

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA (USER EXPERIENCE) DALAM PELAPORAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI MELALUI CORETAX: STUDI KASUS DI KPP PRATAMA SUKABUMI

Fatimah¹⁾ Prianto Budi Saptono²⁾

Universitas Indonesia, Depok, West Java, 16424, Indonesia

E-mail: fatimah.azzahra42@ui.ac.id¹⁾, prianto.saptono@ui.ac.id²⁾

Abstrak

Implementasi Core Tax Administration System (CTAS) pada awal tahun 2025 merupakan langkah transformasi digital administrasi perpajakan yang menjadi tulang punggung Reformasi Perpajakan Jilid III. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (user experience) dalam pelaporan Pajak Penghasilan Orang Pribadi melalui Coretax di KPP Pratama Sukabumi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (case study) untuk menggali fenomena secara mendalam pada konteks aslinya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) semi terstruktur dengan 8 informan yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), konsultan pajak, akademisi, dan petugas KPP. Evaluasi pengalaman pengguna menggunakan model Component of User Experience (CUE-Model). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun WPOP mengakui manfaat fitur prepopulated dan estetika visual yang modern, kualitas instrumental dan non-instrumental sistem masih dinilai belum optimal akibat instabilitas server, penggunaan istilah undang-undang yang tidak to the point, dan tidak adanya panduan saat muncul pesan error. Kendala-kendala tersebut memicu dominasi reaksi emosional negatif pada awal penggunaan, seperti kesal dan marah. Temuan ini juga mengonfirmasi bahwa tingginya ketergantungan WPOP terhadap asistensi petugas pajak menunjukkan bahwa kepatuhan pelaporan SPT melalui Coretax saat ini masih bersifat mandatori, belum mencapai kepatuhan sukarela.

Kata Kunci: User Experience, Coretax, Pajak Penghasilan Orang Pribadi, Studi Kasus, CUE-Model.

1. Pendahuluan

Tahun 2026 merupakan periode ketika stabilitas sistem coretax diuji secara nyata setelah satu tahun penuh implementasi. Selain itu, tahun 2026 menjadi tahun krusial karena merupakan tahun pertama wajib pajak diwajibkan menggunakan Coretax untuk pelaporan SPT Tahunan. Isu spesifik yang muncul adalah persyaratan aktivasi akun Coretax. Tidak seperti migrasi sistem perbankan yang sering kali berjalan otomatis di sisi *backend*, migrasi ke Coretax menuntut tindakan aktif dari Wajib Pajak untuk melakukan pepadanan NIK-NPWP, verifikasi data biometrik atau digital, dan pengaturan ulang kredensial keamanan sebelum bisa mengakses formulir Surat Pemberitahuan (SPT) (Saifudin, 2026).

Aktivasi akun Coretax bagi wajib pajak orang pribadi menjadi sangat krusial dikarenakan batas waktu pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi tahun pajak 2025 adalah sampai dengan 31 Maret 2026. Meskipun DJP mengumumkan dalam surat pengumuman Nomor 54 tahun 2025 bahwa tidak ada batas akhir aktivasi akun Coretax, wajib pajak yang tidak melakukan aktivasi akun Coretax terancam tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satunya adalah tidak dapat melaporkan SPT Tahunan tepat waktu.

Berdasarkan data yang dirilis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan dilansir dari DDTC News (2026), pada 2 Februari 2026 jumlah wajib pajak yang telah melakukan aktivasi akun Coretax mencapai 12,91 juta Wajib Pajak. Sebanyak 11,96 juta di antaranya merupakan Wajib Pajak orang pribadi. Jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang tercatat

pada tahun 2024, jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah melakukan aktivasi akun Coretax baru mencapai 15% dari 80,27 juta.

Masih sedikitnya jumlah wajib pajak yang melakukan aktivasi akun Coretax di antaranya disebabkan oleh hambatan teknis dan administratif seperti belum melakukan pepadanan NIK dan NPWP. Sistem Coretax menarik data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dan DJP. Adanya perbedaan nama, tanggal lahir, dan alamat menyebabkan terjadi penolakan pada sistem Coretax (Rahmatika, 2025).

Selain itu, melansir dari pajak.io (2026), setidaknya terdapat 9 (sembilan) masalah umum penyebab saat aktivasi akun Coretax, yaitu tombol “simpan” tidak aktif sehingga pada tahap verifikasi email, nomor handphone, atau foto wajah tidak dapat diselesaikan. Beberapa wajib pajak terkendala dengan NIK yang sudah terdaftar atas nama orang lain, nomor KK tidak valid, gagal mengirimkan permintaan akses digital, email aktivasi tidak masuk, nomor handphone atau email tidak sesuai dengan data lama, masalah *face recognition* (verifikasi wajah), dan tidak bisa *login* setelah aktivasi.

Berbagai hambatan teknis pada antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) tidak bisa dipandang hanya sebagai gangguan IT, tetapi merupakan hambatan substansial yang meningkatkan biaya kepatuhan, seperti waktu. Kompleksitas prosedur aktivasi akun pajak dan ketidaksiapan infrastruktur pendukung seperti validitas data Dukcapil menciptakan *barrier to entry*. Kondisi ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara tujuan ideal sistem coretax untuk menciptakan efisiensi dengan realitas persepsi kesulitan yang dialami wajib pajak (Erstiawan, 2025).

Selain hambatan pada saat aktivasi akun Coretax, masalah lain yang muncul adalah kompleksitas pengisian SPT Tahunan orang pribadi di dalam sistem Coretax. Dulu, pada sistem DJP Online, wajib pajak orang pribadi mengenal 3 (tiga) jenis formulir. Pertama, formulir 1770 untuk wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya berasal dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Kedua, formulir 1770 S digunakan untuk wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan tahunan lebih dari Rp 60 (enam puluh) juta. Ketiga, formulir 1770 SS yang diperuntukkan bagi wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan tidak lebih dari Rp 60 (enam puluh) juta setahun (Gustovan, 2025).

Sementara itu, pada sistem Coretax hanya terdapat satu formulir SPT Tahunan Orang Pribadi. Lampiran SPT tidak secara langsung terbuka seluruhnya sejak awal pengisian. Lampiran SPT akan muncul berdasarkan jawaban wajib pajak di bagian induk SPT. Karena itu, pilihan jawaban “ya” atau “tidak” di pertanyaan induk SPT akan sangat menentukan apakah suatu lampiran akan muncul dan apakah kolom pada lampiran bisa diedit atau tidak (Nurjanah, 2026).

