerahasiaan data keuangan, mengingat laporan SPT mengandung informasi komprehensif mengenai penghasilan, aset, dan kewajiban finansial. Ketiga, risiko ketergantungan sistemik, di mana delegasi konstan menghambat kapasitas literasi digital perpajakan wajib pajak, sehingga memperdalam digital divide dalam jangka panjang.

Praktik *Shadow Bureaucracy* ini pada akhirnya melahirkan fenomena Kepatuhan Semu (*pseudo-compliance*) yang mengelabui indikator performa utama otoritas pajak. Secara administratif, angka kepatuhan formal pada dasbor pemerintah terlihat aman, namun kepatuhan tersebut bersifat semu karena tidak mencerminkan peningkatan literasi perpajakan digital warga negara, melainkan sekadar representasi ketergantungan akut publik pada pihak ketiga akibat tingginya biaya kognitif sistem formal. Fenomena joki Coretax juga menantang asumsi dasar arsitektur Digital ID Indonesia, di mana integrasi NIK-NPWP yang dimaksudkan untuk memperketat keamanan justru mendorong wajib pajak mendelegasikan identitas digital mereka kepada pihak yang tidak terverifikasi.

Kondisi tersebut menjadi ironi arsitektural yang mendalam, karena sistem yang dirancang untuk memperketat keamanan justru

secara tidak langsung menginsentifkan praktik yang melemahkan keamanan itu sendiri. Realitas ini memerlukan respons regulasi segera dari DJP berupa penerbitan pedoman keamanan digital yang komprehensif sekaligus peningkatan kapasitas *helpdesk* resmi agar wajib pajak memiliki alternatif aman selain bergantung pada joki informal.

Perspektif [Miles dkk. \(2014\)](#) dalam analisis *selective coding* memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi meta-tema dari seluruh dinamika ini, yaitu “*Commodification of Administrative Friction*”. Setiap kali sistem negara gagal menjalankan fungsinya, kegagalan tersebut tidak hanya menciptakan biaya langsung bagi wajib pajak, tetapi juga melahirkan pasar bagi aktor informal yang mengambil keuntungan dari disfungsi tersebut. Kondisi ini merupakan patologi struktural dari digitalisasi publik yang tidak matang, di mana negara menanggung biaya investasi infrastruktur, tetapi manfaat dari kegagalannya justru dikapitalisasi oleh pasar informal yang beroperasi di luar pengawasan hukum.

Peran Komunitas Siber di Platform X Sebagai Wadah Berbagi Solusi Wajib Pajak

Dimensi paling konstruktif dalam perspektif netnografi berada di balik narasi resistensi yang mendominasi corpus data, yaitu transformasi Platform X dari ruang pelampiasan emosi (*emotional venting space*) menjadi infrastruktur pengetahuan *peer-to-peer* (P2P) yang terorganisasi secara organik. Fenomena ini merepresentasikan konsep “*self-organizing cyber community*” dari [Kozinets \(2010\)](#), di mana sebuah komunitas tanpa panduan otoritas formal mampu mengorganisasi diri untuk menghasilkan sumber daya pengetahuan demi memenuhi kebutuhan kolektif anggotanya. Pola menarik ditampilkan oleh data Maret 2026, di mana beriringan dengan keluhan teknis, netizen aktif berbagi informasi teknis konkret mengenai cara mengatasi hambatan Coretax. Netizen alih-alih sekadar mengeluh mengenai inkonsistensi kalkulasi bukti potong, juga secara implisit

mengajukan pertanyaan teknis yang terbuka bagi respons komunitas:

"ini kalo lo punya dua bupot (karena tengah tahun pindah kerja) gimana ngisinya? Kalo bikin konsep SPT sebagian tahun, tetep aja nilai net income udah otomatis ditotal..." (@xathrya, 30 Maret 2026)

Format pertanyaan ini merepresentasikan mekanisme *crowdsourcing* yang efisien, di mana individu mengeksternalkan masalah spesifik ke ruang publik digital untuk mendapatkan respons dari anggota komunitas yang memiliki pengetahuan relevan. Mekanisme ini merupakan rekonstruksi digital dari konsep "*community of practice*" oleh [Lave dan Wenger \(1991\)](#), yaitu komunitas yang belajar bersama melalui praktik kolektif dalam suatu domain pengetahuan yang dibagi. Pola serupa teridentifikasi dalam pertanyaan teknis yang muncul di bulan April 2026, ketika tekanan pelaporan mencapai puncaknya:

