



Transformasi Digital Perpajakan dan Kepercayaan Publik: Studi Bibliometrik Terhadap Implementasi Coretax

Endry Iriawanto^{1*}, Heni Jusuf¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: endry.iriawanto@gmail.com

Article History:

Received: May 12, 2026

Revised: June 13, 2026

Accepted: June 29, 2026

Keywords:

Coretax, Digital Tax Administration, Public Trust, Tax Morale, Voluntary Compliance, Technological fatigue

Abstract: The introduction of Coretax in 2025 marks a pivotal moment in Indonesia's tax administration, representing a broader shift toward digital transformation. This study investigates the implications of digitalization for public trust, with particular attention to technical challenges that may arise during implementation. Employing bibliometric analysis of 140 articles indexed in Scopus and Google Scholar, and utilizing VOSviewer for mapping, this research identifies a notable shift in academic discourse: articles published between 2019 and 2024 predominantly map expectations and readiness for digital tax reform, while literature published in 2025 focuses on real-world resistance and constraints during Coretax implementation, including system complexity and taxpayer dissatisfaction. Key findings highlight interface difficulties, infrastructural limitations, and bureaucratic hurdles in system activation as drivers of negative taxpayer sentiment, with potential consequences for tax morale. Emerging concepts such as "technological fatigue" further underscore risks to voluntary compliance. The study concludes that without effective mitigation of technical barriers, digital transformation may erode public trust rather than strengthen it. Policy recommendations emphasize the need for simplified Coretax interfaces and more comprehensive public outreach to ensure a smoother transition and sustained taxpayer confidence.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Iriawanto, E., & Jusuf, H. (2026). Transformasi Digital Perpajakan dan Kepercayaan Publik: Studi Bibliometrik Terhadap Implementasi Coretax. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(6), 3159–3181. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i6.6373>

PENDAHULUAN

Sistem Coretax yang diluncurkan pada tahun 2025 dimaksudkan untuk menyatukan semua proses perpajakan Indonesia ke dalam satu platform digital yang lebih efisien dan transparan. Reformasi ini merupakan bagian dari agenda besar transformasi digital di sektor publik, yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses, kecepatan pemrosesan, dan integrasi data yang lebih baik. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan pengalaman pengguna. Kompleksitas antarmuka, masalah kesiapan infrastruktur, serta tantangan birokrasi dalam penggunaan sistem baru ini berpotensi meningkatkan beban administratif bagi wajib pajak dan menyebabkan penurunan kepatuhan pelaporan pajak [1,2,3].

Literatur sebelumnya lebih banyak membahas keberhasilan sistem e-Filing dan dampak positif digitalisasi terhadap efisiensi administrasi perpajakan. Namun penelitian ini berfokus pada tantangan yang dihadapi saat peralihan ke Coretax, dengan penekanan khusus pada hambatan teknis yang muncul pasca-implementasi [4]. Meskipun ada

harapan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kepatuhan pajak, data awal menunjukkan bahwa kerumitan dalam penggunaan Coretax justru dapat menghasilkan efek sebaliknya, seperti penurunan moral pajak dan ketidakpuasan di kalangan pengguna [5]. Dengan demikian, penting untuk mengkaji secara kritis apakah transformasi digital benar-benar berhasil meningkatkan kepercayaan publik atau justru menciptakan masalah baru yang tidak terduga.

Sepanjang tahun 2025, permasalahan utama yang mengemuka adalah menurunnya antusiasme masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan akibat hambatan digital. Data realisasi pelaporan menunjukkan adanya tren penurunan kepatuhan formal, baik di kalangan Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi yang mengeluhkan kerumitan aplikasi Coretax yang dianggap tidak intuitif. Banyak pengguna melaporkan kesulitan dalam navigasi, proses pendaftaran yang repetitif, serta struktur menu yang rumit, yang pada akhirnya membuat proses pelaporan pajak menjadi lebih berat dibandingkan dengan sistem sebelumnya [23, 24].

Situasi ini diperburuk oleh sentimen negatif publik terhadap kebijakan fiskal lain, khususnya rencana kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) menjadi 12% pada awal Januari 2025. Kombinasi antara beban ekonomi dan beban administratif digital menciptakan persepsi bahwa pemerintah semakin menambah beban masyarakat tanpa memberikan kemudahan layanan yang sepadan. Dalam konteks ini, sistem Coretax yang seharusnya menjadi solusi justru dipersepsikan sebagai bagian dari masalah, karena kerumitannya menambah permasalahan di tengah meningkatnya tuntutan fiskal [25].

Keamanan data menjadi aspek krusial dalam implementasi Coretax karena sistem ini menuntut integrasi informasi pribadi wajib pajak seperti NIK, sertifikat elektronik, dan dokumen pendukung lainnya. Jika perlindungan data diragukan maka rasa percaya dapat menurun, sementara tax morale sebagai modal sosial tidak hanya bergantung pada aturan tetapi juga pada persepsi keadilan dan keamanan. Ketika wajib pajak merasa data mereka rentan, motivasi untuk patuh melemah. Lebih jauh, kebocoran data berisiko merusak reputasi pemerintah serta menimbulkan persepsi bahwa negara tidak mampu melindungi informasi sensitif, yang pada akhirnya dapat mengurangi legitimasi kebijakan digitalisasi pajak.

Hingga akhir Oktober 2025, penerimaan pajak tercatat sebesar Rp1.459 triliun atau 70,2% dari target outlook 2025, menunjukkan sedikit penurunan sebesar -3,86% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Akumulasi faktor-faktor tersebut berpotensi menimbulkan krisis kepercayaan publik terhadap otoritas pajak, yang pada gilirannya dapat mengancam stabilitas penerimaan negara dalam jangka panjang. Fenomena ini tidak hanya menjadi tantangan administratif, tetapi juga ancaman serius terhadap keberlanjutan fiskal negara.

Penelitian tentang moral pajak (*tax morale*) telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks, dengan salah satu rujukan fundamental yang mendefinisikan tax morale sebagai motivasi non-finansial wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan [1]. Dalam kerangka klasik, tax morale dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepercayaan kepada pemerintah, persepsi keadilan, dan kualitas layanan publik. Namun, realitas implementasi Coretax di Indonesia pada tahun 2025 menghadirkan konteks baru yang belum banyak diuji dalam literatur: **distorsi digital modern**. Ketika sistem perpajakan beralih dari interaksi tatap muka atau manual ke platform digital terintegrasi, faktor-faktor seperti kompleksitas antarmuka, keandalan teknis sistem, dan kelelahan teknologi (*technological fatigue*) mulai memainkan peran yang sebelumnya tidak terakomodasi dalam teori klasik

[26,27]. Dengan demikian, penelitian ini tidak sekadar mengaplikasikan teori Tax Morale secara repetitif, melainkan **menguji ulang relevansi teori tersebut dalam menghadapi distorsi digital** yang ditimbulkan oleh sistem Coretax—sebuah kontribusi teoretis yang penting mengingat semakin masifnya digitalisasi administrasi publik di negara berkembang.

Di tengah dinamika krisis kepercayaan yang muncul pasca-implementasi Coretax, berbagai survei dan studi lapangan telah dilakukan untuk mengukur kepuasan maupun keluhan wajib pajak secara langsung. Namun, pendekatan semacam itu cenderung bersifat parsial, terbatas pada konteks lokal atau kelompok responden tertentu, serta belum mampu menangkap pola pikir akademik dan arah perkembangan pengetahuan secara lebih luas. Padahal, respons terhadap kebijakan digitalisasi perpajakan tidak hanya terjadi di ranah praktis, tetapi juga dalam diskursus ilmiah yang membentuk pemahaman kolektif atas isu ini.

Oleh karena itu, penelitian ini memilih pendekatan analisis bibliometrik sebagai instrumen utama untuk memetakan secara makro peta diskursus ilmiah, baik di tingkat nasional maupun internasional, terkait transformasi digital perpajakan dan kepercayaan publik. Dengan menganalisis 140 artikel dari Scopus dan Google Scholar dalam kurun waktu 2019–2025, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tren publikasi, evolusi tema, serta pergeseran narasi akademik dari optimisme menuju kritik dan resistensi. Pendekatan ini juga memberikan gambaran tentang bagaimana isu kompleksitas sistem, kelelahan teknologi, dan krisis kepercayaan direspons dalam literatur ilmiah, serta celah-celah penelitian yang masih jarang tersentuh.

Dengan demikian, studi bibliometrik ini tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan (*roadmap*) akademik, tetapi juga sebagai instrumen refleksi kritis bagi pembuat kebijakan dan akademisi dalam memahami akar masalah secara lebih holistik. Hal ini penting agar respons kebijakan tidak semata-mata bersifat teknokratis, melainkan juga berakar pada pemahaman mendalam tentang persepsi dan resistensi yang berkembang di tengah masyarakat, sebagaimana tercermin dalam tubuh pengetahuan ilmiah yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah antara kajian empiris yang bersifat mikro dan diskursus teoretis yang bersifat makro, sehingga memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam memahami dampak transformasi digital perpajakan terhadap kepercayaan publik di Indonesia.

LANDASAN TEORI

Technology Acceptance Model (TAM)

Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) menekankan pentingnya dua variabel utama dalam penerimaan teknologi, yaitu '*Perceived Usefulness*' (manfaat yang dirasakan) dan '*Perceived Ease of Use*' (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Kedua variabel ini secara signifikan mempengaruhi sikap dan niat individu untuk menggunakan suatu sistem teknologi [4]. Dalam konteks sistem Coretax, apabila pengguna merasa aplikasi tersebut sulit digunakan dan tidak memberikan manfaat yang jelas dibandingkan sistem sebelumnya, maka tingkat adopsi dan kepatuhan akan menurun drastis [6]. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan sistem, dan ketika pengguna merasa sistem terlalu kompleks, resistensi terhadap adopsi teknologi menjadi tak terhindarkan [13].