Di satu sisi, Coretax menyederhanakan jenis formulir SPT Tahunan Orang Pribadi, di sisi lain, waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam mengisi SPT menjadi lebih banyak karena diperlukan ketelitian dan pemahaman terhadap istilah-istilah perpajakan pada saat membaca pertanyaan dan menjawabnya. Kompleksitas pengisian SPT Tahunan menyebabkan wajib pajak merasa terbebani dan kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang mengakibatkan menurunnya kesadaran wajib pajak untuk taat pajak. Hal ini seperti terlihat dari jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan sampai dengan awal Februari 2026 (Nurjanah, 2026).

Hingga 26 Maret 2026, jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan baru mencapai 59% dari target DJP. Secara rinci, pelaporan SPT didominasi oleh wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi karyawan dan non-karyawan. Masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam mengakses sistem Coretax (Shaid, 2026).

Berbagai laporan awal menunjukkan adanya persepsi kesulitan pengguna dalam mengakses Coretax, terutama terkait stabilitas sistem, bahasa antarmuka, dan kebutuhan asistensi langsung. Adanya kesulitan dalam mengakses sistem Coretax secara mandiri membuat wajib pajak datang ke kantor pajak untuk mendapatkan bantuan secara langsung dari petugas pajak (Nugraha, 2026). Ada juga yang cemas akibat bukti potong belum terbit di sistem Coretax (Simanullang, 2026).

Untuk melihat fenomena di atas, dapat dilakukan penelitian dengan studi kasus sebagaimana diuraikan oleh Robert Yin (2018). Tujuan penelitian studi kasus menurut Robert Yin (2018) adalah untuk memahami secara mendalam suatu fenomena dalam kehidupan nyata. DJP (2022) memiliki sejumlah kantor operasional di seluruh Indonesia, meliputi 34 kantor wilayah, 4 KPP Wajib Pajak Besar, 9 KPP Khusus, 38 KPP Madya, 301 KPP Pratama, 204 KP2KP, dan 4 UPT.

Berdasarkan data BPS (2026), Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia dan mempunyai basis ekonomi yang luas. Selain itu, Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah KPP Pratama terbanyak di Indonesia, yaitu 39 KPP Pratama (DJP, 2021). Di antara KPP Pratama yang tersebar di Provinsi Jawa Barat, KPP Pratama Sukabumi merupakan KPP dengan wilayah kerja terluas di Provinsi Jawa Barat, mencakup 54 kecamatan dan 430 Desa/Kelurahan (Sukabumi, 2018).

Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukabumi mencakup orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan, pelaku usaha kecil dan menengah, serta pekerja bebas (Ja'far, 2022). KPP Pratama Sukabumi dapat diposisikan sebagai *representative case* dari KPP Pratama non-metropolitan dengan wilayah kerja luas, karakteristik wajib pajak heterogen, dan tantangan literasi digital yang beragam. Oleh karena itu, KPP Pratama Sukabumi dipilih sebagai lokasi penelitian studi kasus ini.

Hasil penelusuran dari Google Scholar dengan kata kunci “pengalaman pengguna dalam aktivasi akun, *user experience* coretax, *user experience* pelaporan pajak penghasilan orang pribadi, aktivasi akun coretax”, peneliti belum menemukan ada penelitian yang secara khusus menganalisis pengalaman pengguna (*user experience*) dalam dua tahap yang paling krusial, yaitu aktivasi akun dan pelaporan PPh orang pribadi (SPT Tahunan) melalui coretax.

Sebagian besar pembahasan penelitian terdahulu masih bersifat umum dan berfokus pada subjek penelitian ahli seperti konsultan pajak dan petugas pajak. Selain itu, mayoritas penelitian terdahulu menggunakan teori TAM/UTAUT yang cenderung terlalu sempit pada *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

2. Landasan Teori

2.1 Kebijakan Administrasi Pajak

Administrasi pajak merupakan lembaga yang menerima mandat hukum untuk mengelola dan menegakkan undang-undang perpajakan, di mana implementasi kebijakan hanya akan berjalan efektif apabila didukung oleh sistem administrasi yang baik (Alink & Kommer, 2016; Rosdiana & Irianto, 2022). Tolok ukur utama dari administrasi yang baik adalah efisiensi yang dinilai dari dua sisi, yakni biaya pemungutan bagi fiskus harus lebih rendah dari total pajak yang ditarik, dan biaya kepatuhan bagi wajib pajak harus lebih kecil dari pajak yang disetorkan (Mansury, 1992; Rosdiana & Irianto, 2022).

Untuk mencapai efisiensi tersebut, administrasi pajak harus memosisikan diri sebagai pusat layanan (*service point*) alih-alih sekadar alat penegakan hukum, mengingat pelayanan yang buruk dapat memicu *taxphobia* di tengah masyarakat (Rosdiana & Tarigan, 2005). Pelayanan yang optimal ini berfokus pada penciptaan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), yang menjadi cara paling efisien dalam mengumpulkan pendapatan negara.

Sebaliknya, jika otoritas pajak hanya berorientasi pada peningkatan pendapatan tanpa memperhatikan pemenuhan hak dan kualitas layanan, kepercayaan publik akan luntur

sehingga bermuara pada menurunnya tingkat kepatuhan sukarela itu sendiri (Alink & Kommer, 2016). Guna menjawab tuntutan zaman dan meningkatkan kualitas layanannya, administrasi pajak modern melakukan integrasi melalui *Business Process Redesign* (BPR), seperti penerapan *Tax Identification Number* (TIN) tunggal untuk memangkas duplikasi dan birokrasi yang tidak perlu (Alink & Kommer, 2016).

Meskipun demikian, pembaruan administrasi ini ditekankan tidak akan memberikan dampak yang signifikan apabila hanya bertumpu pada adopsi teknologi berbiaya tinggi tanpa dibarengi dengan perbaikan mental model dari sumber daya manusianya (Rosdiana & Tarigan, 2005).

2.2 Digital Tax Administration

Keberhasilan administrasi perpajakan dalam menghasilkan pendapatan negara sangat bergantung pada kemampuan otoritas untuk mengidentifikasi, memahami, dan memanfaatkan ekosistemnya, yang merupakan jaringan saling tergantung antara aktor, teknologi, dan institusi (Steinmo, 2018, seperti dikutip dalam Bassey et al., 2022). Sejalan dengan hal tersebut, dalam beberapa tahun terakhir, administrasi perpajakan mulai beralih ke sistem digital dengan mengadopsi teknologi mutakhir seperti kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), *Internet of Things* (IoT), *cloud computing*, dan *blockchain* (Bentley, 2019, seperti dikutip dalam Bassey et al., 2022).