"kok masih gini aja ya? ada yg punya tips/triknya?" (@rowialfata, 29 April 2026)

Frasa "tips/triknya" mengandung signifikansi kultural yang penting sebagai bentuk permintaan terhadap "pengetahuan taktis" (*tactical knowledge*) dari sesama wajib pajak akibat saluran resmi yang tidak responsif. Menurut terminologi [Certeau \(2025\)](#), fenomena ini merupakan praktik taktikal warga negara biasa yang menavigasi sistem strategis bukan milik mereka dengan cara menemukan celah, *workaround*, serta jalan pintas yang tidak pernah didesain oleh perancang sistem.

[Kozinets \(2010\)](#) mengidentifikasi empat karakteristik utama komunitas siber fungsional, meliputi akses bersama ke identitas bersama dalam ruang virtual, konten yang dihasilkan oleh anggota (*user-generated content*), norma yang diinternalisasi secara kolektif, serta kemampuan mengorganisasi respons kolektif terhadap tantangan bersama. Keempat karakteristik

tersebut dipenuhi oleh ekosistem Platform X dalam konteks Coretax, di mana identitas dibangun dari rasa frustrasi yang sama, konten dihasilkan secara organik, norma saling bantu diinternalisasi, dan respons kolektif dimanifestasikan dalam distribusi pengetahuan teknis. Kemunculan aktor khusus dalam ekosistem ini sangat menarik, di mana opsi kapitalisasi kebutuhan diambil oleh penyedia jasa joki, sementara aksi berbagi solusi tanpa imbalan dilakukan oleh relawan pengetahuan (*knowledge volunteers*):

"Dapatkan Aplikasi KeKaSiH 21 (Kertas Kerja Hitung PPh 21 & XML eBupot 21)" (@foyrall, 30 Maret 2026)

Manifestasi paling canggih dari P2P *knowledge infrastructure* terlihat pada pengembangan dan distribusi aplikasi pihak ketiga seperti KeKaSiH 21, yang dirancang untuk membantu kalkulasi PPh 21 dan menghasilkan file XML eBupot yang kompatibel dengan Coretax. Aktivitas ini merupakan sebuah produksi alat (*tool-making*) oleh komunitas untuk mengatasi keterbatasan alat resmi negara. Fenomena tersebut meresonsikan konsep "*innovation by users*" dari [Von Hippel \(2005\)](#), di mana pengguna akhir menjadi inovator yang paling relevan karena memiliki informasi paling akurat mengenai kebutuhan yang tidak terpenuhi. Sebuah konfesi personal dari seorang *freelancer* mengungkap bagaimana infrastruktur P2P ini menjadi sumber daya vital bahkan bagi individu di luar sistem pajak formal:

"hari ini no update ya bebe, hari terakhir lapor spt pajak ngejar semua client awowkwowwowk (stres) (me cuma freelance tp ikut stres) (fak)" (@ilenoirr, 29 April 2026)

Data sosiologis yang bermakna tersimpan di dalam curahan perasaan ini. Individu yang secara formal berstatus *freelancer* merasa terdorong untuk menavigasi sistem Coretax karena tekanan komunal yang

dibangun melalui diskursus di Platform X. Infrastruktur P2P tidak hanya membantu wajib pajak patuh, melainkan juga mendorong partisipasi dari mereka yang sebelumnya berada di zona ketidakpastian administratif. Efek positif yang tumbuh organik ini memiliki implikasi kebijakan yang signifikan. DJP dapat memanfaatkan infrastruktur pengetahuan P2P yang telah terbentuk sebagai mitra strategis dalam agenda sosialisasi dan literasi digital perpajakan.

Langkah konkret yang dapat mengubah ekosistem informal reaktif menjadi pendukung kepatuhan yang proaktif meliputi pengakuan formal terhadap komunitas ini, integrasi *knowledge volunteer* ke program edukasi resmi, serta pemberian akses prioritas terhadap pembaruan informasi teknis. [Kozinets \(2010\)](#) mengingatkan bahwa komunitas siber yang fungsional memerlukan pengakuan terhadap otonominya, bukan tindakan kooptasi yang memadamkan dinamika organiknya. Otoritas perpajakan perlu memanfaatkan tanpa mendominasi ekosistem yang terbukti empiris mampu memobilisasi pengetahuan dan solidaritas di saat infrastruktur resmi mengalami kelumpuhan.

