
Coretax dan Krisis Kepercayaan Digital: Analisis Wacana Kritis terhadap Narasi Modernisasi Pajak di Media Online

Mohd Bahaudin Ihsan, I Nyoman Sudiana, I Nengah Suandi, I Putu Mas Dewantara

Universitas Pendidikan Ganesha

correspondence e-mail: mohd@student.undiksha.ac.id

Submitted:

Revised: 2026/04/01;

Accepted: 2026/05/21;

Published: 2026/06/16

Abstract

This article examines the discourse of Coretax as a digital tax modernization project in Indonesia by focusing on the tension between official narratives of integration, efficiency, and transparency and public/media narratives of disruption, error, data mismatch, and digital trust crisis. Using a qualitative approach with Critical Discourse Analysis, this study reviews selected online media texts, official public documents, press releases, and academic literature published between 2025 and 2026. The analysis employs Fairclough's three-dimensional model, supported by van Dijk's socio-cognitive perspective and van Leeuwen's legitimation framework. The findings show that Coretax is discursively constructed through three competing formations: modernization as technological necessity, disruption as administrative vulnerability, and recovery as institutional legitimation. The study argues that the crisis surrounding Coretax should not be interpreted merely as a technical problem, but as a discursive event that reveals the fragility of public trust in digital fiscal governance. Therefore, successful tax digitalization requires not only system stability but also transparent communication, accountable transition management, inclusive taxpayer assistance, and recognition of taxpayers as active civic subjects rather than passive users of technology.

Keywords

Coretax; Critical Discourse Analysis; digital trust; tax modernization; online media; fiscal governance



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax merupakan salah satu proyek digital negara yang paling strategis dalam beberapa tahun terakhir. Secara institusional, Coretax diposisikan sebagai sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan proses registrasi, pelaporan SPT, pembayaran, pemeriksaan, hingga penagihan pajak dalam satu platform digital. Narasi resmi yang melekat pada proyek ini bergerak di sekitar kosakata positif seperti modernisasi, integrasi, kemudahan, efisiensi, akurasi data, transparansi, dan peningkatan kepatuhan. Dalam kerangka komunikasi publik pemerintah, kosakata tersebut tidak netral. Ia

bekerja sebagai perangkat legitimasi untuk membangun imajinasi bahwa reformasi pajak digital adalah langkah rasional, mutlak diperlukan, dan selaras dengan kebutuhan negara modern. Namun, peluncuran dan masa transisi Coretax juga memunculkan wacana tandingan. Sejak awal implementasi, berbagai media online dan laporan publik menyoroti kendala akses, kegagalan login, error, kendala OTP, perbedaan data, serta gangguan pada proses administrasi wajib pajak. Pemberitaan internasional bahkan menyebut peluncuran Coretax bermasalah karena pengguna mengalami gangguan, glitch, crash, dan data mismatch yang berdampak pada operasional bisnis. Dalam kondisi demikian, Coretax tidak hanya menjadi objek teknologi, tetapi juga menjadi arena pertarungan makna antara optimisme negara terhadap digitalisasi dan pengalaman konkret wajib pajak yang berhadapan dengan sistem yang belum sepenuhnya stabil.

Persoalan ini penting karena pajak bukan sekadar urusan administratif. Pajak berkaitan langsung dengan kontrak sosial antara negara dan warga. Ketika negara meminta kepatuhan, negara juga dituntut menghadirkan layanan yang andal, dapat dipahami, dan dapat dipercaya. Dalam konteks digital, kepercayaan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi oleh pengalaman pengguna, kejelasan komunikasi, keamanan data, kepastian prosedur, serta kesediaan institusi untuk mengakui dan memperbaiki kegagalan. Karena itu, gangguan Coretax tidak dapat dipersempit sebagai masalah teknis belaka. Ia juga merupakan masalah diskursif, yaitu bagaimana bahasa institusi, media, dan publik membentuk persepsi tentang modernisasi, risiko, tanggung jawab, dan keadilan pelayanan.