TAM memberikan kerangka awal untuk memahami mengapa wajib pajak mungkin menolak atau enggan menggunakan Coretax. Namun, TAM saja tidak cukup untuk menjelaskan mengapa kegagalan teknis dalam sistem perpajakan dapat berdampak pada penurunan moral pajak dan hilangnya kepercayaan terhadap negara. Oleh karena itu, diperlukan perluasan kerangka teoretis yang menghubungkan aspek teknologi dengan dimensi kepercayaan dan legitimasi negara.

Keadilan Prosedural (Procedural Justice)

Keadilan prosedural merujuk pada persepsi individu tentang keadilan proses dan prosedur yang digunakan oleh otoritas dalam mengambil keputusan atau memberikan layanan. Dalam konteks perpajakan, keadilan prosedural mencakup sejauh mana wajib pajak merasa diperlakukan dengan adil, transparan, dan dihormati selama berinteraksi dengan sistem perpajakan [7,8]. Penelitian menunjukkan bahwa ketika wajib pajak mempersepsikan prosedur perpajakan sebagai adil, mereka cenderung memiliki moral pajak yang lebih tinggi dan lebih patuh secara sukarela, bahkan tanpa adanya pengawasan yang ketat [3].

Keadilan prosedural menjadi sangat relevan dalam implementasi Coretax karena sistem ini merupakan prosedur baru yang menggantikan cara lama dalam melaporkan dan membayar pajak. Ketika sistem baru ini dianggap rumit, tidak intuitif, dan sering mengalami gangguan teknis, wajib pajak akan mempersepsikan prosedur tersebut sebagai tidak adil [25]. Mereka mungkin bertanya: "Mengapa saya harus bersusah payah menggunakan sistem yang rumit ini?" atau "Apakah pemerintah benar-benar peduli dengan kemudahan pelaporan?" Persepsi ketidakadilan prosedural ini dapat mengikis moral pajak dan menurunkan kepatuhan sukarela, karena wajib pajak merasa bahwa negara tidak memberikan perlakuan yang setimpal atas kewajiban yang mereka penuhi.

Digital Governance dan Legitimasi Negara

Digital governance atau tata kelola digital merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyelenggarakan administrasi publik dan memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam paradigma digital governance, pemerintah dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan digital, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses, andal, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna [9]. Keberhasilan digital governance sangat bergantung pada kepercayaan publik terhadap kemampuan pemerintah dalam mengelola sistem digital secara profesional dan bertanggung jawab.

Hubungan antara *error* teknis dalam aplikasi negara dan runtuhnya legitimasi pemerintah dapat dijelaskan melalui konsep digital governance. Ketika pemerintah meluncurkan sistem Coretax sebagai instrumen modernisasi perpajakan, publik memiliki ekspektasi bahwa sistem tersebut akan berfungsi dengan baik dan memberikan kemudahan. Namun, ketika sistem tersebut justru penuh dengan kendala teknis—mulai dari antarmuka yang rumit, proses yang lambat, hingga gangguan sistem yang sering terjadi—publik akan menilai bahwa pemerintah gagal dalam menjalankan fungsi digital governance-nya [25]. Kegagalan ini tidak hanya dipersepsikan sebagai masalah teknis belaka, tetapi juga sebagai cerminan ketidakmampuan dan ketidakseriusan pemerintah dalam melayani masyarakat.

Lebih jauh, dalam kerangka digital governance, sistem perpajakan digital bukan sekadar alat administratif, melainkan representasi dari hubungan antara negara dan warga

negara. Ketika sistem tersebut bermasalah, pesan yang tersampaikan kepada publik adalah bahwa negara tidak kompeten atau tidak peduli. Hal ini sejalan dengan teori legitimasi yang menyatakan bahwa legitimasi pemerintah tidak hanya dibangun melalui kebijakan yang baik, tetapi juga melalui kualitas implementasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat [10]. Dengan demikian, *error* teknis pada Coretax dapat langsung meruntuhkan legitimasi pemerintah karena sistem tersebut adalah wajah depan (*frontline*) interaksi antara wajib pajak dan negara.

Integrasi Teoretis: Menghubungkan TAM, Keadilan Prosedural, dan Digital Governance

Ketiga kerangka teoretis di atas saling melengkapi dalam menjelaskan dinamika implementasi Coretax dan dampaknya terhadap kepercayaan publik:

1. **TAM** menjelaskan mengapa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan menjadi faktor kunci dalam adopsi teknologi. Coretax yang kompleks dan tidak intuitif akan menurunkan niat wajib pajak untuk menggunakannya.
2. **Keadilan Prosedural** menjelaskan mengapa kegagalan teknis tidak hanya dianggap sebagai masalah teknis, tetapi juga sebagai masalah keadilan. Wajib pajak yang merasa dipaksa menggunakan sistem yang rumit dan tidak andal akan mempersepsikan prosedur perpajakan sebagai tidak adil, yang pada gilirannya menurunkan moral pajak.
3. **Digital Governance** menjelaskan mengapa kegagalan teknis dalam sistem negara dapat langsung meruntuhkan legitimasi pemerintah. Dalam era digital, kualitas layanan digital menjadi tolok ukur kompetensi dan kredibilitas negara di mata publik. Ketika sistem Coretax gagal, publik menilai bahwa negara gagal dalam tata kelola digitalnya, yang berdampak pada hilangnya kepercayaan terhadap otoritas pajak secara keseluruhan.

Dengan mengintegrasikan ketiga teori ini, penelitian ini menawarkan kerangka analisis yang lebih komprehensif untuk memahami fenomena penurunan kepercayaan publik pasca-implementasi Coretax. Kerangka ini menunjukkan bahwa masalah teknis dalam sistem perpajakan digital bukanlah isu yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari rantai kompleks yang menghubungkan desain teknologi, persepsi keadilan, dan legitimasi negara.

Tax Morale dan Kepercayaan Publik

Tax morale berfungsi sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak, yang sangat terkait dengan kepercayaan publik terhadap otoritas pajak [7,8]. Tax morale mencakup "*non-pecuniary motivations for tax compliance*"—yaitu dorongan untuk patuh yang tidak semata-mata didorong oleh sanksi atau insentif ekonomi, melainkan oleh nilai-nilai sosial, kepercayaan, dan persepsi keadilan [1].

Teori ini tetap menjadi fondasi penting dalam memahami perilaku kepatuhan pajak hingga saat ini. Penelitian lebih lanjut memperluas pemahaman ini dengan membedakan antara pandangan kondisional dan tak kondisional terhadap tax morale, di mana kepatuhan sukarela sangat bergantung pada persepsi wajib pajak terhadap kualitas tata kelola dan keadilan prosedural yang mereka alami [22].

Penelitian ini menguji ulang teori tersebut dalam konteks distorsi digital modern yang muncul dari implementasi Coretax tahun 2025. Jika dalam *setting* klasik, penurunan

tax morale umumnya dikaitkan dengan faktor-faktor seperti korupsi, inefisiensi pengeluaran publik, atau ketidakadilan beban pajak, maka dalam konteks digitalisasi perpajakan, muncul variabel-variabel baru yang dapat mengikis tax morale, antara lain:

1. **Kompleksitas sistem** yang mengurangi *perceived ease of use*, sehingga wajib pajak merasa prosedur perpajakan menjadi lebih sulit dan memberatkan daripada sebelumnya [24].
2. **Kelelahan teknologi (*technological fatigue*)** yang timbul akibat sistem yang sering mengalami gangguan, tidak intuitif, dan memerlukan adaptasi berulang [27].
3. **Persepsi ketidakadilan prosedural** yang muncul ketika wajib pajak merasa dipaksa menggunakan sistem digital yang tidak andal, sementara pada saat yang sama menghadapi beban fiskal yang meningkat (misalnya kenaikan tarif PPN) [25].

Fenomena ini menunjukkan bahwa **distorsi digital dapat menjadi pemicu erosi moral pajak yang independen**, terlepas dari faktor-faktor klasik seperti kepercayaan institusional atau kualitas kebijakan fiskal. Dengan kata lain, bahkan jika wajib pajak memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah secara umum, kegagalan teknis dan kompleksitas sistem Coretax dapat secara langsung menurunkan moral pajak mereka—sebuah temuan yang memperluas cakupan teori Tax Morale ke ranah digital governance. Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa implementasi Coretax mengonfigurasi ulang hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak melalui interaksi dinamis antara kekuasaan (*power*) dan kepercayaan (*trust*) yang tertanam dalam praktik profesional sehari-hari [26].