Sintesis Implikasi Teoritis terhadap Akuntansi Keperilakuan dalam Konteks Digitalisasi Perpajakan

Seluruh respons adaptif masyarakat di Platform X terhadap kegagalan Coretax menghasilkan kontribusi teoritis yang penting bagi ranah akuntansi keperilakuan dan akuntansi kritis. Temuan penelitian ini menantang model kepatuhan konvensional melalui introduksi konsep "Kepatuhan Semu" (*pseudo-compliance*), yaitu kondisi ketika stabilitas statistik data perpajakan pada dasbor formal negara sesungguhnya ditopang oleh ekosistem birokrasi bayangan (*shadow bureaucracy*) digital yang berisiko tinggi. Kompleksitas sistem perpajakan digital yang melampaui kapasitas kognitif wajib pajak pada akhirnya memaksa terjadinya komodifikasi

kewajiban sipil. Wajib pajak secara sukarela mendelegasikan identitas digital sensitif mereka kepada pihak ketiga yang tidak terverifikasi demi menghindari sanksi administratif, sebuah ironi arsitektural yang justru memproduksi risiko informasi baru di tengah klaim otomatisasi negara.

Perspektif akuntansi kritis melihat dinamika ini bukan sekadar sebagai kegagalan teknis, melainkan sebagai bentuk ruptur kontrak sosial digital antara negara dan warga negara. Ketika jalur komunikasi resmi pemerintah mengalami kelumpuhan, infrastruktur pengetahuan *peer-to-peer* (P2P) yang dibangun secara mandiri oleh komunitas siber bertindak sebagai katup penyelamat adaptif (*adaptive safety valve*). Produksi alat hitung mandiri seperti Aplikasi KeKaSiH 21 oleh para relawan pengetahuan membuktikan adanya pergeseran inovasi ke tangan pengguna akhir (*innovation by users*) sebagai bentuk resistensi konstruktif publik. Abstraksi teoritis dari seluruh fenomena ini menegaskan bahwa otoritas perpajakan tidak dapat lagi mengukur keberhasilan digitalisasi hanya berdasarkan kuantitas berkas yang masuk, melainkan harus mengevaluasi kualitas keadilan prosedural dan kesiapan berperilaku pengguna di lapangan.

KESIMPULAN

Penelitian netnografi ini menyimpulkan bahwa implementasi *Core Tax Administration System* (Coretax) di Indonesia pada periode Maret–April 2026 memicu fenomena "TAM Double Collapse" di Platform X. Kegagalan teknis sistemik yang terjadi secara berulang telah mengerosi persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi kegunaan (PU) secara bersamaan, yang pada gilirannya merusak kontrak sosial digital fiskal dan mendorong munculnya ketidakpatuhan sengaja (*intentional non-compliance*) akibat frustrasi operasional wajib pajak.

Secara teoritis, studi ini memberikan kontribusi baru bagi literatur akuntansi keperilakuan dengan mengidentifikasi dua

dampak sosiologis dari disfungsi digital negara. Pertama, munculnya "*Shadow Bureaucracy*" berupa komersialisasi jasa joki Coretax informal yang mengeksploitasi celah teknis, sehingga meningkatkan risiko informasi dan pelanggaran privasi data keuangan wajib pajak. Kedua, terbentuknya infrastruktur pengetahuan *peer-to-peer* (P2P) sebagai katup penyelamat, di mana komunitas siber mandiri secara organik melakukan urun daya (*crowdsourcing*) solusi taktis. Secara praktis, studi siber-etnografi berbasis bukti ini merekomendasikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk tidak hanya berfokus pada keandalan teknologi *backend*, melainkan wajib memprioritaskan perbaikan arsitektur UI/UX yang humanis serta merumuskan strategi komunikasi publik yang lebih empatik.

Keterbatasan utama penelitian ini terletak pada lokus yang berfokus eksklusif pada Platform X, yang secara arsitektural memiliki bias terhadap penyebaran ekspresi afektif negatif dan pelepasan frustrasi (*emotional venting*). Selain itu, rentang waktu pengumpulan data terbatas pada masa puncak pelaporan SPT. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan untuk mengadopsi pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dengan mengkombinasikan netnografi di berbagai platform media sosial lain dan survei kuantitatif berskala besar untuk menguji generalisasi temuan "*TAM Double Collapse*" serta mengukur dampak *Shadow Bureaucracy* terhadap tingkat kepatuhan sukarela secara jangka panjang.