Analisis Wacana Kritis relevan digunakan karena pendekatan ini tidak berhenti pada apa yang dikatakan teks, tetapi menelaah bagaimana teks memproduksi kekuasaan, legitimasi, dan relasi sosial. Dalam kasus Coretax, pertanyaannya bukan hanya apakah sistem bermasalah atau berhasil, melainkan bagaimana keberhasilan dan kegagalan itu dinarasikan. Ketika pemerintah menyebut Coretax sebagai lompatan besar reformasi perpajakan, apa yang disembunyikan oleh metafora kemajuan tersebut? Ketika media menonjolkan error dan keluhan wajib pajak, apakah media sedang mengoreksi narasi resmi atau justru membentuk kepanikan digital? Ketika kebijakan relaksasi, sistem paralel, atau kanal tambahan diperkenalkan, apakah itu bentuk tanggung jawab institusional atau strategi pemulihan legitimasi? Berdasarkan latar tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis narasi modernisasi pajak dalam pemberitaan dan dokumen publik tentang Coretax di media online. Fokus kajian diarahkan pada tiga pertanyaan. Pertama, bagaimana Coretax dikonstruksi dalam wacana modernisasi pajak digital? Kedua, strategi

kebahasaan dan diskursif apa yang digunakan untuk melegitimasi, mengkritik, atau menegosiasikan implementasi Coretax? Ketiga, bagaimana wacana Coretax mencerminkan krisis dan pemulihan kepercayaan digital dalam tata kelola perpajakan Indonesia?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Analisis Wacana Kritis. Pendekatan ini dipilih karena objek penelitian bukan hanya informasi faktual tentang Coretax, melainkan praktik bahasa yang membentuk makna sosial tentang digitalisasi pajak, kepercayaan publik, dan legitimasi negara. Analisis Wacana Kritis memandang bahasa sebagai praktik sosial yang tidak dapat dilepaskan dari kekuasaan, ideologi, dan struktur institusional. Dengan demikian, teks media online dan dokumen publik tidak dibaca sebagai laporan netral, tetapi sebagai ruang produksi makna yang dipengaruhi oleh kepentingan negara, media, pelaku usaha, dan wajib pajak. Data penelitian berupa teks sekunder yang dipilih secara purposif dari sumber daring periode 2025-2026. Sumber tersebut mencakup laman resmi Direktorat Jenderal Pajak tentang Coretax, siaran pers DJP, publikasi Media Keuangan Kementerian Keuangan, pemberitaan Reuters tentang kendala implementasi Coretax, artikel perpajakan dari MUC Consulting dan DDTCNews, serta artikel akademik yang membahas dampak gangguan sistem Coretax terhadap kualitas pelayanan wajib pajak. Pemilihan sumber dilakukan dengan mempertimbangkan keberagaman posisi wacana: sumber resmi pemerintah merepresentasikan narasi institusional, media berita merepresentasikan narasi problematisasi publik, sedangkan kajian akademik membantu memperkuat pembacaan konseptual terhadap dampak gangguan sistem.

Kerangka analisis mengacu pada model tiga dimensi Norman Fairclough, yaitu analisis teks, praktik diskursif, dan praktik sosial. Pada level teks, penelitian menelaah pilihan diksi, metafora, modalitas, nominalisasi, dan pola oposisi makna seperti modernisasi versus gangguan, efisiensi versus ketidakpastian, serta integrasi versus kerentanan. Pada level praktik diskursif, penelitian menelaah bagaimana narasi resmi direproduksi, dikutip, dinegosiasikan, atau dipersoalkan oleh media online. Pada level praktik sosial, penelitian menghubungkan wacana Coretax dengan konteks yang lebih luas, yaitu reformasi perpajakan, kebutuhan peningkatan penerimaan negara, digitalisasi layanan publik, kesenjangan literasi digital, dan krisis kepercayaan terhadap sistem digital negara. Selain Fairclough, penelitian ini menggunakan perspektif sosio-kognitif van Dijk untuk membaca bagaimana skema mental publik tentang negara, pajak, dan teknologi dibentuk melalui pemberitaan. Teori legitimasi van Leeuwen juga digunakan untuk