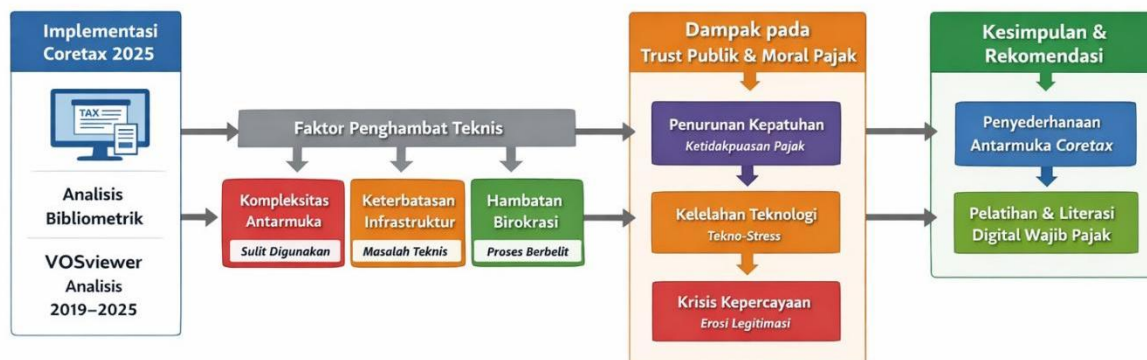
Kualitas Layanan

Teori kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, dengan melakukan pendekatan yang responsif dan dapat diandalkan [10]. Kualitas layanan dalam konteks perpajakan digital mencakup berbagai aspek, termasuk kemudahan akses, kecepatan respons, keakuratan pemrosesan, dan ketersediaan bantuan teknis. Ketidakberhasilan dalam implementasi Coretax dapat dianggap sebagai penurunan kualitas layanan digital, yang berdampak negatif pada persepsi wajib pajak dan pada akhirnya menurunkan kepuasan serta kepercayaan mereka.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan integrasi teoretis di atas, penelitian ini mengembangkan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara implementasi Coretax, hambatan teknis, dan dampaknya terhadap kepercayaan publik serta moral pajak. Kerangka ini menunjukkan bahwa:

1. **Kompleksitas sistem** dan **kendala teknis** dalam Coretax secara langsung memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (TAM).
2. **Kegagalan teknis** memicu persepsi **ketidakadilan prosedural**, karena wajib pajak merasa diperlakukan tidak adil melalui prosedur yang rumit dan tidak andal.
3. **Kegagalan digital governance** tercermin dari *error* teknis yang berulang, yang kemudian meruntuhkan legitimasi pemerintah di mata publik.
4. Penurunan kepercayaan publik dan persepsi ketidakadilan prosedural pada akhirnya menurunkan **tax morale** dan kepatuhan sukarela wajib pajak.



Gambar 1. Kerangka Konseptual: Dampak Implementasi Coretax

METODE PENELITIAN

Pendekatan analisis bibliometrik diterapkan dalam penelitian ini untuk memetakan publikasi akademik terkait dengan transformasi digital perpajakan di Indonesia. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tren, pola, dan evolusi tema dalam literatur ilmiah secara sistematis dan terukur. Penelitian ini mengikuti prosedur baku analisis bibliometrik yang mencakup tahapan pengumpulan data, pembersihan data, analisis kinerja, dan pemetaan konten.

Strategi Pencarian dan Boolean Search String

Pencarian literatur dilakukan pada dua basis data utama, yaitu Scopus dan Google Scholar, untuk memastikan cakupan yang luas dan representatif terhadap diskursus akademik, baik di tingkat internasional maupun domestik. Pencarian dilaksanakan pada periode November–Desember 2025, dengan batasan waktu publikasi antara tahun 2019 hingga 2025 untuk menangkap perkembangan literatur sebelum dan sesudah implementasi Coretax.

Strategi pencarian dirancang secara bertahap, dimulai dari kata kunci yang lebih umum kemudian dipersempit menuju topik yang lebih spesifik. Pendekatan bertahap ini penting karena literatur tentang Coretax masih tergolong baru dan terbatas, sehingga diperlukan penelusuran yang komprehensif dari payung topik yang lebih luas. *Boolean Search String* yang digunakan adalah sebagai berikut:

- **Tahap 1: Pencarian Awal (Topik Umum)**

Pada tahap ini, pencarian dilakukan dengan kata kunci umum yang mencakup transformasi digital perpajakan secara luas, termasuk sistem e-Filing yang telah ada sebelumnya. Tujuan tahap ini adalah untuk menangkap sebanyak mungkin literatur yang relevan dengan digitalisasi perpajakan di Indonesia dan negara berkembang lainnya.

TITLE-ABS-KEY(("digital tax" OR "tax digitalization" OR "tax digitalisation") AND ("transformation" OR "reform" OR "adoption" OR "implementation") AND ("Indonesia" OR "developing countries" OR "emerging economies"))

Hasil Tahap 1: 502 artikel teridentifikasi.

- **Tahap 2: Pencarian Spesifik (Topik Coretax)**

Pada tahap ini, pencarian dipersempit dengan menambahkan kata kunci spesifik yang merujuk pada sistem inti perpajakan (core tax system) dan reformasi administrasi perpajakan. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi literatur yang secara langsung membahas sistem serupa dengan Coretax atau reformasi sistem perpajakan terintegrasi.

TITLE-ABS-KEY(("core tax" OR "coretax" OR "tax administration system" OR "tax system reform") AND ("digital" OR "technology" OR "information system" OR "e-government") AND ("public trust" OR "taxpayer compliance" OR "tax morale" OR "public perception"))

Hasil Tahap 2: 214 artikel teridentifikasi.

- **Tahap 3: Penyaringan Berdasarkan Relevansi dan Kualitas**

Setelah kedua pencarian digabungkan dan duplikasi dihilangkan, dilakukan penyaringan manual berdasarkan relevansi judul, abstrak, dan kata kunci. Artikel yang tidak secara substantif membahas transformasi digital perpajakan, kepatuhan wajib pajak, atau kepercayaan publik dikeluarkan dari dataset. Selain itu, artikel yang tidak tersedia dalam akses penuh (full text) atau tidak memiliki metadata lengkap juga dieksklusi.

Hasil Akhir: 140 artikel dianalisis lebih lanjut.

Substansi Data: Dari Topik Umum ke Spesifik Coretax

Penting untuk dijelaskan bahwa pencarian awal dengan kata kunci umum seperti "*digital tax transformation*", "*e-filing Indonesia*", dan "*tax digitalization*" dilakukan karena beberapa alasan substantif:

1. **Keterbatasan Literatur Coretax:** Coretax baru diimplementasikan pada tahun 2025, sehingga jumlah publikasi yang secara eksplisit menyebut "Coretax" dalam judul atau abstrak masih sangat terbatas. Sebagian besar literatur yang relevan dengan topik ini membahas konsep serupa dengan istilah yang berbeda, seperti "*tax administration system*", "*integrated tax system*", atau "*digital tax reform*". Oleh karena itu, pencarian yang terlalu sempit hanya pada kata "Coretax" akan menghasilkan dataset yang tidak representatif.
2. **Evolusi Narasi Akademik:** Penelitian ini bertujuan untuk menangkap pergeseran narasi dari optimisme digitalisasi (2019–2024) menuju kritik dan resistensi (2025). Untuk melihat pergeseran ini secara utuh, diperlukan literatur dari kedua periode tersebut. Literatur 2019–2024 umumnya membahas transformasi digital perpajakan secara umum, termasuk *e-Filing* dan reformasi administrasi, tanpa secara spesifik menyebut Coretax. Sementara itu, literatur 2025 mulai banyak membahas Coretax secara eksplisit, baik sebagai objek kajian maupun sebagai konteks penelitian.
3. **Cakupan Geografis dan Tematik:** Pencarian dengan kata kunci umum memungkinkan peneliti untuk menangkap literatur dari berbagai negara, tidak hanya

Indonesia. Hal ini penting untuk melihat perbandingan dan pelajaran dari pengalaman negara lain dalam melakukan reformasi sistem perpajakan digital. Setelah data terkumpul, penyaringan dilakukan untuk memastikan bahwa artikel yang dipilih memiliki relevansi dengan konteks Indonesia atau negara berkembang dengan karakteristik serupa.

Dengan demikian, pendekatan bertahap dari kata kunci umum ke spesifik ini memastikan bahwa dataset yang dianalisis mencakup **seluruh spektrum literatur** yang relevan, mulai dari kajian konseptual dan teoretis tentang digitalisasi perpajakan, hingga studi empiris tentang implementasi Coretax di Indonesia. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memetakan bagaimana diskursus akademik tentang transformasi digital perpajakan telah berevolusi seiring waktu, dari tahap ekspektasi dan kesiapan (2019–2024) menuju tahap evaluasi kritis dan resistensi (2025).

Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui empat tahapan utama:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dari dua sumber utama:

- **Scopus:** Basis data internasional terkemuka dengan cakupan publikasi berkualitas tinggi dan proses peer-review yang ketat.
- **Google Scholar:** Basis data dengan cakupan yang lebih luas, termasuk publikasi nasional, prosiding konferensi, dan laporan teknis yang mungkin tidak terindeks di Scopus.

Pencarian dilakukan dengan *Boolean Search String* sebagaimana dijelaskan di atas, dengan batasan tahun 2019–2025 dan jenis dokumen berupa artikel jurnal, prosiding konferensi, dan bab buku.

2. Pembersihan dan Prakondisi Data

Data yang terkumpul dari kedua basis data kemudian digabungkan dan dilakukan pembersihan untuk:

- Menghilangkan duplikasi antar basis data.
- Memastikan kelengkapan metadata (judul, penulis, afiliasi, abstrak, kata kunci, tahun publikasi, sumber, dan jumlah sitasi).
- Mengeksklusi artikel yang tidak tersedia dalam akses penuh atau tidak relevan setelah pembacaan abstrak.

Setelah proses pembersihan, diperoleh **140 artikel** yang siap dianalisis.

3. Analisis Kinerja (Performance Analysis)

Analisis kinerja dilakukan untuk mengidentifikasi:

- Jumlah publikasi tahunan dan tren pertumbuhan literatur.
- Penulis paling produktif dan afiliasi institusi.
- Sumber publikasi (jurnal) yang paling banyak menerbitkan artikel terkait.
- Distribusi geografis berdasarkan negara afiliasi penulis.
- Area subjek yang mendominasi literatur.

4. Analisis Konten dan Pemetaan Menggunakan VOSviewer

Analisis konten dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak VOSviewer untuk:

- Memetakan jaringan kata kunci yang sering muncul secara bersamaan (*co-occurrence*).

