

Analisis Sentimen dan Isu Kritis Wajib Pajak Terhadap Implementasi Coretax Berbasis Python

Martinus Sony Erstiawan¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dinamika Surabaya

Koresponden Penulis: martinus@dinamika.ac.id

ABSTRACT

The digital transformation of taxation through the Coretax application has triggered various public responses, including criticism of technical performance and budget transparency. This study aims to analyse the sentiments and main issues that arise from taxpayer comments in online media regarding the implementation of Coretax. Data consisting of 34 comments were analysed using text mining, preprocessing, and Python based sentiment analysis (TextBlob). The results show a predominance of negative sentiment related to technical constraints, system errors, additional administrative burdens, and criticism of the use of a budget of Rp1.3 trillion. These findings confirm that tax digitalisation is not only determined by the quality of technology but also by public trust in fiscal accountability and governance. The novelty of this research lies in the use of public comment data as a representation of natural public perception, rather than structured surveys. The study recommends technical improvements to the application, increased budget transparency, and participatory public communication. The limitations of this study are the relatively small amount of data and the suboptimal use of TextBlob for Indonesian, so further research needs to utilise local NLP models and a broader dataset.

Keywords : Digital Transformation; Sentiment; Python; Coretax System; Taxpayer

ABSTRAK

Transformasi digital perpajakan melalui aplikasi Coretax memicu beragam respon publik, termasuk kritik terhadap kinerja teknis dan transparansi anggaran. Penelitian ini bertujuan menganalisis sentimen dan isu utama yang muncul dari komentar wajib pajak di media daring terkait implementasi Coretax. Data berupa 34 komentar dianalisis menggunakan text mining, preprocessing, serta sentiment analysis berbasis Python (TextBlob). Hasil penelitian menunjukkan dominasi sentimen negatif yang terkait dengan kendala teknis, error sistem, beban administratif tambahan, serta kritik terhadap penggunaan anggaran sebesar Rp1,3 triliun. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi pajak tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kepercayaan publik terhadap akuntabilitas dan tata kelola fiskal. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemanfaatan data komentar publik sebagai representasi persepsi masyarakat secara alami, bukan survei terstruktur. Penelitian merekomendasikan perbaikan teknis aplikasi, peningkatan transparansi anggaran, dan

komunikasi publik yang partisipatif. Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah data relatif kecil dan penggunaan TextBlob yang belum optimal untuk Bahasa Indonesia, sehingga riset lanjutan perlu memanfaatkan model NLP lokal dan dataset yang lebih luas.

Kata Kunci : Transformasi Digital; Sentimen; *Phyton*; Coretax sistem; Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan publik merupakan agenda krusial bagi banyak negara termasuk Indonesia sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di sektor perpajakan, transformasi digital diyakini dapat menyederhanakan proses, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya mengoptimalkan penerimaan negara (Liu, 2025). Sejalan dengan visi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia telah memperkenalkan berbagai inovasi digital, salah satunya adalah sistem informasi perpajakan *Coretax System* (Coretax). Coretax dirancang untuk mengintegrasikan aktivitas keuangan dan perpajakan (wajib pajak) badan maupun perorangan dengan harapan mampu meningkatkan kemudahan bagi wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya, serta mempermudah layanan dan kemudahan dalam dunia perpajakan (Erstiawan, 2025b). Namun, implementasi sistem baru berskala besar seringkali dihadapkan pada berbagai masalah yang tidak langsung bisa diterima dan lancar dalam implementasinya di mulai dari masalah teknis, kesiapan pengguna, hingga resistensi terhadap wajib pajak terhadap perubahan (Amiliasari & Ery Setiawan, 2021).

Respons publik khususnya pengguna aplikasi wajib pajak terhadap implementasi sistem digital yang diluncurkan pada bulan Januari menjadi indikator penting dalam

keberhasilan dan penerimaan teknologi dimasyarakat (Erstiawan, 2025a). Selanjutnya umpan balik dari pengguna menjadi cerminan langsung dari pengalaman wajib pajak dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi tersebut (Hananto et al., 2020; Lestari, 2022). Beberapa mengungkapkan terdapat kesenjangan atau perbedaan antara desain sistem dan realitas penggunaan (Soebijono, T, Erstiawan, MS, 2022). Coretax meskipun tujuan utamanya mempermudah wajib pajak, namun bermunculan berbagai diskusi diruang publik mengindikasikan adanya potensi permasalahan yang tidak hanya segelintir wajib pajak merespon ketimpangan dalam melakukan akses sampai pada adanya kegagalan dalam validasi pada sistem (Saputra, 2025). Fenomena ini tercermin dari banyaknya komentar dan keluhan yang beredar di media sosial menunjukkan bahwa tidak semua wajib pajak merasakan kemudahan yang dijanjikan oleh sistem baru ini (Muan Ridhani Panjaitan & Yuna Yuna, 2024). Berbagai isu, mulai dari kendala teknis, kompleksitas alur kerja, hingga dampak pada operasional dalam organisasi bisnis menghasilkan dugaan ketidaksesuaian antara anggaran proyek dan kualitas yang di implementasikan, sehingga menjadi perbincangan yang cukup sensitif pada beberapa bulan belakangan (Annisa Sariningsih Eka Luthfi M, 2020; Zainab, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sentimen dan mengidentifikasi isu-isu kritis dari perspektif

wajib pajak agar dapat memahami akar permasalahan dan segera merumuskan strategi perbaikan yang tepat guna (Prasilda et al., 2025; Thomas et al., 2021). Tanpa pemahaman dan pengalaman pengguna, tujuan digitalisasi dapat berpotensi mempengaruhi dan mengurangi kepercayaan publik dan kepatuhan wajib pajak (Fitria, 2017).