melihat bagaimana tindakan institusional dilegitimasi melalui otorisasi, rasionalisasi, evaluasi moral, dan narasi tujuan. Analisis dilakukan melalui pembacaan berulang terhadap teks, pengelompokan tema, pemetaan strategi wacana, dan interpretasi kritis terhadap hubungan antara bahasa, kekuasaan, dan kepercayaan digital. Validitas dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan narasi resmi, narasi media, dan temuan akademik agar interpretasi tidak hanya bertumpu pada satu posisi wacana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Coretax sebagai Narasi Modernisasi: Bahasa Kemajuan dan Legitimasi Negara

Narasi resmi tentang Coretax terutama dibangun melalui bahasa kemajuan. Coretax disebut sebagai bagian dari pembaruan sistem inti administrasi perpajakan, rancang ulang proses bisnis, integrasi layanan, dan modernisasi administrasi. Pilihan kata seperti modernisasi, integrasi, efisiensi, akurasi, dan kemudahan membentuk citra bahwa teknologi adalah jawaban atas kerumitan sistem lama. Pada tingkat tekstual, kata-kata tersebut berfungsi sebagai penanda kemajuan sekaligus perangkat legitimasi. Reformasi digital diposisikan sebagai proses yang masuk akal, tidak terhindarkan, dan mengarah pada tata kelola pajak yang lebih baik.

Dalam wacana resmi, Coretax juga dikonstruksi sebagai solusi atas fragmentasi layanan. Sistem lama digambarkan secara implisit sebagai tersebar, manual, dan kurang efisien, sedangkan Coretax dihadirkan sebagai satu platform yang menyatukan layanan pajak. Kontras ini menghasilkan struktur oposisi: lama versus baru, terfragmentasi versus terintegrasi, rumit versus mudah, manual versus otomatis. Struktur oposisi semacam ini lazim dalam wacana modernisasi karena membuat perubahan tampak bukan sebagai pilihan politik-administratif, melainkan sebagai kebutuhan teknis yang nyaris tidak perlu diperdebatkan. Akan tetapi, bahasa modernisasi memiliki risiko ideologis. Ia dapat menyederhanakan kompleksitas transisi digital dengan mengandaikan bahwa integrasi sistem otomatis menghasilkan kemudahan bagi seluruh wajib pajak. Padahal, integrasi yang baik pada level arsitektur teknologi belum tentu langsung menjadi pengalaman yang mudah pada level pengguna. Dalam kasus Coretax, jarak antara janji integrasi dan pengalaman gangguan menjadi sumber utama krisis kepercayaan digital. Wajib pajak tidak menilai modernisasi dari desain besar institusi, tetapi dari apakah sistem dapat diakses, data sesuai, dokumen dapat diterbitkan, dan kewajiban pajak dapat diselesaikan tanpa risiko administratif baru.

Krisis Kepercayaan Digital: Dari Error Teknis ke Kerentanan Diskursif

Media online dan laporan publik membentuk wacana tandingan melalui penekanan pada error, kendala, glitch, crash, data mismatch, dan gangguan operasional. Diksi ini menggeser Coretax dari simbol modernisasi menjadi simbol kerentanan. Dalam wacana teknokratis, error sering dianggap sebagai gangguan sementara yang dapat diselesaikan melalui peningkatan kapasitas sistem. Namun dalam wacana publik, error memiliki makna sosial yang lebih luas. Error menandakan ketidakpastian, biaya waktu, risiko sanksi, kebingungan prosedural, dan rasa tidak aman ketika berhadapan dengan sistem negara.