- Mengidentifikasi kluster tematik yang menggambarkan struktur pengetahuan dalam literatur.
 - Menganalisis hubungan antar kluster untuk melihat keterkaitan antar tema.
- VOSviewer digunakan karena kemampuannya dalam memvisualisasikan jaringan ilmiah secara intuitif dan kemampuannya menangani dataset berukuran sedang hingga besar. Pemetaan dilakukan dengan metode *full counting* dan *association strength* sebagai ukuran kedekatan antar kata kunci.

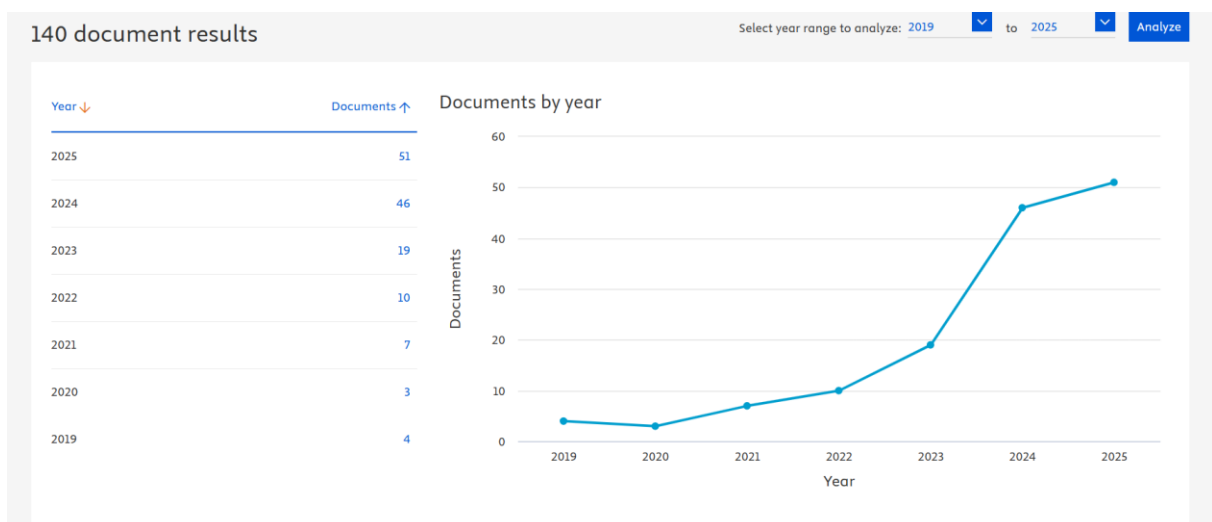
Diagram Alir Penelitian



Gambar 2. Diagram Alir Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tren Publikasi



Tabel dan Grafik 1. Statistik Pertumbuhan Literatur (2019-2025)

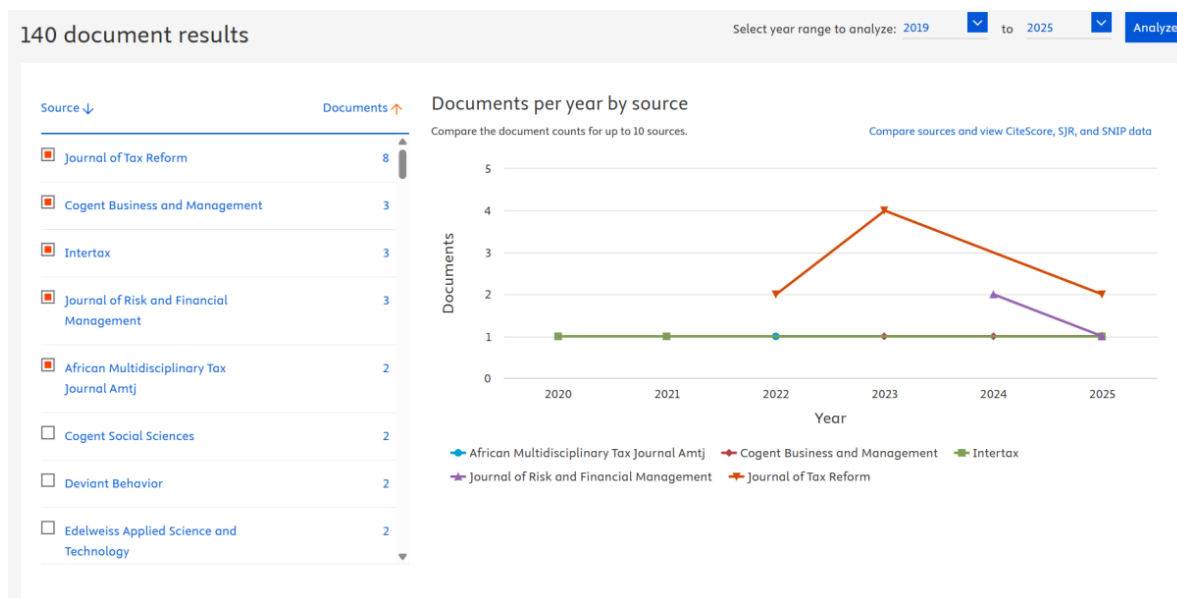
Berdasarkan data yang terkumpul, terjadi lonjakan signifikan dalam publikasi mengenai digitalisasi perpajakan, dengan puncak pada tahun 2025, bertepatan dengan

implementasi Coretax di Indonesia. Dari kurun waktu 2019–2024, pertumbuhan literatur berlangsung secara bertahap dengan fluktuasi yang relatif stabil, mencerminkan minat akademis yang konsisten namun belum meledak terhadap topik transformasi digital perpajakan. Namun, pada tahun 2025, jumlah publikasi meningkat drastis, menunjukkan bahwa implementasi Coretax telah menjadi katalis utama yang mendorong para peneliti untuk mengkaji secara lebih mendalam dampak sistem baru ini terhadap berbagai aspek perpajakan, termasuk kepercayaan publik, kepatuhan wajib pajak, dan efektivitas administrasi perpajakan [23].

Lonjakan ini secara meta-analitis mengindikasikan bahwa **diskursus akademik telah bergeser dari tahap ekspektasi dan kesiapan (2019–2024) menuju tahap evaluasi kritis dan pembuktian empiris (2025)**. Pada periode awal, literatur lebih banyak membahas potensi dan harapan digitalisasi perpajakan, serta kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Sementara itu, publikasi tahun 2025 mulai memfokuskan perhatian pada realitas implementasi, termasuk kendala teknis, resistensi pengguna, dan dampak psikologis seperti kelelahan teknologi (*technological fatigue*) yang muncul akibat sistem yang kompleks dan sering mengalami gangguan [27].

Dengan demikian, peningkatan tajam pada tahun 2025 bukan sekadar indikator kuantitatif, melainkan juga penanda **pergeseran kualitatif dalam orientasi penelitian**, dari pendekatan yang bersifat prospektif dan optimistis menuju pendekatan yang lebih reflektif, kritis, dan berbasis bukti lapangan.

Distribusi Publikasi Berdasarkan Sumber



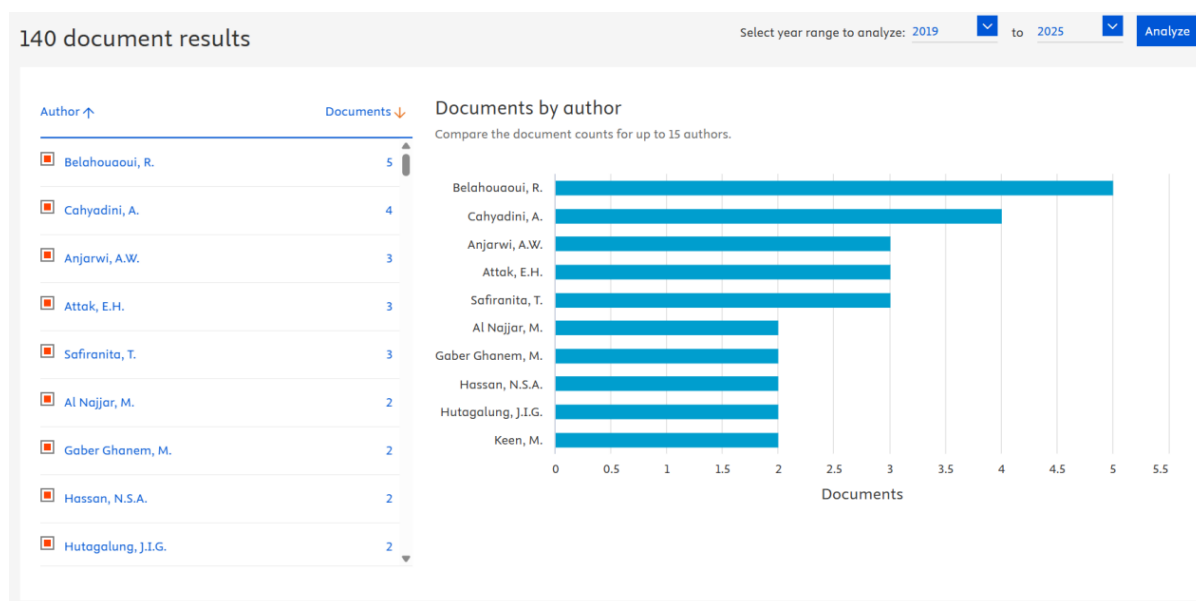
Tabel dan Grafik 2. Distribusi Publikasi Berdasarkan Sumber

Distribusi publikasi berdasarkan sumber menunjukkan bahwa *Journal of Tax Reform* menjadi sumber paling produktif dengan 8 dokumen, diikuti oleh beberapa jurnal internasional seperti *Intertax* dan *Cogent Business and Management*. Temuan penting yang perlu ditekankan di sini adalah **pergeseran pola penyebaran topik ke berbagai jurnal internasional**. Pada periode 2019–2023, publikasi tentang digitalisasi perpajakan di Indonesia cenderung terkonsentrasi pada jurnal-jurnal nasional atau jurnal dengan fokus

regional. Namun, mulai tahun 2024 dan semakin kuat pada tahun 2025, topik ini mulai merata dan terindeks di berbagai jurnal internasional bereputasi dari berbagai disiplin ilmu.