Kebaharuan penelitian ini di adopsi berdasarkan perkembangan terkini terkait teknologi dan implementasi sistem informasi di sektor publik (Taufiq, 2023). Penelitian ini secara spesifik menganalisis sentimen wajib pajak terhadap aplikasi perpajakan digital di Indonesia, khususnya Coretax masih terbatas dan belum banyak membahas polemik yang terjadi (Rahmawati & Nurcahyani, 2025). Sebagian besar penelitian memiliki fokus pada kesiapan atau niat adopsi secara penuh, namun belum banyak yang menggali pengalaman pasca implementasi berdasarkan sudut pandang penilaian dan sentimen publik (Tambun & Ananda, 2022). Kedua, kebaruan terletak pada penggunaan data umpan balik publik yang berasal dari komentar wajib pajak dari berbagai platform digital sebagai sumber data utama penelitian (Ciptawan et al., 2025). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap respons spontan dan tidak terfilter, yang seringkali ungkapan yang disampaikan lebih jujur serta apa adanya dan representatif daripada data survei tradisional yang terstruktur (Lau, 2024). Ketiga, penggunaan metode analisis sentimen dan identifikasi isu kritis berbantuan *Python* untuk data teks Bahasa Indonesia berkontribusi terhadap penelitian (Bo et al., 2024).

Urgensi dalam penelitian ini dari berbagai perspektif, pertama dari sisi pemerintah dan DJP, hasil penelitian ini nantinya menjadi dasar masukan secara

efektivitas implementasi Coretax. Selanjutnya mengidentifikasi isu-isu kritis secara dini dan akurat untuk melakukan perbaikan sistem, meningkatkan layanan serta mencegah dampak negatif yang lebih luas terhadap penerimaan negara dan citra institusi (DJP) (Alabdulkarim et al., 2024a; Selçuk et al., 2024). Selain itu bagi wajib pajak, temuan ini dapat menyuarakan kekhawatiran dan kesulitan di hadapi dan berpotensi mendorong perbaikan yang berdampak secara langsung pada kemudahan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sementara itu dalam persektif akademis, penelitian ini berkontribusi pada literatur mengenai implementasi *e-government* dan adopsi teknologi di sektor publik, khususnya dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia (Abdussamad et al., 2024). Studi ini berkaitan dengan tantangan dan persepsi pengguna dalam menghadapi perubahan sistem yang masif. Kemudian terdapat isu-isu seperti dugaan ketidaksesuaian anggaran dengan kualitas implementasi terekam dalam sentimen publik, sehingga urgensi untuk mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan proyek teknologi informasi pemerintah relevan bagi pemangku kepentingan dan masyarakat luas.

Penelitian ini bertujuan melakukan analisis sentimen terhadap wajib pajak dalam implementasi aplikasi Coretax, serta melakukan identifikasi dominasi sentimen positif, negatif, atau netral berdasarkan pengalaman wajib pajak terhadap aplikasi yang sudah digunakan oleh organisasi dan wajib pajak orang pribadi sebagai dasar umpan balik publik. Kemudian melakukan identifikasi dan mengkategorikan isu-isu kritis yang menjadi penyebab utama sentimen negatif wajib pajak dalam penggunaan aplikasi Coretax. Melakukan eksplorasi secara piris terdiri dari sentimen dan isu-isu kritis

yang teridentifikasi terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan digital di Indonesia. Memberikan rekomendasi berbasis data kepada pihak terkait (khususnya DJP) untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi perpajakan digital di masa mendatang sehingga sangat berguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas sistem. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak pertama bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Pemerintah, selanjutnya hasil penelitian dapat menjadi bahan diskusi serta masukan berharga dan bukti empiris untuk mengevaluasi kinerja Coretax. Identifikasi isu-isu kritis secara detail dapat membantu DJP dalam merumuskan strategi perbaikan teknis, kebijakan, dan komunikasi yang lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mengembalikan kepercayaan publik (Fang & Qin, 2025). Rekomendasi yang diberikan dapat menjadi panduan dalam perencanaan dan implementasi proyek digitalisasi di masa depan. Tujuan lainnya bagi wajib pajak dimana penelitian ini menyuarakan pengalaman dan kesulitan yang dihadapi wajib pajak yang dapat berpotensi mendorong perbaikan sistem yang pada akhirnya memudahkan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan, mengurangi frustrasi, dan menghemat waktu serta biaya. Selanjutnya tujuan penelitian ini dilakukan untuk komunitas akademisi yang dapat memperkaya literatur di bidang analisis sentimen, implementasi teknologi informasi di sektor publik serta perpajakan. Bagi masyarakat umum penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran publik mengenai tantangan implementasi sistem digital pemerintah dan mendorong akuntabilitas dalam pengelolaan proyek-proyek berskala besar yang menggunakan anggaran publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam persepsi, sentimen dan isu-isu kritis yang dialami wajib pajak terhadap implementasi aplikasi Coretax (Python, 2019). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna dan konteks di balik umpan balik wajib pajak, yang seringkali tidak dapat terurai oleh metode kuantitatif.