Digitalisasi ini sangat krusial untuk mengimbangi pertumbuhan ekonomi digital global. Penggunaan sistem otomatis serta instrumen elektronik terbukti mampu meningkatkan transparansi aktivitas transaksi perusahaan, sehingga secara efektif menurunkan peluang terjadinya penghindaran dan kebocoran pajak (He & Yi, 2023). Reformasi perpajakan digital ini pada awalnya dipimpin oleh negara-negara maju dan kini mulai diikuti secara agresif oleh ekonomi pasar berkembang, seperti Tiongkok dan Singapura, demi memperluas jangkauan wajib pajak (He & Yi, 2023).

Meskipun menjanjikan efisiensi dan pengawasan yang lebih baik, proyek digitalisasi *e-government* dan pajak digital memiliki risiko kegagalan yang tinggi. Sebagai contoh, di Amerika Serikat tercatat 94% proyek serupa melebihi anggaran dan 40% tidak pernah selesai, sementara di negara berkembang angka kegagalannya bahkan mencapai 85% (Mergel, 2016; Heeks, 2005, seperti dikutip dalam Bassey et al., 2022).

Bagi negara yang terlambat mengikuti revolusi digital, kegagalan ini utamanya dipicu oleh minimnya kesiapan teknologi akibat ambisi untuk melompati "generasi teknologi" demi biaya murah tanpa melewati siklus hidup teknologi yang wajar (Bakunzibake, 2016, seperti dikutip dalam Bassey et al., 2022), serta kegagalan mengintegrasikan perspektif berbagai pihak (Gunawong & Gao, 2017, seperti dikutip dalam Bassey et al., 2022).

Oleh karena itu, Bassey et al. (2022) memperkenalkan kerangka kerja administrasi perpajakan digital berupa siklus yang mengintegrasikan 15 tema ke dalam 4 kategori ekosistem utama. Kerangka ini menegaskan bahwa keberhasilan ekosistem pajak digital menuntut pendekatan holistik yang tidak hanya berfokus pada teknologi, melainkan mampu menyeimbangkannya dengan konteks politik, motivasi pemangku kepentingan, serta ketersediaan dan keterjangkauan layanan secara realistis.

2.3 Coretax System

Sistem coretax didefinisikan sebagai sistem pencatatan terpusat sekaligus pendorong utama otomatisasi yang menyediakan dukungan teknologi secara menyeluruh bagi berbagai fungsi administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran, pemrosesan pelaporan dan pembayaran, akuntansi wajib pajak, pemeriksaan, penagihan, proses keberatan dan banding, hingga pelayanan wajib pajak (Jimenez et al., 2013). Pada tahap awal pendaftaran,

pemanfaatan teknologi informasi (TI) menjadi mutlak diperlukan untuk menggantikan pemrosesan manual yang tidak realistis.

TI berperan dalam mengotomatisasi pengumpulan identitas, penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan menciptakan pandangan tunggal (*single view*) atas profil wajib pajak melalui integrasi basis data terpusat serta fasilitas pendaftaran daring atau *e-tax* (Jimenez et al., 2013). Selain pendaftaran, peran krusial TI juga terlihat pada tahap fundamental berupa pemrosesan pelaporan, pembayaran, dan pengembalian dana.

Pada tahapan ini, sistem TI dituntut untuk merekam, memvalidasi, mengintegrasikan data transaksi secara cepat dan akurat, serta mengotomatisasi verifikasi hingga pengarsipan data. Kelancaran operasional teknologi pada fase ini sangat esensial karena berdampak langsung pada penurunan biaya administrasi, pengamanan arus penerimaan negara, dan peningkatan kepatuhan sukarela melalui terciptanya kepastian serta persepsi keadilan bagi wajib pajak (Jimenez et al., 2013).

2.4 Kebijakan Pajak Berbasis Penghasilan

Kebijakan pajak berbasis penghasilan bersandar pada tiga elemen utama, yakni subjek pajak, objek pajak, dan pelaporan pajak. Subjek pajak mencakup orang pribadi (*physical persons*) yang secara nyata bernapas dan memiliki kemampuan ekonomis, serta badan hukum (*legal persons*) yang merupakan entitas buatan undang-undang (Ault & Arnold, 2010; Mansury, 2002; Mardiasmo, 2019; OECD, 2017; Thuronyi, 1998).

Dalam penerapannya, subjek pajak orang pribadi dapat diatur menggunakan model individu terpisah, model kesatuan keluarga, maupun model *hybrid* yang menggabungkan keduanya, dengan syarat utama adanya kemampuan ekonomis (Avi-Yonah et al., 2011; Mansury, 2002; OECD, 2006; Thuronyi, 2003). Elemen kedua adalah objek pajak yang berupa penghasilan, di mana konsep yang paling berpengaruh merujuk pada rumusan Schanz-Haig-Simons (SHS) yang mendefinisikan penghasilan sebagai tambahan kemampuan ekonomis atau daya beli, diukur dari konsumsi ditambah perubahan kekayaan bersih dalam satu periode (King, 1995; Mardiasmo, 2019; Resmi, 2019; Rosdiana & Irianto, 2022; TMbooks, 2013; Waluyo, 2011).

Sumber tambahan kemampuan ekonomis ini berasal dari pekerjaan, kegiatan usaha, modal, maupun sumber lainnya, dengan penetapan objek yang dikenai atau dikecualikan dari pajak bergantung pada kebijakan masing-masing negara (Darussalam et al., 2024; Resmi, 2019; Rosdiana & Irianto, 2022). Elemen terakhir adalah pelaporan pajak yang menjadi ujung tombak dalam sistem *self-assessment*, yang mewajibkan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, menyetor, dan melaporkannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada negara (Gunadi, 2013; Resmi, 2019). Guna menjamin berjalannya sistem dan mengamankan penerimaan negara, setiap kelalaian dalam pemenuhan kewajiban tersebut akan dikenai sanksi hukum sebagai alat paksa sekaligus efek jera (Nurmantu, 2005).