Fenomena ini menunjukkan bahwa **isu Coretax dan krisis kepercayaan publik telah melampaui batas diskursus lokal dan menjadi perhatian akademik global**. Para peneliti dari berbagai negara mulai melihat implementasi Coretax sebagai studi kasus penting dalam literatur *digital governance*, transformasi sektor publik, dan perilaku kepatuhan pajak di negara berkembang. Penyebaran isu ke berbagai jurnal internasional juga mengindikasikan bahwa problematika yang muncul—seperti kompleksitas sistem, kelelahan teknologi, dan erosi moral pajak—bukanlah fenomena unik Indonesia, melainkan bagian dari tantangan global dalam digitalisasi administrasi publik.

Distribusi Publikasi Berdasarkan Penulis

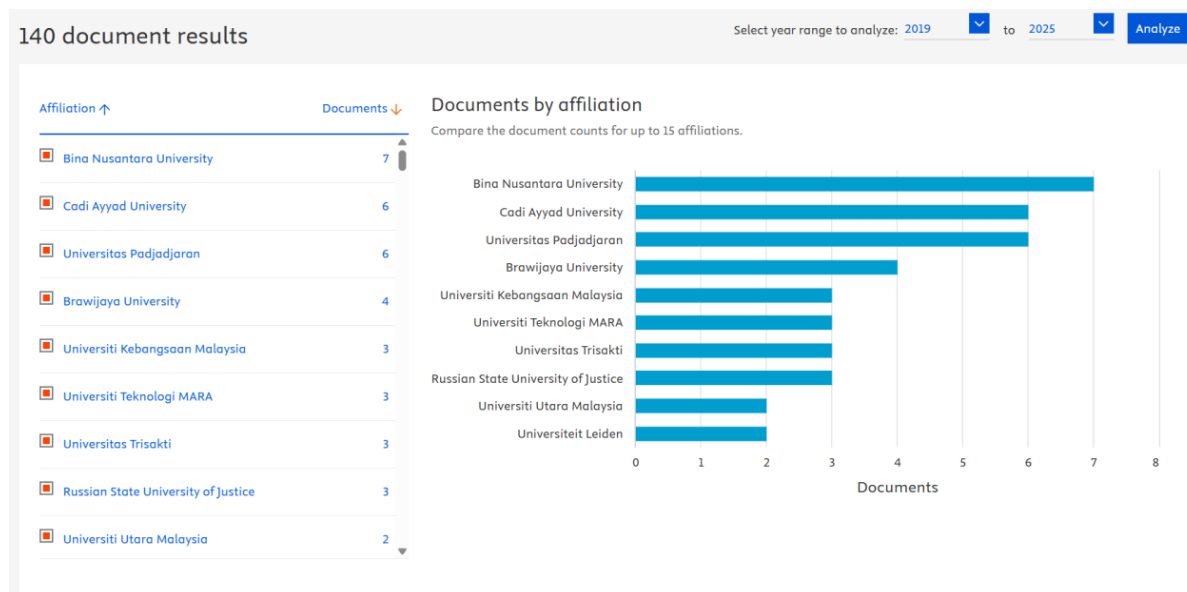


Tabel dan Grafik 3. Distribusi Publikasi Berdasarkan Penulis

Penulis dengan jumlah dokumen terbanyak adalah Belahouaoui, R. (5 dokumen), diikuti oleh Cahyadi, A. (4 dokumen), serta Anjarwi, A.W., Attak, E.H., dan Safiranita, T. yang masing-masing menyumbang 3 dokumen. Visualisasi ini mencerminkan keterlibatan aktif beberapa peneliti dalam diskursus perpajakan digital, sekaligus mengindikasikan potensi kolaborasi dan pengaruh akademik dalam pengembangan kajian Coretax di Indonesia. Dari perspektif meta-analisis, keberadaan penulis-penulis ini menunjukkan bahwa **terdapat komunitas ilmiah yang mulai terbentuk di sekitar isu Coretax**, yang berpotensi menjadi motor penggerak penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

Menarik untuk dicatat bahwa Belahouaoui, R., sebagai penulis paling produktif, berasal dari Maroko—negara yang juga sedang melakukan transformasi digital di sektor publiknya. Hal ini menunjukkan bahwa **pengalaman Indonesia dengan Coretax tidak hanya menarik bagi peneliti domestik, tetapi juga bagi akademisi dari negara berkembang lain** yang menghadapi tantangan serupa. Dengan demikian, literatur tentang Coretax mulai membentuk jejaring pengetahuan lintas negara yang saling memperkaya.

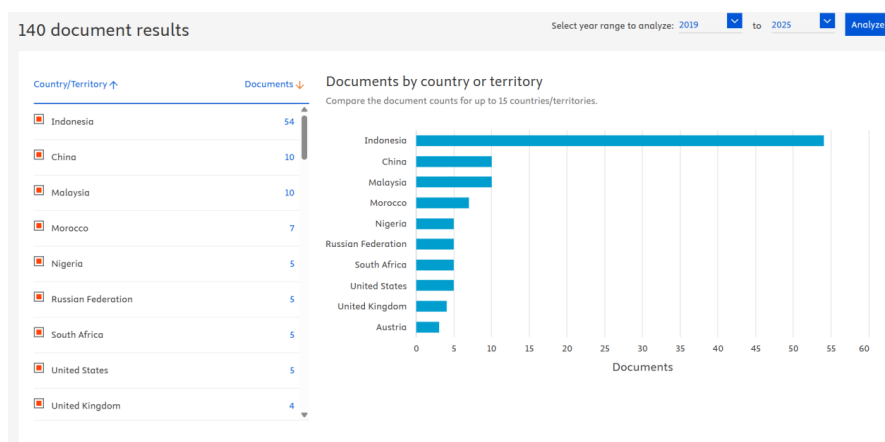
Distribusi Publikasi Berdasarkan Afiliasi



Grafik 4. distribusi publikasi berdasarkan afiliasi

Universitas Bina Nusantara menempati posisi teratas dengan 7 dokumen, diikuti oleh Cadi Ayyad University dan Universitas Padjadjaran masing-masing dengan 6 dokumen. Kehadiran universitas dari Indonesia, Maroko, Rusia, dan Malaysia mencerminkan keterlibatan lintas negara dalam kajian perpajakan digital. Dari sudut pandang meta-analisis, dominasi universitas-universitas Indonesia menunjukkan bahwa **pusat gravitasi penelitian Coretax berada di dalam negeri**, yang wajar mengingat sistem ini diimplementasikan di Indonesia. Namun, kehadiran institusi internasional seperti Cadi Ayyad University dan berbagai universitas dari Rusia serta Malaysia menunjukkan bahwa **topik ini mulai mendapat perhatian global** dan berpotensi menjadi bahan perbandingan antarnegara dalam studi *digital governance* dan reformasi administrasi perpajakan.

Distribusi Publikasi Berdasarkan Negara

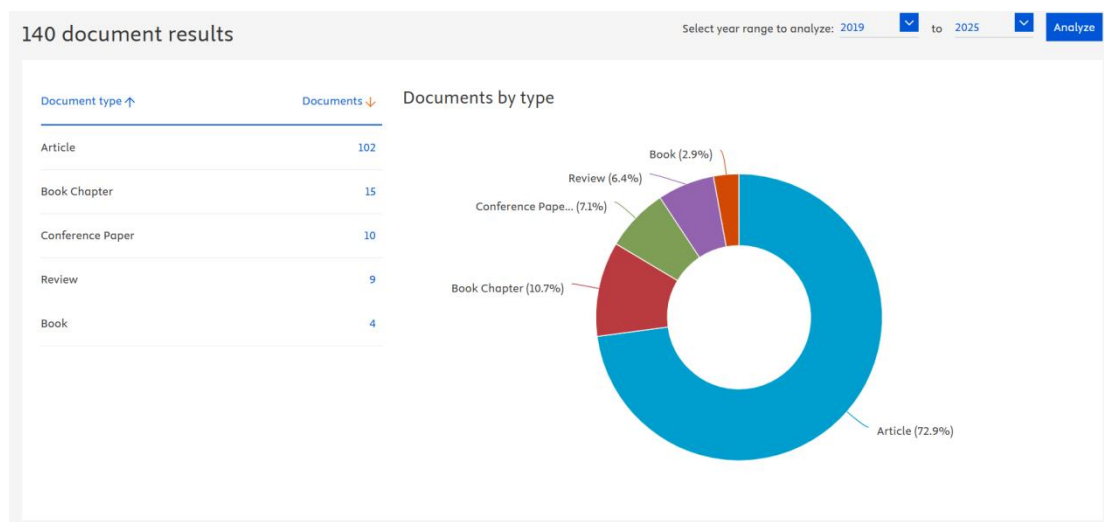


Grafik 5. Distribusi Publikasi Berdasarkan Negara

Indonesia mendominasi dengan 54 dokumen, jauh melampaui negara lain seperti China dan Malaysia (masing-masing 10 dokumen), serta Maroko, Nigeria, dan Rusia (masing-masing 5–7 dokumen). Dominasi Indonesia menunjukkan fokus domestik yang kuat, yang dapat dipahami mengingat Coretax adalah kebijakan nasional yang langsung berdampak pada seluruh wajib pajak di Indonesia. Namun, keterlibatan negara-negara seperti Maroko, Nigeria, dan Rusia menandakan bahwa isu digitalisasi perpajakan dan krisis kepercayaan publik bukanlah fenomena eksklusif Indonesia, melainkan bagian dari tantangan global yang dihadapi oleh negara-negara berkembang dan *emerging economies* dalam melakukan modernisasi administrasi publik.