Krisis kepercayaan digital muncul ketika pengguna merasa tidak memiliki kendali atas sistem yang justru menentukan kewajiban hukumnya. Pada layanan privat, kegagalan aplikasi dapat ditinggalkan pengguna. Pada layanan pajak, wajib pajak tidak memiliki kebebasan yang sama karena pajak adalah kewajiban negara. Di sinilah relasi kuasa menjadi tajam: negara memonopoli kewajiban, tetapi wajib pajak menanggung konsekuensi ketika sistem bermasalah. Oleh sebab itu, kepercayaan digital dalam administrasi pajak tidak cukup dibangun melalui klaim efisiensi. Ia harus dibangun melalui reliabilitas, kepastian prosedur, komunikasi yang transparan, dan perlindungan dari kerugian administratif yang timbul akibat kegagalan sistem. Wacana media tentang gangguan Coretax juga memperlihatkan transformasi posisi wajib pajak. Dalam narasi resmi, wajib pajak sering diposisikan sebagai pengguna yang perlu mengaktivasi akun, mengikuti panduan, dan menyesuaikan diri dengan sistem baru. Dalam narasi krisis, wajib pajak tampil sebagai pihak yang terdampak, mengeluh, menanggung kebingungan, dan membutuhkan perlindungan. Pergeseran ini penting karena memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi publik tidak bisa hanya menggunakan logika kepatuhan. Ia harus mengakui dimensi pengalaman warga, terutama ketika layanan digital negara menjadi satu-satunya gerbang untuk memenuhi kewajiban hukum.

Pemetaan Formasi Wacana Coretax di Media Online

Secara umum, wacana Coretax dalam media online dapat dipetakan ke dalam tiga formasi besar. Formasi pertama adalah wacana modernisasi, yang menonjolkan integrasi sistem, kemudahan layanan, dan peningkatan akurasi data. Formasi kedua adalah wacana krisis, yang menyoroti error, data mismatch, antrean, gangguan proses bisnis, dan kebingungan wajib pajak. Formasi ketiga adalah wacana pemulihan, yang menekankan perbaikan bertahap, sistem paralel, relaksasi sanksi, penguatan bandwidth, kanal tambahan, dan edukasi publik. Ketiga formasi ini tidak berdiri terpisah, melainkan saling berebut dominasi dalam membentuk persepsi publik

terhadap Coretax.

Tabel 1. Pemetaan formasi wacana Coretax dalam narasi media online dan dokumen publik

Formasi Wacana	Diksi Dominan	Aktor yang Diuntungkan	Makna Kritis
Modernisasi	integrasi, efisiensi, kemudahan, transparansi, akurasi	Negara/otoritas pajak sebagai pelaku reformasi	Digitalisasi dipresentasikan sebagai keniscayaan dan solusi atas fragmentasi sistem lama.
Krisis	error, crash, data mismatch, kendala login, OTP, gangguan layanan	Wajib pajak/media sebagai pengoreksi narasi resmi	Kegagalan teknis berubah menjadi tanda kerentanan tata kelola digital.
Pemulihan	perbaikan bertahap, sistem paralel, bebas sanksi, asistensi, kanal tambahan	Institusi publik yang berupaya memulihkan legitimasi	Akuntabilitas diuji melalui pengakuan masalah, kompensasi administratif, dan komunikasi terbuka.

Strategi Legitimasi: Otorisasi, Rasionalisasi, dan Evaluasi Moral

Melalui perspektif van Leeuwen, narasi Coretax memperlihatkan beberapa strategi legitimasi. Pertama, otorisasi muncul melalui rujukan pada regulasi, agenda reformasi perpajakan, serta pernyataan pejabat. Dengan menyebut Coretax sebagai bagian dari pembaruan sistem inti administrasi perpajakan dan reformasi nasional, teks resmi membangun legitimasi berdasarkan otoritas hukum dan kelembagaan. Strategi ini kuat karena menempatkan Coretax dalam kerangka kebijakan negara, bukan sekadar proyek aplikasi.