2.5 Kepatuhan Pajak dan Perilaku Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan bentuk kesediaan nyata wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Purba, 2023), yang secara teoretis dipahami melalui pendekatan ekonomi (sanksi dan pengawasan) serta pendekatan psikologi sosial (Kirchler, 2007; Devos, 2014). Kedua pendekatan ini dijumpai oleh *Slippery Slope Framework* (SSF), yang membagi penentu kepatuhan menjadi kekuatan otoritas (*power of authorities*) yang menciptakan kepatuhan paksaan, dan kepercayaan kepada otoritas (*trust in authorities*) yang melahirkan kepatuhan sukarela (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008).

Dalam konteks digitalisasi seperti sistem Coretax, elemen kepercayaan yang bertumpu pada kualitas pelayanan menjadi fondasi yang jauh lebih efektif dan esensial dalam mendorong kepatuhan sukarela (Haq & Misra, 2023; Linawati & Djaddang, 2024). Lebih lanjut, keputusan wajib pajak untuk patuh dapat dianalisis menggunakan *Theory of Planned*

Behavior (TPB) (Ajzen, 1991), di mana niat perilaku didorong oleh tiga faktor penentu: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991; Mufarrokhah et al., 2024).

Pengalaman pengguna yang efisien akan membentuk sikap positif, sementara narasi negatif dari lingkungan sosial dapat memperlemah niat kepatuhan (Aldo et al., 2025; Mufarrokhah et al., 2024; Shelvi et al., 2025). Pada akhirnya, digitalisasi dan literasi pajak yang terkelola dengan baik akan mengintervensi persepsi kontrol perilaku atau keyakinan diri (*self-efficacy*) pengguna, yang secara krusial dan signifikan memperkuat kemauan wajib pajak untuk mematuhi aturan secara mandiri (Aini et al., 2025; Anugrah, 2022; Compeau et al., 2006).

2.6 *User Experience* dan *Component of User Experience Model*

Istilah *user experience* (UX) pertama kali diperkenalkan oleh Don Norman (2013) untuk menggambarkan seluruh aspek interaksi seseorang dengan institusi, produk, maupun layanannya, yang berfokus pada bagaimana kualitas interaksi tersebut dirasakan dan disikapi oleh penggunanya. Sejalan dengan hal itu, International Organization for Standardization (ISO, 2010) mendefinisikan UX sebagai bentuk persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari penggunaan atau antisipasi penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan, yang mencakup keseluruhan emosi, keyakinan, minat, respons fisik dan psikologis, serta hasil yang diperoleh sebelum, selama, dan setelah penggunaan (Rusu et al., 2015).

Penekanan terhadap aspek emosional dan psikologis ini dipetakan lebih lanjut ke dalam kerangka *Components of User Experience* (CUE-Model), di mana interaksinya dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu properti sistem berupa aspek antarmuka dan spesifikasi produk (Mahlke, 2008); karakteristik pengguna yang meliputi predisposisi usia, gender, kepribadian, ekspektasi, motivasi, kapasitas kognitif, hingga tingkat kepercayaan diri teknis serta keahlian komputasi (Compeau et al., 2006; Hassenzahl & Tractinsky, 2006; Oulasvirta & Saariluoma, 2004); dan parameter konteks yang mencakup aspek situasional, jenis tugas, lanskap sosial-organisasional, makna aktivitas, serta tingkat kesukarelaan penggunaan (Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

Faktor situasional dan lingkungan tersebut memberikan pengaruh signifikan, di mana pengguna yang digerakkan oleh motivasi intrinsik untuk mengeksplorasi aplikasi secara sukarela akan memiliki tolok ukur penilaian yang sangat berbeda jika dibandingkan dengan pengguna wajib (*mandatory users*) (Crilly et al., 2004). Integrasi faktor-faktor interaksi manusia dan teknologi ini di dalam CUE-Model didasarkan pada asumsi bahwa UX merupakan fenomena yang terjadi bersamaan dengan interaksi manusia-teknologi dan dijelaskan melalui komponen-komponen berbeda yang saling berhubungan (Mahlke & Thüring, 2007).

CUE-Model membagi struktur UX ke dalam tiga komponen inti, yaitu persepsi kualitas instrumental yang berkaitan dengan fungsionalitas, manfaat (*usefulness*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien; persepsi kualitas non-instrumental yang berkaitan dengan aspek estetika, daya tarik visual, dan perilaku produk; serta reaksi emosional yang merujuk pada respons afektif atau perasaan (baik emosi positif maupun emosi negatif) yang timbul pada pengguna saat berinteraksi dengan produk (Mahlke & Thüring, 2007). Pada akhirnya, ketiga komponen UX di dalam CUE-Model ini secara simultan berinteraksi untuk menentukan bagaimana penilaian holistik pengguna terhadap suatu sistem dibentuk, yang pada gilirannya akan memengaruhi keputusan dan perilaku mereka di masa mendatang (Mahlke & Thüring, 2007).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi secara terstruktur dan mendalam mengenai makna serta pengalaman subjektif pengguna (*user experience*) terhadap sistem perpajakan yang baru (Creswell, 2014; Creswell & Creswell, 2018; Creswell & Poth, 2018). Jenis penelitian yang diterapkan adalah desain studi kasus tunggal (*single-case design*) yang berlokasi spesifik di KPP Pratama Sukabumi guna menyelidiki fenomena dan dinamika riil yang sedang berlangsung di lapangan (Yin, 2018).

Untuk memaksimalkan analisis, penelitian ini memadukan pengodean deduktif berdasarkan kerangka *Components of User Experience* (CUE-Model) dengan pengodean induktif untuk menangkap temuan baru. Pengumpulan data utama dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur yang memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali interaksi, kendala administratif, serta emosi pengguna secara luwes namun tetap terarah (Brinkmann & Kvale, 2015; Yin, 2018).

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2022) yang melibatkan 5 Wajib Pajak Orang Pribadi, petugas pajak, akademisi, dan konsultan pajak, sejalan dengan anjuran bahwa pengujian terhadap 4 hingga 5 pengguna sudah cukup untuk mengidentifikasi 85% masalah *usability* utama (Creswell, 2013; Nielsen, 2000). Terakhir, data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan sistematis studi kasus yang mencakup penyusunan basis data, pengodean, *pattern matching*, dan penarikan kesimpulan deskriptif (Yin, 2018).

4. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui pengalaman pengguna terhadap pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan PPh OP melalui Coretax di KPP Pratama Sukabumi, peneliti menggunakan pendekatan pengalaman pengguna dalam interaksi dengan teknologi dari Mahlke & Thuring (2007) dengan menerapkan ketiga komponen CUE-Model, yaitu *perception of instrumental qualities*, *perception of non-instrumental qualities*, *emotional reactions*, dan *user experience consequences*.

4.1 Persepsi Kualitas Instrumental

Persepsi terhadap kualitas instrumental berfokus pada seberapa besar dukungan yang diberikan oleh sistem kepada pengguna, serta sejauh mana tingkat kemudahan penggunaannya dalam menyelesaikan tugas perpajakan. Dalam implementasi Coretax pada masa transisi ini, kualitas instrumental dievaluasi melalui beberapa indikator utama, yaitu keberhasilan aktivasi akun, kemudahan mengisi dan mengirim Surat Pemberitahuan (SPT), kejelasan instruksi dan navigasi, kemampuan pemulihan kesalahan (*error recovery*), serta tingkat kebutuhan akan bantuan petugas.

Pada tahap aktivasi akun, keluhan utama yang mendominasi di lapangan adalah ketidakstabilan peladen (*server*) yang sering mengalami gangguan (*down*), terutama pada jam-jam kerja operasional. Hambatan teknis ini diperburuk oleh kendala administratif seperti wajib pajak yang lupa kata sandi email atau nomor gawai yang terdaftar di sistem DJP Online sebelumnya sudah tidak aktif, sehingga memaksa mereka untuk datang secara fisik ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Berdasarkan observasi di lapangan, terdapat dua tipologi wajib pajak dalam merespons kendala aktivasi ini: pertama, wajib pajak yang sudah melek teknologi (*technology-ready*) namun masih membutuhkan validasi dari petugas; dan kedua, wajib pajak yang masih awam teknologi sehingga membutuhkan pendampingan penuh dari awal.

Dalam tahapan pengisian hingga pelaporan SPT, sistem Coretax sejatinya memiliki sisi positif dan keunggulan secara fungsional. Sebagai aplikasi berbasis web (*web-based*), Coretax dapat diakses melalui berbagai perangkat tanpa perlu mengunduh pembaruan secara

manual, serta menawarkan keamanan enkripsi yang lebih baik. Fitur data yang terisi otomatis (*prepopulated*) juga dinilai sangat bermanfaat. Meskipun demikian, dari kelompok informan yang diteliti, hanya sebagian kecil yang berhasil menyelesaikan pengisian secara mandiri.

Mayoritas pengguna mengalami berbagai hambatan teknis yang kompleks, seperti hilangnya data omzet yang sudah diinput sehingga memaksa pengguna mengulang dari awal, hingga sistem yang tiba-tiba tertutup dengan sendirinya di tengah proses pengisian. Kegagalan sistem dalam mengakomodasi seluruh jenis penghasilan secara otomatis (seperti komisi *affiliate*) juga mengharuskan wajib pajak melakukan input manual, yang rentan memicu status SPT Lebih Bayar secara keliru.

Selain itu, terdapat masalah keandalan sistem terkait pengajuan Norma Penghitungan Penghasilan Neto (NPPN); secara regulasi batas waktunya telah terlewat, namun sistem masih memungkinkan pengajuan tersebut diterima, meskipun pada beberapa kasus kemudian dibatalkan kembali secara sepihak oleh sistem.

Dari aspek navigasi dan kejelasan instruksi, antarmuka Coretax dinilai terlalu padat (*crowded*) karena memunculkan terlalu banyak pilihan menu yang diatur dalam model *dropdown*. Banyaknya fitur yang tidak relevan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), seperti menu e-Faktur yang khusus untuk Pengusaha Kena Pajak (PKP), justru mengintimidasi dan membebani kognitif pengguna awam.

Para praktisi seperti konsultan pajak merekomendasikan agar sistem dapat disederhanakan dengan hanya menampilkan menu-menu dasar (*basic*), serta mengusulkan penambahan fitur pratinjau (*SPT Drafter*) yang dapat dicetak untuk memfasilitasi proses tinjauan ulang (*review*) bersama klien sebelum SPT difinalisasi. Di sisi lain, lemahnya kemampuan pemulihan kesalahan (*error recovery*) secara mandiri menjadi kelemahan instrumental yang paling fatal.

Pengguna sering dihadapkan pada pesan penolakan yang kaku seperti "*must have 1 national address*" tanpa disertai panduan teknis mengenai langkah perbaikan (*troubleshooting*) apa yang harus dilakukan. Absennya mitigasi kendala secara *real-time* ini membuat pengguna merasa frustrasi, memilih keluar dari sistem (*log out*), dan akhirnya bergantung pada asistensi langsung di KPP.

Bahkan, pengguna ahli (konsultan) pun tidak luput dari *bug* sistem, seperti kegagalan sinkronisasi Surat Kuasa yang tidak dapat diselesaikan seketika oleh petugas garda depan (*helpdesk*), melainkan harus melalui proses eskalasi penanganan berbasis tiket (Aplikasi MELATI) yang memperpanjang waktu tunggu penyelesaian.

Secara keseluruhan, analisis berbasis *Components of User Experience* (CUE-Model) membuktikan bahwa sistem Coretax di masa transisi ini menghadirkan peningkatan pada aspek manfaat (*usefulness*) melalui fitur otomatisasi data, namun memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang masih rendah. Tingkat kesulitan yang tinggi ini justru menaikkan biaya kepatuhan (*compliance cost*) dari sisi waktu dan tenaga wajib pajak, yang kontradiktif dengan esensi efisiensi administrasi perpajakan (Alink & Kommer, 2016; Rosdiana & Irianto, 2022).

Tingginya akumulasi hambatan teknis secara langsung menekan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) wajib pajak, sehingga mereka tidak memiliki keyakinan untuk bertindak mandiri (Ajzen, 1991). Pada akhirnya, kondisi ini menciptakan efek kemunduran; kepatuhan yang tercapai saat ini masih murni digerakkan oleh paksaan regulasi (*mandatory compliance*), di mana pemenuhannya sangat bergantung pada intervensi

dan bantuan dari otoritas pajak, alih-alih membentuk kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008).

4.2 Persepsi Kualitas Non-Instrumental

Evaluasi terhadap kualitas non-instrumental berpusat pada elemen-elemen sistem yang bersinggungan langsung dengan respons emosional dan psikologis pengguna, yang diukur melalui parameter desain visual, keterbacaan bahasa, konsistensi terminologi, serta persepsi terhadap keamanan data dan keandalan sistem. Ditinjau dari aspek daya tarik estetika, antarmuka Coretax menuai apresiasi dan umpan balik yang sangat positif dari seluruh informan.