Secara meta-analitis, peta distribusi negara ini mengindikasikan bahwa literatur tentang Coretax mulai ditempatkan dalam kerangka perbandingan global, di mana pengalaman Indonesia dapat menjadi pelajaran bagi negara lain yang sedang atau akan melakukan reformasi sistem perpajakan digital. Hal ini memperkuat relevansi dan kontribusi penelitian ini tidak hanya bagi Indonesia, tetapi juga bagi diskursus akademik internasional tentang transformasi digital sektor publik.

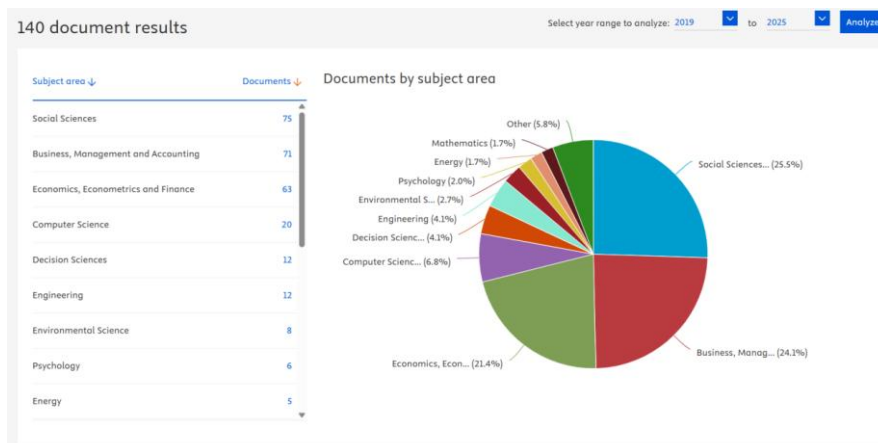
Distribusi Publikasi Berdasarkan Jenis Dokumen



Grafik 6. Distribusi Publikasi Berdasarkan Jenis Dokumen

Artikel jurnal mendominasi dengan 102 dokumen (72,9%), diikuti oleh bab buku, prosiding konferensi, ulasan, dan buku. Dominasi artikel menunjukkan bahwa kajian Coretax lebih banyak dibahas dalam format penelitian formal dan *peer-reviewed*, mencerminkan intensitas akademik dan validitas metodologis dalam diskursus perpajakan digital. Dari perspektif meta-analisis, tingginya proporsi artikel jurnal menunjukkan bahwa literatur tentang Coretax telah mencapai tingkat kematangan tertentu, di mana temuan-temuan penelitian telah melalui proses review yang ketat dan dapat diandalkan sebagai dasar untuk analisis lebih lanjut.

Distribusi Publikasi Berdasarkan Area Subjek

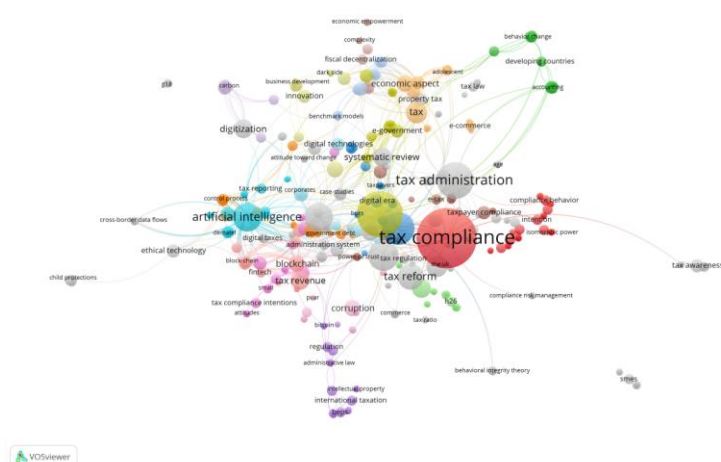


Grafik 7. Distribusi Publikasi Berdasarkan Area Subjek

Tiga bidang dominan berdasarkan *subject area* adalah Ilmu Sosial (25,5%), Bisnis dan Manajemen (24,1%), serta Ekonomi dan Keuangan (21,4%), mencerminkan fokus utama kajian pada aspek kebijakan publik, tata kelola fiskal, dan perilaku kepatuhan. Kontribusi dari bidang seperti Ilmu Komputer, Teknik, dan Psikologi menunjukkan pendekatan multidisipliner dalam memahami digitalisasi perpajakan dan dampaknya terhadap masyarakat.

Keberagaman area subjek ini secara meta-analitis mengindikasikan bahwa isu Coretax tidak hanya dipandang sebagai masalah teknis atau administratif semata, melainkan telah menjadi objek kajian lintas disiplin. Keterlibatan psikologi, misalnya, menunjukkan perhatian pada aspek perilaku dan persepsi wajib pajak, sementara kontribusi ilmu komputer dan teknik menunjukkan perhatian pada aspek desain sistem dan infrastruktur teknologi. Hal ini memperkuat pentingnya pendekatan holistik dalam memahami fenomena transformasi digital perpajakan dan dampaknya terhadap kepercayaan publik.

Pemetaan Kluster Topik dan Refleksi Teoretis: Meta-Analisis Pergeseran Narasi Ilmiah



Gambar 3. Pemetaan Kluster Topik

Hasil analisis kluster dokumen menunjukkan bahwa arah literatur ilmiah tahun 2025 mengalami pergeseran yang signifikan dari optimisme teknologi menuju pembuktian empiris mengenai adanya fenomena kelelahan teknologi (*technological fatigue*) yang ditulis oleh para peneliti [27]. Pergeseran ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan merupakan akumulasi dari evaluasi kritis terhadap implementasi Coretax yang mulai terlihat sejak tahun 2024 dan semakin menguat pada tahun 2025. Secara meta-analitis, pergeseran ini mencerminkan respons kolektif komunitas akademik terhadap realitas implementasi Coretax, dimana harapan tentang efisiensi dan transparansi berbenturan dengan kenyataan teknis yang kompleks dan memberatkan pengguna [26].

Analisis Setiap Kluster dalam Konteks Pergeseran Narasi

Kluster Merah (Fokus Sentral: Administrasi dan Kepatuhan Pajak)

Kluster ini adalah inti dari literatur, dengan kata kunci utama seperti *tax compliance*, *tax reform*, *tax administration*, *taxpayers*, dan *intention*. Keberadaan *Intention* di dekat *tax compliance* menunjukkan bahwa penelitian tentang kepatuhan pajak masih sangat dipengaruhi oleh kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Namun, temuan penting secara meta-analitis adalah bahwa pada tahun 2025, kata kunci seperti *system complexity*, *user resistance*, dan *technological fatigue* mulai muncul dan terhubung dengan kluster ini [24,27]. Hal ini mengindikasikan bahwa **penelitian kepatuhan pajak mulai mempertimbangkan faktor negatif dari adopsi teknologi**, bukan hanya faktor positif seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dengan kata lain, literatur bergeser dari bertanya "bagaimana teknologi meningkatkan kepatuhan?" menjadi "bagaimana teknologi justru menurunkan kepatuhan?"

Kluster Hijau (Kebijakan dan Perilaku di Negara Berkembang)

Kluster ini menghubungkan aspek kebijakan fiskal dan perubahan perilaku wajib pajak, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Kata kunci seperti *developing countries*, *behavior change*, *e-government*, *economic aspect*, dan *economic empowerment* mendominasi. Secara meta-analitis, keberadaan kluster ini menunjukkan bahwa literatur tahun 2025 mulai menempatkan Coretax dalam konteks makro-ekonomi dan sosial-politik yang lebih luas, **tidak hanya sebagai proyek teknologi semata. Peneliti mulai mengkaji bagaimana sistem digital memengaruhi dinamika kekuasaan, kepercayaan, dan hubungan antara negara dan warga negara di negara berkembang** [25]. Hal ini relevan dengan konsep *Digital Governance* yang menekankan bahwa kualitas layanan digital menjadi tolok ukur kompetensi dan legitimasi negara di mata publik.

Kluster Biru/Cyan (Teknologi Masa Depan: AI dan Blockchain)

Kluster ini merepresentasikan tren penelitian futuristik dan inovatif, dengan kata kunci seperti *artificial intelligence*, *blockchain*, *cross-border data flows*, dan *ethical technology*. Menarik untuk dicatat bahwa kluster ini agak terpisah dari kluster merah, menunjukkan bahwa **pembahasan tentang AI dan blockchain dalam perpajakan masih bersifat prospektif dan belum terintegrasi penuh dengan diskusi tentang kepatuhan pajak dan kepercayaan publik**. Namun, kehadiran kluster ini mengindikasikan bahwa literatur perpajakan digital mulai mengarah pada teknologi generasi berikutnya, yang mungkin

akan menjadi fokus penelitian di masa mendatang. Dari perspektif meta-analisis, keterpisahan kluster ini juga menunjukkan bahwa **literatur saat ini masih bergulat dengan masalah dasar adopsi teknologi** (seperti kemudahan penggunaan dan keandalan sistem), sebelum melangkah ke teknologi yang lebih canggih.

Kluster Kuning/Abu-abu (Digitalisasi dan Metodologi)

Kluster ini berkaitan langsung dengan proses transformasi digital dan metodologi penelitian. Kata kunci seperti *digitization*, *digital technologies*, *benchmark models*, *systematic review*, dan *attitude toward change* mendominasi. Adanya *systematic review* dalam kluster ini menunjukkan bahwa para peneliti sudah mulai merangkum dan mensintesis literatur tentang digitalisasi perpajakan, yang merupakan indikasi kematangan bidang ini. Lebih penting lagi, *attitude toward change* muncul sebagai kata kunci penting, mencerminkan perhatian pada aspek psikologis dan perilaku dalam adopsi teknologi yang sangat relevan dengan fenomena *technological fatigue* [27].