Kedua, rasionalisasi tampak dalam argumentasi bahwa Coretax diperlukan untuk menyederhanakan administrasi, memperkuat integrasi data, mengurangi input manual, dan meningkatkan kepatuhan. Rasionalisasi bekerja dengan menjelaskan manfaat teknis dan ekonomis dari sistem baru. Akan tetapi, rasionalisasi ini dapat berubah menjadi problematis ketika manfaat yang dijanjikan belum sepenuhnya dirasakan pengguna. Jika sistem belum stabil, argumen efisiensi mudah dibaca sebagai bahasa promosi institusional yang tidak sejalan dengan pengalaman wajib pajak. Ketiga, evaluasi moral muncul ketika kepatuhan pajak dikaitkan dengan partisipasi warga dalam pembangunan negara. Slogan dan narasi tentang pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara mengandung pesan moral bahwa kepatuhan pajak adalah kontribusi kebangsaan. Secara normatif, pesan ini sah. Namun secara kritis, moralitas kepatuhan harus diseimbangkan dengan moralitas pelayanan. Negara tidak dapat hanya menuntut warga patuh; negara juga harus memastikan bahwa sistem yang digunakan untuk menuntut kepatuhan itu adil, aman, stabil, dan mudah diakses.

Praktik Diskursif Media: Reproduksi, Koreksi, dan Negosiasi Narasi Resmi

Media online memainkan peran ganda dalam wacana Coretax. Pada satu sisi, media mereproduksi narasi resmi dengan mengutip pernyataan DJP, Kementerian Keuangan, dan pejabat terkait mengenai tujuan modernisasi, progres aktivasi akun, jumlah SPT yang diproses, dan manfaat integrasi data. Pada sisi lain, media juga mengoreksi narasi resmi dengan menonjolkan kendala implementasi, keluhan dunia usaha, dan perlunya sistem lama berjalan paralel pada masa perbaikan. Posisi ganda ini menunjukkan bahwa media bukan sekadar saluran informasi, tetapi arena mediasi antara bahasa negara dan pengalaman warga.

Dalam pemberitaan krisis, media cenderung menggunakan struktur problem-solution. Masalah diletakkan pada gangguan teknis dan dampaknya terhadap proses bisnis atau pelaporan pajak, lalu solusi dikaitkan dengan permintaan perbaikan sistem, relaksasi sanksi, sistem paralel, atau pendampingan wajib pajak. Struktur ini relatif moderat karena tidak sepenuhnya menolak Coretax. Kritik diarahkan pada kesiapan implementasi dan komunikasi transisi. Dengan demikian, wacana media tidak selalu anti-modernisasi; ia justru dapat dibaca sebagai tuntutan agar modernisasi tidak mengabaikan akuntabilitas publik. Namun, media juga berpotensi membentuk kepanikan digital apabila pemberitaan hanya menonjolkan kegagalan tanpa menjelaskan konteks teknis, opsi penyelesaian, dan perkembangan perbaikan. Karena itu, kualitas jurnalisme perpajakan menjadi faktor penting dalam pemulihan kepercayaan. Media perlu menjaga keseimbangan antara fungsi kontrol terhadap negara dan fungsi edukasi kepada publik. Dalam konteks Coretax, media yang baik bukan media yang menjadi corong pemerintah, tetapi media yang mampu menjelaskan masalah secara presisi, menguji klaim resmi, dan membantu wajib pajak memahami langkah-langkah yang harus dilakukan.

Praktik Sosial: Coretax, Negara Fiskal, dan Warga Digital

Pada level praktik sosial, wacana Coretax berkaitan dengan kebutuhan negara untuk memperkuat basis penerimaan pajak. Digitalisasi administrasi perpajakan tidak dapat dilepaskan dari agenda peningkatan kepatuhan, perluasan basis data, dan pengawasan yang lebih akurat. Dalam logika negara fiskal modern, data adalah instrumen kekuasaan. Coretax tidak hanya memudahkan pelayanan, tetapi juga memperluas kemampuan negara melihat, mencocokkan, dan mengevaluasi aktivitas ekonomi wajib pajak. Karena itu, wacana integrasi data harus dibaca secara ganda: sebagai upaya pelayanan dan sebagai perluasan kapasitas pengawasan.