Pengguna secara seragam mengakui bahwa Coretax menghadirkan visual yang modern, dinamis, dan tidak lagi terkesan kaku seperti platform pendahulunya (DJP Online). Pemilihan palet warna yang netral serta jenis tipografi yang digunakan dinilai sangat baik, nyaman di mata, dan jelas untuk dibaca.

Meskipun terdapat minoritas pengguna yang membandingkan bahwa ukuran fitur menu di Coretax sedikit lebih kecil daripada di DJP Online, hal ini tidak dikategorikan sebagai kendala yang mengganggu karena pengguna dapat dengan mudah melakukan perbesaran layar (*zoom*), sehingga keluhan terkait tata letak visual sangat minim.

Berbeda dengan pujian pada aspek visual, kualitas komunikasi dalam Coretax justru menjadi titik lemah yang paling menonjol. Berdasarkan temuan di lapangan, terminologi dan bahasa instruksional yang disematkan ke dalam sistem (terutama pada bagian Induk SPT) dinilai sangat kaku karena mereplikasi teks hukum dari undang-undang perpajakan secara harfiah (*copy-paste*).

Fenomena ini menciptakan kesenjangan literasi yang tajam; sementara konsultan pajak dapat memahaminya dengan mudah, mayoritas WPOP awam yang hanya berinteraksi dengan sistem perpajakan setahun sekali merasa kebingungan dan "*blank*" saat mencoba mengartikan pertanyaan-pertanyaan teknis tersebut. Beban kognitif yang ditimbulkan akibat kerumitan bahasa ini membuat wajib pajak ragu dan terpaksa menghentikan proses pelaporan mandiri untuk meminta penjelasan tambahan dari petugas atau mencari informasi di internet.

Paradigma pengembangan antarmuka Coretax yang kaku ini dinilai bertentangan dengan prinsip administrasi pajak modern yang idealnya beroperasi sebagai pusat layanan (*service point*) yang inklusif dan humanis bagi seluruh lapisan masyarakat (Alink & Kommer, 2016; Gunadi, 2013; Resmi, 2019). Hal ini memicu dorongan kuat dari berbagai pihak, baik akademisi maupun petugas penyuluh di lapangan, agar Direktorat Jenderal Pajak segera menyederhanakan diksi di dalam sistem, karena keberhasilan digitalisasi sejatinya sangat bergantung pada kesesuaian teknologi dengan kapasitas manusia (*human*) sebagai pengguna utamanya.

Dari segi keamanan data dan keandalan sistem, ekspektasi dasar pengguna bahwa sistem plat merah dikelola secara aman ternyata diiringi oleh krisis kepercayaan (*trust issue*). Hal ini berakar dari rekam jejak sistem lama di mana wajib pajak kerap mengalami perubahan alamat email secara sepihak dan menerima pesan penipuan siber (SMS *phishing*) yang memuat data perpajakan spesifik mereka.

Kekhawatiran ini kian tervalidasi pada fase awal peluncuran Coretax akibat munculnya celah keamanan kritis, seperti kegagalan sistem yang menampilkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan data milik wajib pajak lain pada dokumen tanda terima, serta rentannya manipulasi penerbitan bukti potong fiktif hanya dengan mengubah digit terakhir NIK. Di samping ancaman siber dan masalah server yang mengharuskan pengguna mengakses sistem pada malam hari, terdapat pula hambatan kultural yang kuat, yakni stigma keengganan untuk memasukkan rincian harta secara transparan ke dalam sistem karena

adanya ketakutan mendalam bahwa transparansi data tersebut akan secara sepihak berujung pada kenaikan beban pajak di masa mendatang.

Dalam analisis teoritis, kegagalan dalam membangun efektivitas komunikasi dan jaminan keamanan ini telah melemahkan kepercayaan kepada otoritas (*trust in authorities*) yang merupakan fondasi utama kepatuhan sukarela dalam *Slippery Slope Framework* (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008). Sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), rendahnya jaminan keamanan dan rumitnya bahasa sistem ini menciptakan sikap (*attitude*) negatif yang secara konstan mengikis motivasi internal wajib pajak untuk mematuhi regulasi perpajakan secara mandiri di era digital.

4.3 Reaksi Emosional

Dinamika interaksi antara Wajib Pajak Orang Pribadi dengan aspek instrumental dan non-instrumental sistem Coretax memicu serangkaian respons afektif dan reaksi psikologis yang dapat diidentifikasi secara nyata. Berdasarkan tinjauan *Components of User Experience* (CUE-Model) dan klasifikasi emosi dasar dari Paul Ekman (1999), reaksi emosional pengguna merupakan perasaan subjektif yang timbul secara otomatis sebagai akibat dari kondisi yang mereka alami saat mengoperasikan teknologi.

Selama fase pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KPP Pratama Sukabumi, emosi yang paling mendominasi pengalaman pengguna adalah emosi negatif berupa perasaan kesal (*jengkel*) dan marah (*frustrasi*). Emosi kesal (kemarahan tingkat ringan) secara umum memuncak ketika pengguna dihadapkan pada ketidakstabilan infrastruktur, di mana *server* yang terus-menerus mengalami kendala mengakibatkan kegagalan akses.

Keterbatasan aksesibilitas ini berdampak pada kegagalan memenuhi tenggat waktu pelaporan, yang memicu kerugian finansial berupa penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP) akibat denda keterlambatan; meskipun sanksi ini dapat diajukan penghapusannya, prosedur tersebut tidak selalu berujung pada persetujuan otoritas.

Intensitas emosi negatif meningkat menjadi perasaan marah dan frustrasi (kemarahan menengah hingga tinggi) ketika wajib pajak yang telah beritikad baik untuk patuh dan melaporkan secara mandiri justru terjebak pada pesan-pesan *error* sistem yang tidak solutif. Ketiadaan panduan perbaikan yang jelas di layar aplikasi memaksa pengguna untuk merelakan waktu bekerja mereka demi mendatangi KPP secara fisik.

Di lokasi pelayanan, panjangnya antrean dan padatnya volume pengunjung membuat proses penyelesaian masalah yang seharusnya sederhana memakan waktu yang sangat lama, sehingga semakin memperburuk keletihan psikologis pengguna. Selain kemarahan, informan juga secara konsisten melaporkan perasaan bingung (*confusion*).