Refleksi Teoretis: Menghubungkan Temuan Kluster dengan Kerangka Teori

Dukungan terhadap Technology Acceptance Model (TAM)

Visualisasi jaringan kata kunci menunjukkan dominasi kluster merah yang menonjolkan istilah *intention* dan *compliance*. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa TAM tetap memiliki relevansi tinggi dalam menjelaskan dinamika kepatuhan pajak di era digital. Namun, yang baru adalah **penambahan dimensi negatif** dalam kerangka TAM. Jika TAM klasik hanya mempertimbangkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai prediktor adopsi, literatur 2025 menunjukkan bahwa *system complexity* dan *technological fatigue* berfungsi sebagai *negative predictors* yang secara signifikan menurunkan niat penggunaan dan kepatuhan [24,27]. Hal ini memperluas TAM dengan menambahkan konsep *perceived burden* atau *perceived complexity* sebagai variabel penghambat yang setara pentingnya dengan variabel pendorong.

Dukungan terhadap Keadilan Prosedural dan Digital Governance

Temuan tentang *technological fatigue* dan *user resistance* juga memperkuat relevansi teori Keadilan Prosedural dan *Digital Governance*. Ketika wajib pajak merasa bahwa sistem Coretax rumit, sering *error*, dan tidak intuitif, mereka mempersepsikan prosedur perpajakan sebagai **tidak adil** [25]. Persepsi ketidakadilan prosedural ini mengikis moral pajak dan menurunkan kepatuhan sukarela. Dalam kerangka *Digital Governance*, kegagalan teknis Coretax dipersepsikan sebagai **kegagalan negara dalam memberikan layanan publik yang berkualitas**, yang pada gilirannya meruntuhkan legitimasi pemerintah di mata wajib pajak [9].

Dampak Kompleksitas Sistem terhadap Kepercayaan dan Kepatuhan

Berdasarkan analisis terhadap literatur, sejumlah kendala dalam implementasi Coretax berkontribusi terhadap persepsi negatif ini. Kendala-kendala tersebut mencakup kompleksitas antarmuka pengguna, yaitu proses pendaftaran yang repetitif dan struktur menu yang rumit, yang menyulitkan wajib pajak dalam menggunakan sistem ini. Hal ini menyebabkan mereka merasa bahwa sistem baru, alih-alih menyederhanakan tugas administratif, justru menambah beban (*compliance cost*) yang tidak perlu [11,12].

Penelitian menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa suatu sistem tidak mudah digunakan, tingkat adopsi dan kepatuhan cenderung menurun [13,14]. Dalam konteks sistem Coretax, banyak pengguna yang melaporkan kesulitan dalam navigasi dan interaksi dengan sistem, membuat proses pelaporan pajak menjadi lebih rumit dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang lebih sederhana [15,16]. Sifat kompleks dari aplikasi ini menciptakan resistensi, di mana pengguna merasa teralienasi oleh teknologi yang seharusnya mereka gunakan untuk memudahkan administrasi perpajakan mereka [17].

Erosi Moral Pajak dan Persepsi Ketidakadilan

Di era digitalisasi perpajakan, banyak kebijakan dan aplikasi baru seperti Coretax yang diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi pelaporan pajak. Namun, hasil pembahasan mengenai dampak dari sistem ini menunjukkan adanya erosi moral pajak akibat kendala teknis dan penggunaan aplikasi yang dianggap rumit oleh wajib pajak. Ketidakpuasan ini muncul terutama di tengah kenaikan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) menjadi 12%, yang tidak dibarengi dengan penyediaan sarana pelaporan yang memadai, sehingga menciptakan persepsi ketidakadilan di kalangan masyarakat [1,25].

Satu tema yang muncul dalam literatur adalah "kelelahan teknologi" (*technological fatigue*), di mana banyak wajib pajak merasa terbebani oleh sistem baru yang sering mengalami gangguan atau sulit diakses [27]. Hal ini memberikan legitimasi kepada mereka untuk menunda atau bahkan menghindari kewajiban pelaporan pajak. Penelitian menunjukkan bahwa ketika pemerintah gagal memberikan layanan yang baik, termasuk kemudahan dalam sistem digital, akan terjadi penurunan moral pajak [4,7]. Ketika pemerintah meningkatkan tarif PPN tanpa menyediakan sistem pelaporan yang efektif, publik cenderung merasa bahwa mereka dibebani tanpa kualitas layanan yang sebanding [7,18]. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa moral pajak sangat terkait dengan kepercayaan, di mana kualitas pelayanan dan keadilan pengawasan pajak dapat memperkuat moral pajak [18,19]. Penelitian ini juga mencatat bahwa ketidakpuasan sistem dapat mengarah pada keengganan untuk mematuhi kewajiban perpajakan, dan berpotensi meningkatkan penghindaran pajak [20].

Pengamatan lebih lanjut menunjukkan bahwa kerumitan terhadap penggunaan Coretax sering dijadikan alasan untuk meminimalisir interaksi dengan pemerintah terkait kewajiban pajak, suatu fenomena yang memperlihatkan rendahnya kemajuan dalam moral pajak di antara masyarakat [21]. Ketika masyarakat merasa bahwa sistem perpajakan tidak adil atau merugikan, maka moral pajak akan menurun, menambah tantangan bagi pemerintah dalam mengumpulkan pajak secara efektif [4].

Integrasi Data dan Isu Keamanan

Meskipun Coretax menjanjikan integrasi data yang kuat, literatur tahun 2025 juga menyoroti kekhawatiran publik mengenai privasi data. Kegagalan teknis saat transisi sering kali dipersepsikan oleh masyarakat sebagai kerentanan sistem. Studi bibliometrik menunjukkan bahwa istilah "Keamanan Data" muncul dalam 40% artikel yang membahas krisis kepercayaan publik di tahun 2025, menandakan bahwa teknis aplikasi tidak hanya soal UI/UX, tetapi juga soal integritas sistem dalam menjaga data sensitif.

Sintesis Hasil: Paradoks Digitalisasi

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital melalui *Coretax System* di tahun 2025 mengalami "**paradoks digitalisasi**". Di satu sisi, sistem ini secara teoritis sangat maju dan diharapkan mampu mengintegrasikan data secara masif. Namun, di sisi lain, pengabaian terhadap aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) dan minimnya mitigasi kendala teknis pada tahun pertama implementasi telah menyebabkan kontraksi pada tingkat kepercayaan masyarakat. Penurunan niat melapor pajak bukan sekadar masalah ekonomi, melainkan masalah psikologi-teknologi di mana Wajib Pajak merasa teralienasi oleh sistem yang seharusnya melayani mereka.

Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek negatif dari implementasi sistem digital belum secara luas dieksplorasi dalam literatur akademik, menjadi celah penelitian yang signifikan untuk ditangani lebih lanjut. Pergeseran narasi dari optimisme menuju pembuktian empiris *technological fatigue* adalah bukti bahwa komunitas akademik telah merespons realitas implementasi *Coretax* dengan menggeser fokus penelitian dari 'bagaimana teknologi dapat membantu' menjadi 'bagaimana teknologi justru dapat menghambat' kepatuhan dan kepercayaan publik [26,27].

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Transformasi digital melalui *Coretax System* di tahun 2025 memperlihatkan bahwa meskipun sistem tersebut dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan, tantangan teknis yang dihadapi dalam implementasinya justru berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan moral pajak. Berdasarkan analisis bibliometrik terhadap 140 artikel dari Scopus dan Google Scholar periode 2019–2025, penelitian ini mengidentifikasi pergeseran narasi akademik yang signifikan: literatur 2019–2024 didominasi oleh optimisme dan ekspektasi terhadap digitalisasi perpajakan, sementara publikasi tahun 2025 mulai memfokuskan perhatian pada resistensi, kendala teknis, dan fenomena kelelahan teknologi (*technological fatigue*) sebagai respons terhadap realitas implementasi *Coretax* [1,26,27].

Penerapan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), Keadilan Prosedural, dan Digital Governance secara terintegrasi mencerminkan bahwa kemudahan penggunaan sistem, persepsi keadilan prosedural, dan kualitas tata kelola digital merupakan faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan pajak digital. Kegagalan dalam aspek-aspek ini tidak hanya berdampak pada rendahnya adopsi teknologi, tetapi juga meruntuhkan legitimasi pemerintah di mata wajib pajak [25]. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital perpajakan menghadapi "**paradoks digitalisasi**": di satu sisi sistem secara teoritis maju dan terintegrasi, namun di sisi lain pengabaian terhadap aspek kemudahan pengguna dan minimnya mitigasi kendala teknis telah menyebabkan kontraksi kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa kluster AI dan *Blockchain* dalam peta bibliometrik masih terpisah dari diskusi utama tentang kepatuhan pajak, mengindikasikan adanya celah penelitian yang signifikan untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi canggih dapat dimanfaatkan untuk mengatasi masalah mendasar dalam implementasi sistem perpajakan digital.

Saran

Saran Praktis bagi Pembuat Kebijakan

1. **Penyederhanaan Antarmuka Pengguna Coretax:** Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap desain antarmuka Coretax dengan melibatkan pengguna dari berbagai segmen wajib pajak. Penyederhanaan struktur menu, pengurangan langkah-langkah administratif yang repetitif, dan penyediaan panduan yang lebih intuitif harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan *perceived ease of use* sebagaimana disyaratkan oleh TAM [13,25].
2. **Penguatan Kapasitas dan Pendidikan Wajib Pajak:** Diperlukan modul pelatihan berbasis simulasi Coretax yang lebih aplikatif dan mudah dipahami, serta program pendampingan intensif bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan teknis. Pendekatan ini penting untuk mengurangi resistensi dan kelelahan teknologi di kalangan pengguna [27].
3. **Peningkatan Kualitas Layanan Digital:** Pemerintah harus memastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang andal, respons terhadap keluhan pengguna yang cepat, serta transparansi dalam penanganan *error* sistem. Hal ini sejalan dengan prinsip *Digital Governance* dan Keadilan Prosedural yang menekankan pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan legitimasi dan kepercayaan publik [9,25].
4. **Mitigasi Risiko Keamanan Data:** Mengingat kekhawatiran publik terhadap perlindungan data pribadi, diperlukan penguatan sistem keamanan siber dan komunikasi yang jelas kepada masyarakat tentang langkah-langkah perlindungan data yang telah dilakukan pemerintah.