Pembacaan kritis tidak berarti menolak pengawasan pajak. Pengawasan yang akurat diperlukan untuk mencegah under-reporting dan meningkatkan keadilan fiskal. Namun,

perluasan kapasitas data negara harus diimbangi dengan perlindungan hak wajib pajak. Integrasi data yang semakin luas menimbulkan pertanyaan tentang keamanan, koreksi data, transparansi algoritmik, mekanisme keberatan, dan tanggung jawab ketika sistem menghasilkan ketidaksesuaian informasi. Apabila pertanyaan-pertanyaan ini tidak dijawab secara terbuka, modernisasi dapat dibaca bukan sebagai pelayanan, tetapi sebagai penguatan kontrol negara atas warga. Krisis Coretax juga menunjukkan bahwa warga digital tidak homogen. Sebagian wajib pajak memiliki literasi digital tinggi, akses internet stabil, dan pendamping pajak profesional. Sebagian lain, terutama pelaku UMKM, wajib pajak usia lanjut, atau wajib pajak di wilayah dengan infrastruktur terbatas, menghadapi hambatan akses dan pemahaman. Narasi resmi tentang kemudahan sering mengandaikan pengguna ideal yang melek digital. Padahal, dalam praktiknya, kemudahan adalah pengalaman yang sangat bergantung pada kemampuan, perangkat, jaringan, bahasa panduan, dan dukungan institusional. Maka, modernisasi pajak yang adil harus memperhitungkan ketimpangan kapasitas digital.

Dari Komunikasi Teknokratis menuju Akuntabilitas Dialogis

Salah satu kelemahan utama wacana modernisasi digital adalah kecenderungannya menggunakan komunikasi teknokratis. Bahasa teknokratis menekankan fitur, sistem, prosedur, dan target, tetapi sering kurang memberi ruang bagi kecemasan pengguna. Dalam kasus Coretax, komunikasi publik tidak cukup hanya menyampaikan panduan aktivasi, jumlah akun aktif, atau progres pelaporan. Komunikasi juga harus menjelaskan apa yang terjadi ketika sistem gagal, siapa yang bertanggung jawab, bagaimana kerugian administratif dicegah, dan bagaimana wajib pajak memperoleh kepastian ketika data dalam sistem tidak sesuai.

Akuntabilitas dialogis berarti institusi tidak hanya berbicara kepada publik, tetapi juga mendengarkan, mengakui, dan merespons pengalaman publik. Permohonan maaf, relaksasi sanksi, sistem paralel, kanal tambahan, dan pendampingan merupakan langkah penting, tetapi belum cukup apabila tidak disertai transparansi yang konsisten. Publik perlu mengetahui peta masalah, prioritas perbaikan, batas waktu penyelesaian, dan indikator keberhasilan yang dapat diuji. Dengan kata lain, kepercayaan digital tidak dibangun melalui klaim bahwa sistem sudah modern, tetapi melalui pembuktian bahwa institusi mampu bertanggung jawab ketika modernisasi menimbulkan risiko. Dalam perspektif Analisis Wacana Kritis, Coretax memperlihatkan bahwa bahasa adalah bagian dari infrastruktur digital. Sistem yang baik dapat kehilangan legitimasi jika dikomunikasikan secara tertutup, defensif, atau terlalu promosi.

Sebaliknya, sistem yang sedang bermasalah masih dapat mempertahankan kepercayaan apabila institusi mengomunikasikan persoalan secara jujur, menyediakan solusi yang adil, dan memperlakukan wajib pajak sebagai mitra. Karena itu, keberhasilan Coretax tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh ekologi wacana yang mengitarinya: bagaimana negara, media, konsultan pajak, akademisi, dan wajib pajak bersama-sama membentuk makna tentang reformasi pajak digital.