REFERENSI

- Aldo, Aldo, Eliza Noviriani, dan Roshani Roshani. 2025. "Exploration of the 12% VAT Increase from the Perspective of Citizen of The Net: A Netnography Study." *InFestasi* 21 (1): 71–89. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v21i1.30138>.
- Certeau, Michel. 2025. "The Practice of Everyday Life." *Contesti*. Città, territori, progetti, advance online publication, Mei 29. <https://doi.org/10.36253/contest-16147>.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13 (3): 319–40. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Erstiawan, Martinus Sony. 2025. "Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax : Perspektif Content Analysis." *Majalah Ekonomi* 31 (1): 1–17. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>.
- Fahrizal, Suherman, dan Ika Febrilia. 2023. "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Pengguna Aplikasi Food Delivery Saat

- Pandemi.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan* 4 (2): 408–27. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0402.08>.
- Folkman, Susan. 2013. “Stress: Appraisal and Coping.” Dalam *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. Springer, New York, NY. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_215.
- Hesami, Siamand, Hatice Jenkins, dan Glenn Jenkins. 2024. “Digital Transformation of Tax Administration and Compliance: A Systematic Literature Review on E-Invoicing and Prefilled Returns.” *Digital Government: Research and Practice* 5 (Januari): 1–20. <https://doi.org/10.1145/3643687>.
- Hidayat, Andi Ircham, dan Nurani. 2024. “Analisis Sistem Informasi Manajemen Pada Aplikasi Pengelolaan Surat Tugas Menggunakan Pendekatan Tam (Technology Acceptance Model).” *Nobel Management Review* 5 (3): 333–39. <https://doi.org/10.37476/nmar.v5i3.5111>.
- Kinanti, Kartika Ayu, Yulian Ade Chandra, dan Aji Preasetyo Suyono. 2025. “Digital Integration In Tax Systems: Literature Review On Enhancing Efficiency And Ensuring Compliance.” *Assets : Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, advance online publication, Januari 23. <https://doi.org/10.30741/assets.v9i1.1508>.
- Kirchler, Erich. 2007. “The Economic Psychology of Tax Behaviour.” *The Economic Psychology of Tax Behaviour*, Januari 1, 1–243. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238>.
- Kozinets, Robert. 2010. *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*.
- Lave, Jean, dan Etienne Wenger. 1991. “Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation.” Cambridge Aspire Website, Cambridge University Press, September 27. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511815355>.
- Lazarus, Richard S. 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*. With Internet Archive. New York : Springer Pub. Co. <http://archive.org/details/stressappraisal0000laza>.
- Levi, M. 1988. “Of Rule and Revenue. University of California Press.” <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=4216925>.
- Miles, Matthew B., A. M. Huberman, dan Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third edition. SAGE Publications, Inc.
- Pertiwi, Imanda, Adamu Abubakar Muhammad, Indriyana Puspitosari, Fitri Wijayati, dan Anim Rahmawati. 2023. “Trust and Tax: A Grounded Theory.” *E3S Web of Conferences* 448 (November). <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344801019>.
- Safitra, Dhian Adhetya, Hanik Susilawati Muamarah, dan Rahadi Nugroho. 2023. “Pilihan Layanan Multikanal Wajib Pajak.” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 12 (2): 199–211. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i2.59070>.
- Salahova, Samaya. 2025. “Criteria for Assessing the Effectiveness of Digital Tax Administration.” *Oblik i finansi*, advance online publication, Januari 1. [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2025-2\(108\)-79-88](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2025-2(108)-79-88).
- Scott, William R. 2021. *Financial Accounting Theory*, 7/E. Pearson. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/165791/slug/financial-accounting-theory-7-e.html>.
- Seligman, Martin E. P. 1975. *Helplessness : On Depression, Development, and Death*. With Internet Archive. San Francisco : W.H. Freeman ; New York : Trade distributor, Scribner. <http://archive.org/details/helplessnessonde00seli>.
- Setiadi, Fahmi, Asaprima Putra Karunia, Juliati Juliati, Titik Setyaningsih, dan Sri Suranta. 2024. “Implementasi PMK Nomor 66 Tahun 2023, Core Tax Administration System, Dan Pemberian Fasilitas PPh 21 Ditanggung Pemberi Kerja Badan.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 25 (1). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/11335>.

Von Hippel, Eric. 2005. Democratizing Innovation. <https://direct.mit.edu/books/book/2821/Democratizing-Innovation>.