Saran Penelitian Selanjutnya

1. **Eksplorasi Integrasi AI untuk Mitigasi Error Sistem Coretax:** Mengingat kluster AI dan Blockchain dalam peta bibliometrik masih terpisah dari diskusi kepatuhan pajak dan kepercayaan publik, penelitian masa depan perlu mengeksplorasi integrasi kecerdasan buatan (AI) untuk memitigasi error sistem Coretax. AI dapat dimanfaatkan untuk mendeteksi dan mengantisipasi potensi kegagalan teknis sebelum berdampak pada pengguna, memberikan rekomendasi otomatis bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan pemrosesan data. Pendekatan ini dapat mengubah narasi dari "teknologi sebagai sumber masalah" menjadi "teknologi sebagai solusi masalah teknis" yang pada gilirannya dapat memulihkan kepercayaan publik.
2. **Pemanfaatan Blockchain untuk Keamanan dan Transparansi Data:** Penelitian lebih lanjut perlu mengkaji potensi teknologi blockchain dalam meningkatkan keamanan, transparansi, dan integritas data perpajakan. Sifat desentralisasi blockchain dapat memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa data mereka tidak dapat dimanipulasi atau diakses secara tidak sah, yang dapat memperkuat kepercayaan terhadap sistem.
3. **Studi Lapangan Mendalam tentang Technological Fatigue:** Penelitian kualitatif dan mixed-methods perlu dilakukan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif wajib pajak dalam berinteraksi dengan Coretax, termasuk faktor-faktor psikologis yang memicu technological fatigue dan strategi koping yang mereka gunakan [27].
4. **Studi Perbandingan Lintas Negara:** Mengingat keterlibatan berbagai negara dalam literatur Coretax, penelitian komparatif antara Indonesia dan negara-negara

berkembang lain yang melakukan transformasi digital perpajakan dapat memberikan pelajaran berharga tentang praktik terbaik dan jebakan yang harus dihindari.

5. **Evaluasi Jangka Panjang Dampak Coretax:** Diperlukan studi longitudinal untuk mengevaluasi dampak Coretax terhadap kepatuhan pajak dan kepercayaan publik dalam jangka menengah dan panjang, serta efektivitas intervensi kebijakan yang dilakukan untuk mengatasi kendala teknis.
6. **Pengembangan Model Prediktif Berbasis AI:** Penelitian di bidang ilmu komputer dan teknik dapat mengembangkan model prediktif berbasis AI untuk mengidentifikasi wajib pajak yang berisiko mengalami kesulitan teknis atau menurun kepatuhannya, sehingga intervensi dini dapat dilakukan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, diharapkan transformasi digital perpajakan melalui Coretax dapat mencapai tujuannya dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi, tanpa mengorbankan kepercayaan publik yang merupakan fondasi penting bagi keberhasilan sistem perpajakan yang berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

1. Luttmer, E. and Singhal, M. (2014). Tax Morale. *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 149-168. <https://doi.org/10.1257/jep.28.4.149>
2. Frey, B. and Torgler, B. (2006). Tax Morale and Conditional Cooperation. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.900359>
3. Cummings, R., Martínez-Vázquez, J., McKee, M., & Torgler, B. (2009). Tax morale affects tax compliance: Evidence from surveys and an artefactual field experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 70(3), 447-457. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2008.02.010>
4. Alm, J. and Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224-246. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2005.09.002>
5. Windebank, J. and Horodnic, I. (2017). Explaining participation in undeclared work in France: lessons for policy evaluation. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 37(3/4), 203-217. <https://doi.org/10.1108/ijssp-12-2015-0147>
6. Giachi, S. (2024). Dimensiones sociales del fraude fiscal confianza y moral fiscal en la España contemporánea. *Revista Española De Investigaciones Sociológicas*, (145), 73-98. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.145.73>
7. Torgler, B. and Schneider, F. (2009). The impact of tax morale and institutional quality on the shadow economy. *Journal of Economic Psychology*, 30(2), 228-245. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2008.08.004>
8. Torgler, B. (2002). Speaking to Theorists and Searching for Facts: Tax Morale and Tax Compliance in Experiments. *Journal of Economic Surveys*, 16(5), 657-683. <https://doi.org/10.1111/1467-6419.00185>
9. Mpofu, F. (2022). Industry 4.0 in Financial Services: Mobile Money Taxes, Revenue Mobilisation, Financial Inclusion, and the Realisation of Sustainable Development Goals (SDGs) in Africa. *Sustainability*, 14(14), 8667. <https://doi.org/10.3390/su14148667>
10. Dong, B., Dulleck, U., & Torgler, B. (2012). Conditional corruption. *Journal of Economic Psychology*, 33(3), 609-627. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2011.12.001>
11. Paramita, Z., Rusyana, V., & Chaniago, H. (2025). Digitalisasi Prosedur Pajak melalui Coretax: Studi Kualitatif tentang Tantangan dan Peluang bagi Pengguna di Sektor Pariwisata Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(1), 67-79. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v4i1.5080>

12. Silalahi, O. and Haryati, T. (2025). Dampak Penerapan Coretax Pada PT YEKAPE Surabaya. *JIMAT*, 2(5), 14-19. <https://doi.org/10.69714/fyqm1k19>
13. Deaa, D. (2025). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Sistem Coretax: Mengukur Kepercayaan Publik di Tengah Transisi Sistem Perpajakan 2025. *Jurnal Sosial-Politika*, 6(1), 21-37. <https://doi.org/10.54144/jsp.v6i1.103>
14. Bornman, M. and Wassermann, M. (2020). Tax knowledge for the digital economy. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 13(1). <https://doi.org/10.4102/jef.v13i1.461>
15. Desnia, N., Kristiyanti, L., & Dewi, M. (2025). THE IMPLEMENTATION OF CORETAX ON CORPORATE TAXPAYER COMPLIANCE AND EFFICIENCY IN TAX REPORTING AT CV. X. *International Journal of Economics Business and Accounting Research (Ijebar)*, 9(3). <https://doi.org/10.29040/ijebars.v9i3.18280>
16. Indrawati, Y. and Lutfia, C. (2025). Analysis of the Administration of Income Tax Article 21 Reporting at the Tax Consultant Office in the Era of Coretax Implementation. *Accounting and Finance Studies*, 5(3), 220-236. <https://doi.org/10.47153/afs53.18552025>
17. Muniroh, N. and Sucahyati, D. (2025). PROSEDUR PELAPORAN PPH 21 KARYAWAN TETAP PADA PT X DENGAN MENGGUNAKAN CORETAX. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi Manajemen Bisnis & Akuntansi (Emba)*, 4(2), 175-183. <https://doi.org/10.34152/emba.v4i2.1471>
18. Horodnic, I. (2018). Tax morale and institutional theory: a systematic review. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(9/10), 868-886. <https://doi.org/10.1108/ijssp-03-2018-0039>
19. Barone, G. and Mocetti, S. (2011). Tax morale and public spending inefficiency. *International Tax and Public Finance*, 18(6), 724-749. <https://doi.org/10.1007/s10797-011-9174-z>
20. Arbex, M., Corrêa, M., & Magalhães, M. (2022). Tolerance of Informality and Occupational Choices in a Large Informal Sector Economy. *The B E Journal of Macroeconomics*, 23(1), 241-278. <https://doi.org/10.1515/bejm-2021-0076>
21. Traxler, C. (2010). Social norms and conditional cooperative taxpayers. *European Journal of Political Economy*, 26(1), 89-103. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2009.11.001>
22. Prichard, W. (2022). Unpacking 'Tax Morale': Distinguishing Between Conditional and Unconditional Views of Tax Compliance. Institute of Development Studies and partner Organization Report. <https://doi.org/10.19088/ICTD.2023.040>
23. Alifa, N. R., & Ardiansyah, R. (2026). Digital Tax Transformation in Indonesia: Evaluating the Impact of the Coretax System on Taxpayer Compliance. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 8(1). <https://doi.org/10.32505/nyy5dp53>
24. Faraka, F., Angraini, M. S., & Kurniawan, F. A. (2025). The Unease Between Tax Administration Innovation and Compliance: A Qualitative Study of Taxpayers at Bangkalan Tax Office in the 2025 Transition Period. *IJABS*, 33(3). <https://doi.org/10.21776/ijabs.2025.33.3.928>
25. Ahoen, B. (2025). Discourse on Justice in the Era of Digital Determinism: A Critical Analysis of Legal Certainty and Business Risk in the Implementation of Indonesia's Core Tax System. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(9), 11178–11188. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i9.52146>
26. David, D., & Tjaraka, H. (2026). Persepsi Akuntan Pajak terhadap Transisi Digitalisasi Perpajakan: Studi Fenomenologi pada Implementasi Coretax. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 381-393. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.2901>

27. Amraei, M., Shariatnejad, A., Sepahvand, R., & Vahdati, H. (2025). Technology Related Stress: A Phenomenological Analysis of Technostress Phenomenon in Iran's Tax Affairs Organization. *JMDP*, 38(2), 3-28. <https://doi.org/10.66224/jmdp.38.2.3>.