Implikasi bagi Kajian Bahasa, Media, dan Kebijakan Pajak Digital

Artikel ini memiliki implikasi teoretis dan praktis. Secara teoretis, kajian ini memperluas penerapan Analisis Wacana Kritis ke ranah administrasi perpajakan digital. Isu perpajakan sering dibahas dari perspektif hukum, akuntansi, manajemen publik, atau sistem informasi, tetapi relatif jarang dibaca sebagai praktik wacana. Padahal, kebijakan pajak selalu bergantung pada bahasa: definisi kewajiban, imbauan kepatuhan, penjelasan prosedur, klarifikasi kesalahan, dan pembentukan legitimasi. Dengan membaca Coretax sebagai wacana, kita dapat melihat bagaimana modernisasi negara diproduksi, dinegosiasikan, dan dipersoalkan melalui teks.

Secara praktis, artikel ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan digital perlu dirancang sejak awal sebagai bagian dari manajemen risiko. Pemerintah tidak cukup menyediakan aplikasi dan panduan teknis; pemerintah perlu menyediakan narasi transisi yang realistis. Narasi itu harus mengakui bahwa sistem baru dapat memiliki gangguan, menjelaskan mekanisme perlindungan wajib pajak, membuka kanal pengaduan yang responsif, dan memastikan bahwa tidak ada warga yang dirugikan karena kelemahan sistem. Bahasa kebijakan yang terlalu optimistis justru berisiko memperbesar kekecewaan ketika realitas pengguna tidak sesuai dengan janji modernisasi. Bagi media online, temuan ini menegaskan perlunya jurnalisme fiskal yang kritis sekaligus edukatif. Media tidak boleh hanya menjadi pengulang siaran pers, tetapi juga tidak boleh menjadikan kegagalan teknis sebagai sensasi tanpa konteks. Media perlu memeriksa klaim, menampilkan pengalaman wajib pajak, menjelaskan implikasi regulasi, dan membantu publik memahami hak serta kewajibannya. Bagi akademisi bahasa, isu Coretax membuka ruang kajian lintas disiplin antara linguistik kritis, komunikasi publik, akuntansi, dan tata kelola digital.

KESIMPULAN

Coretax dalam wacana media online tidak hanya hadir sebagai sistem teknologi, tetapi sebagai arena pertarungan makna antara modernisasi, krisis, dan pemulihan legitimasi. Narasi

resmi membangun Coretax melalui bahasa kemajuan: integrasi, efisiensi, kemudahan, transparansi, dan akurasi data. Narasi media dan publik, sebaliknya, menonjolkan pengalaman gangguan: error, kendala akses, data mismatch, keterlambatan, dan kebingungan prosedural. Ketegangan dua narasi ini memperlihatkan bahwa modernisasi digital negara selalu diuji pada titik pengalaman warga. Hasil analisis menunjukkan bahwa krisis Coretax tidak dapat direduksi menjadi persoalan teknis. Ia merupakan krisis kepercayaan digital karena menyangkut relasi kuasa antara negara sebagai penyedia sistem dan wajib pajak sebagai subjek yang wajib patuh. Ketika sistem negara belum stabil, beban risiko tidak boleh dialihkan sepenuhnya kepada warga. Oleh karena itu, relaksasi sanksi, sistem paralel, kanal tambahan, dan pendampingan wajib pajak perlu dipahami sebagai bagian dari akuntabilitas transisi, bukan sekadar kebijakan administratif sementara.