Rasa bingung ini diklasifikasikan sebagai emosi kompleks (emosi kognitif epistemik) yang muncul akibat tingginya beban pemrosesan mental saat pengguna dihadapkan pada kerumitan navigasi serta istilah undang-undang yang kaku di dalam sistem (Vogl et al., 2020).

Di sisi lain, emosi positif berupa rasa bahagia, lega (*relief*), dan puas (*satisfaction*) hanya muncul di akhir tahap pelaporan, tepatnya ketika wajib pajak menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) sebagai bukti legal bahwa kewajiban mereka telah tertunaikan dengan sukses. Meskipun demikian, capaian emosi positif ini dibayangi oleh kebijakan baru sistem yang membatasi pengiriman BPE hanya melalui surel (*email*) yang terdaftar.

Kebijakan ini dinilai sebagai sebuah kemunduran tata kelola (dibandingkan DJP Online yang memungkinkan BPE diunduh kapan saja melalui dasbor sistem), karena pengguna merasa BPE yang dikirim via email sangat rentan terhapus tanpa sengaja, tertumpuk oleh pesan lain, atau hilang apabila wajib pajak lupa kata sandi email mereka. Oleh karena itu, pengguna menuntut agar fitur akses dokumen BPE dikembalikan ke dalam menu portal internal Coretax guna menjamin keamanan arsip dan memberikan ketenangan psikologis dalam jangka panjang.

4.4 User Experience Consequences

Pengalaman kumulatif (*user experience*) yang dirasakan oleh wajib pajak beserta seluruh pemangku kepentingan dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada tahun pajak 2025 merupakan siklus perdana yang sarat dengan dinamika *trial and error* (uji coba dan kegagalan). Fase transisi operasional Coretax ini berhasil memetakan sejumlah konsekuensi perilaku secara konkret.

Evaluasi menyeluruh terhadap interaksi manusia dan teknologi ini menghasilkan penilaian rata-rata keseluruhan sebesar 7 dari skala penilaian numerik 1-10 yang diberikan oleh para informan. Dengan merujuk pada metodologi *Net Promoter Score* (NPS) dari Reichheld (2003), perolehan nilai 7 tersebut menempatkan tingkat penerimaan pengguna Coretax pada kategori Pasif (*Passive*). Klasifikasi ini mengindikasikan bahwa para pengguna secara garis besar merasa cukup puas karena tanggung jawab hukum perpajakan mereka pada akhirnya berhasil diselesaikan, namun tidak antusias.

Dilihat dari konsekuensi positifnya, para pengguna secara objektif mengakui inovasi Coretax yang sangat memangkas birokrasi pengumpulan dokumen, di mana kehadiran fitur bukti potong terotomatisasi (*prepopulated*) mengeliminasi beban waktu. Meskipun demikian, kemudahan itu diiringi oleh sejumlah kelemahan fungsional yang memaksa pengguna untuk tetap melakukan proses rekonsiliasi manual yang melelahkan karena belum semua penghasilan terekam secara otomatis ke dalam sistem. Beranjak dari refleksi tahun ini, sebagian besar informan menegaskan komitmen perilaku ke depan untuk memulai proses pelaporan SPT jauh lebih awal sebelum batas waktu tenggat (*deadline*) guna memitigasi risiko kegagalan *server* dan antrean layanan asistensi di KPP.

Berdasarkan hasil evaluasi pasca-penggunaan, sistem Coretax terbukti masih bertumpu pada fondasi kepatuhan yang dipaksakan (*mandatory compliance*). Tingginya angka pelaporan saat ini tidak merepresentasikan kemudahan sistem, melainkan didorong oleh kenyataan bahwa WPOP tidak lagi memiliki alternatif sarana pelaporan elektronik lain sejak sistem DJP Online tidak dapat digunakan untuk tahun pajak 2025 dan seterusnya.

Agar reformasi administrasi ini mampu mewujudkan tujuan esensialnya, yaitu transisi menuju kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) yang efisien, seluruh informan lintas profesi merekomendasikan adanya intervensi perbaikan yang drastis. Direktorat Jenderal Pajak dituntut untuk segera merevisi tampilan antarmuka menu yang terlalu padat, menstabilkan performa *server* yang dapat diandalkan secara penuh 24 jam di segala lokasi, serta menghadirkan instruksi bahasa yang inklusif agar dapat diadopsi dengan mudah oleh seluruh tingkatan literasi Wajib Pajak Orang Pribadi di masa depan.

5. Kesimpulan

Evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) dalam pelaporan Pajak Penghasilan Orang Pribadi melalui Coretax di KPP Pratama Sukabumi menunjukkan bahwa meskipun sistem ini memberikan manfaat melalui fitur *prepopulated* dan integrasi NIK, kemudahan penggunaannya masih dinilai rendah. Kendala instrumental seperti instabilitas sistem (*server*), kerumitan aktivasi akun, dan tidak adanya panduan pada saat munculnya pesan *error* menurunkan niat wajib pajak untuk melapor secara mandiri. Dari sisi kualitas non-instrumental, antarmuka visual Coretax memang diakui lebih modern dan rapi, namun penggunaan bahasa undang-undang yang kaku membebani kognitif pengguna awam. Selain itu, isu keamanan sistem pada masa awal implementasi, seperti munculnya NIK orang lain, sempat menjadi perhatian pengguna terhadap keandalan sistem. Akibat dari berbagai hambatan tersebut, interaksi pengguna didominasi oleh emosi negatif berupa kebingungan, kecemasan teknologi (*tech-anxiety*), dan frustrasi, sementara emosi positif hanya muncul ketika Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) berhasil diterima. Secara keseluruhan, penilaian pengguna berada pada kategori pasif (skor 7/10), yang mengindikasikan bahwa tingginya

angka pelaporan saat ini masih bersifat kepatuhan mandatori, dan belum mencapai tahap kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Daftar Pustaka

- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications*. California: Sage Publications Inc.
- Alink, M., & Kommer, V. v. (2016). *Handbook on Tax Administration*. Amsterdam: IBFD.
- Rosdiana, H., & Irianto, E. S. (2022). *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Depok: Rajawali Press.
- Rosdiana, H., & Tarigan, R. (2005). *Perpajakan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration - A systematic review. *Elsevier*.
- He, Y., & Yi, Y. (2023). Digitalization of tax administration and corporate performance: Evidence from China. *Elsevier*.
- Jimenez, G., Mac an tSionnaigh, N. , & Kamenov, A. (2013). *Information Technology for Tax Administration*. United States Agency for International Development (USAID).
- Ault, H. J., & Arnold, B. J. (2010). *Comparative Income Taxation: A Structural Analysis. Third edition*. Kluwer Law International.
- Mansury, R. (2002). *Pajak Penghasilan Lanjutan Pasca Reformasi 2000*. Jakarta: Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: Andi.
- Thuronyi, V. (1998). *Tax Law Design and Drafting Volume 2*. Washington D.C: International Monetary Fund.
- OECD. (2006). *Fundamental Reform of Personal Income Tax*. OECD.
- King, J. R. (1995). The Concept of Income. In P. Shome, *Tax Policy Handbook* (p. 117). Washington: International Monetary Fund.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi ke-11)*. Jakarta: Salemba Empat.
- TMbooks. (2013). *Perpajakan: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Darussalam, Septriadi, D., & Marhani, A. R. (2024). *Konsep Dasar Pajak: Berdasarkan Perspektif Internasional*. Jakarta: Danny Darussalam Tax Center Publisher (PT Dimensi Internasional Tax).
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Purba, R. (2023). Teori Kepatuhan (Compliance Theory) dalam Konteks Administrasi Publik dan Perpajakan. *Scientific Journal of Reflection*, 30-41.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. New York: Cambridge University Press.
- Devos, K. (2014). *Factors Influencing Individual Taxpayer Compliance Behaviour*. New York: Springer.

- Linawati, L., & Djaddang, S. (2024). Tax Compliance Berbasis Slippery Slope Model: A Systematic Literature Review of Correlations. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 80-90.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179-211.
- Mufarrokhah, S., Mawardi, M. C., & Nandiroh, U. (2024). Dampak Tax Planning, Digitalisasi Layanan Pajak, dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 107-115.
- Aldo, Noviriani, E., & Roshani. (2025). Exploration of Netizen Perspectives on the Implementation of the Core Tax Administration System: (A Netnographic Study). *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi MH Thamrin*, 6 (1).
- Shelvi, Rachdian, A. O., Pawitan, G., & Sari, D. (2025). Sentiment analysis of Indonesia's new digital Tax Administration System (Coretax). *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 29(2).
- Aini, A. N., Suhatmi, E. C., & Meikhati, E. (2025). Sosialisasi Pajak sebagai Moderasi Pengaruh Literasi Pajak dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 84-98.
- Anugrah, F. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory Of Planned Behavior. *Jurnal Info Artha*, 1-12.
- Compeau, D., Gravill, J., Haggerty, N., & Kelley, H. (2006). Computer Self-Efficacy: A Review. In P. Zhang, & D. Galletta, *Human-Computer Interaction And Management Information System: Foundations* (p. 225). New York: M.E Sharpe.
- Rusu, C., Rusu, V., Roncagliolo, S., & González, C. (2015). Usability and User Experience: What Should We Care About? *International Journal of Information Technologies and Systems Approach*, 1-12.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User Experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 91-97.
- Oulasvirta, A., & Saariluoma, P. (2004). Long-term working memory and interrupting messages in human – computer interaction. *Behaviour & Information Technology*, 53-64.
- Crilly, N., Moultrie, J., & Clarkson, P. J. (2004). Seeing things: consumer response to the visual domain in product design. *Design Studies*, 547-577.
- Mahlke, S., & Thüring, M. (2007). Studying Antecedents of Emotional Experiences in Interactive Contexts. *Conference on Human Factors in Computing Systems*. San Jose: CHI 2007.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design*. California: Sage Publications, Inc.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). *InterViews Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. California: Sage Publications, Inc.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Nielsen, J. (2000, March 18). *nngroup.com*. Retrieved from NN/G: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Reichheld, F. F. (n.d.). The One Number You Need to Grow. Harvard Business Review.
- Saifudin, M. R. (2026, Januari 07). *pajak.go.id*. Retrieved from DJP: <https://www.pajak.go.id/id/artikel/keamanan-data-dan-privasi-di-era-coretax-djp>

- News, R. D. (2026, Februari 05). *DDTC News*. Retrieved from news.ddtc.co.id: <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1817150/total-1316-juta-wp-sudah-aktivasi-akun-coretax-sampai-hari-ini>
- Rahmatika, N. (2025, Desember 30). *artikel.pajakku.com*. Retrieved from pajakku: <https://artikel.pajakku.com/kendala-aktivasi-akun-coretax-yang-sering-terjadi-dan-cara-mengatasinya>
- Erstiawan, M. S. (2025). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax Perspektif Content Analysis. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 31(1).
- Gustovan, M. (2025, Oktober 10). *pajak.go.id*. Retrieved from DJP: <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/formulir-dinamis-cukup-jawab-beberapa-pertanyaan-coretax-akan-menyesuaikan-formulir-spt-nya>
- Nurjanah, R. M. (2026, Januari 12). *konsultanpajaksurabaya.com/#gsc.tab=0*. Retrieved from konsultanpajaksurabaya.com: <https://konsultanpajaksurabaya.com/kenali-istilah-pajak-agar-tidak-keliru-isi-spt-tahunan-di-coretax#gsc.tab=0>
- Shaid, N. J. (2026, Maret 25). *money.kompas.com*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2026/03/26/132831326/alasan-purbaya-perpanjang-batas-lapor-spt-tahunan-hingga-30-april-2026>
- Nugraha, D. W. (2026, Januari 01). *kompas.id*. Retrieved from kompsd.id/artikel: <https://www.kompas.id/artikel/coretax-belum-mulus-otoritas-wajib-evaluasi>
- Simanullang, T. (2026, Januari 05). *news.detik.com*. Retrieved from detiknews: <https://news.detik.com/kolom/d-8291671/coretax-setahun-modernisasi-perpajakan-indonesia>
- BPS. (2026, Februari 23). *jabar.bps.go*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat: <https://jabar.bps.go.id/en/statistics-table/3/WVc0MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-jawa-barat--2023.html>
- Sukabumi, K. P. (2018, Oktober 10). *youtube.com*. Retrieved from youtube: https://www.youtube.com/watch?v=_M5Kc2Sx7XA
- Ja'far, S. (2022, Agustus 04). *DJP*. Retrieved from pajak.go.id: <https://pajak.go.id/id/berita/kpp-sukabumi-ajak-masyarakat-validasi-nik-sebagai-npwp>