Artikel ini menegaskan bahwa keberhasilan Coretax memerlukan dua jenis infrastruktur sekaligus: infrastruktur teknologi dan infrastruktur wacana. Infrastruktur teknologi mencakup stabilitas sistem, integrasi data, keamanan, dan aksesibilitas. Infrastruktur wacana mencakup komunikasi yang transparan, pengakuan terhadap masalah, penjelasan yang mudah dipahami, serta perlakuan terhadap wajib pajak sebagai mitra kewargaan. Tanpa keduanya, modernisasi pajak digital berisiko menjadi proyek teknokratis yang kuat secara sistem, tetapi lemah secara legitimasi sosial. Penelitian ini masih terbatas pada kajian teks sekunder dan belum melakukan analisis korpus berskala besar terhadap seluruh pemberitaan Coretax. Penelitian lanjutan dapat menggunakan perangkat analisis korpus digital, wawancara wajib pajak, atau analisis komentar media sosial untuk melihat lebih jauh bagaimana kepercayaan digital terbentuk pada level pengalaman sehari-hari. Meskipun demikian, artikel ini menunjukkan bahwa bahasa bukan pelengkap kebijakan, melainkan bagian penting dari keberhasilan atau kegagalan reformasi digital negara.

REFERENCES

- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Coretax. Direktorat Jenderal Pajak. Diakses pada 15 Juni 2026 dari <https://pajak.go.id/id/reformdjp/coretax>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025, October 15). Aktifkan Akun Coretax DJP, Hindari Kendala Laporan SPT Tahunan. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/aktifkan->

akun-coretax-djp-hindari-kendala-lapor-spt-tahunan

- Direktorat Jenderal Pajak. (2026, March 5). Pelaporan SPT Tahunan Terus Meningkat, DJP Luncurkan Coretax Form dan Coretax Mobile. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/pelaporan-spt-tahunan-terus-meningkat-djp-luncurkan-coretax-form-dan-coretax-mobile>
- Fairclough, N. (1995). *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. Longman.
- Fairclough, N. (2003). *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. Routledge.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2026, February 3). Menuju Pajak yang Lebih Mudah: Peralihan Sistem Perpajakan Indonesia ke Coretax DJP. Media Keuangan. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/menuju-pajak-yang-lebih-mudah-peralihan-sistem-perpajakan-indonesia-ke-coretax-djp>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2026, May 18). Dampak Coretax Mulai Terasa, Pelaporan SPT Tembus 13.056.881. Media Keuangan. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/dampak-coretax-mulai-terasa-pelaporan-spt-tembus-13-juta-hingga-april-2026>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- MUC Consulting. (2025, January 15). Teridentifikasi DJP, Inilah 22 Kendala Coretax yang Dikeluhkan WP. MUC Consulting. <https://muc.co.id/id/article/teridentifikasi-djp-inilah-22-kendala-coretax-yang-dikeluhkan-wp>
- MUC Consulting. (2026, March 27). Resmi! Pelaporan SPT Tahunan Diperpanjang 1 Bulan, DJP Hapus Sanksi Keterlambatan. MUC Consulting. <https://muc.co.id/id/article/resmi-pelaporan-spt-tahunan-diperpanjang-1-bulan-djp-hapus-sanksi-keterlambatan>
- Reuters. (2025, January 14). Users frustrated as Indonesia's tax system upgrade hit by problems. Reuters. <https://www.reuters.com/markets/asia/users-frustrated-indonesias-tax-system-upgrade-hit-by-problems-2025-01-14/>
- Reuters. (2025, February 11). Indonesia turns to old tax system after troubles with new software. Reuters. <https://www.reuters.com/markets/asia/indonesia-turns-old-tax-system-after-troubles-with-new-software-2025-02-11/>
- van Dijk, T. A. (1998). *Ideology: A Multidisciplinary Approach*. SAGE Publications.
- van Leeuwen, T. (2008). *Discourse and Practice: New Tools for Critical Discourse Analysis*. Oxford University Press.
- Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Al-Hadad, Z. L., & Vanni, K. L. (2026). Dampak Gangguan (Error) Sistem Coretax terhadap Kualitas Pelayanan SPT Tahunan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan, dan Auditing*, 6(3), 597-605.
- Wodak, R., & Meyer, M. (Eds.). (2016). *Methods of Critical Discourse Studies* (3rd ed.). SAGE Publications.