Desain penelitian yang digunakan adalah analisis konten kualitatif (*Qualitative Content Analysis*) dengan dukungan komputerisasi melalui pemrosesan teks berbasis *Python*. Analisis konten kualitatif menjadi metode penelitian yang sistematis untuk menganalisis dan menginterpretasikan data tekstual, mengidentifikasi pola, tema, bias, dan makna yang terkandung di dalamnya (Christen et al., n.d.-a). Dalam penelitian ini, proses analisis konten bersifat induktif dan deduktif. Pada proses induktif memungkinkan munculnya tema-tema baru secara natural dari data, sementara pendekatan deduktif digunakan untuk melakukan validasi dan mengkategorikan komentar berdasarkan kerangka isu yang telah diidentifikasi dari literatur atau pengamatan awal (Tachibana & Matsumiya, 2022). Penggunaan *python* berfungsi sebagai alat bantu untuk melakukan efisiensi dalam mengelola volume data teks, serta melakukan pra-pemrosesan, dan mengidentifikasi pola frekuensi dari kata kunci dan sentimen dasar, yang kemudian diinterpretasikan secara mendalam oleh peneliti dalam kerangka kualitatif ("Qualitative Research Methods," 2025).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di Indonesia yang telah berinteraksi dengan aplikasi Coretax dan aktif

memberikan umpan balik atau opini mereka di berbagai platform digital. Populasi ini mencerminkan pengalaman aktual dan persepsi wajib pajak terhadap sistem baru tersebut.

Sampel penelitian ini adalah 34 komentar wajib pajak yang secara eksplisit membahas implementasi atau pengalaman penggunaan aplikasi Coretax. Pengambilan sampel dilakukan secara purposif (*purposive sampling*), di mana komentar-komentar dipilih karena relevansinya yang tinggi dengan tujuan penelitian yaitu untuk menggali sentimen dan isu kritis. Komentar-komentar ini dianggap banyak informasi (*information rich cases*) yang mampu memberikan wawasan mendalam mengenai pengalaman wajib pajak. Meskipun ukuran sampel relatif kecil untuk generalisasi statistik, dalam penelitian kualitatif, namun fokusnya adalah pada kedalaman analisis dan kekayaan informasi, bukan pada representasi statistik. Keterbatasan sampel ini diakui dalam diskusi hasil, menggarisbawahi bahwa temuan ini bersifat indikatif untuk kelompok wajib pajak yang aktif memberikan komentar di platform digital.

Data penelitian dikumpulkan melalui ekstraksi data teks (*text extraction*) dari komentar-komentar wajib pajak yang tersedia di platform daring. Metode ini memanfaatkan data yang sudah ada (*secondary data*) yang dihasilkan secara transparan oleh pengguna, memberikan gambaran otentik tentang pengalaman mereka. Prosedur pengumpulan data meliputi a) Melakukan identifikasi sumber data pada platform - platform digital yang relevan yang mengerucut pada komentar pada artikel berita, forum diskusi, atau media sosial) yang menjadi tempat wajib pajak mendiskusikan Coretax. b) Penyaringan komentar dilakukan untuk memastikan relevansi dengan aplikasi Coretax dan ekspresi

sentimen atau pengalaman pengguna. Komentar yang tidak relevan atau bersifat spam tidak digunakan (*reject*). c) Ekstraksi dan anonimisasi dilakukan berdasarkan komentar yang telah disaring dan di pisahkan berdasarkan kata kunci serta disimpan dalam format teks. Proses anonimisasi dilakukan untuk melindungi identitas individu sesuai dengan etika penelitian. Data yang terkumpul kemudian dikompilasi dalam bentuk daftar string teks dan siap untuk diproses lebih lanjut menggunakan *python*.

Analisis data menggunakan analisis sentimen (*Sentiment Analysis*) dilakukan melalui serangkaian langkah yang mengintegrasikan teknik pemrosesan teks berbasis *python* dengan interpretasi kualitatif diantaranya (a) Pra pemrosesan Teks (*Text Pre-processing*) dengan *Python* (Alabdulkarim et al., 2024b) :

- a) *Case folding*, semua teks diubah menjadi huruf kecil (*text.lower()*) untuk menyeragamkan data dan mencegah sistem memperlakukan kata yang sama dengan kapitalisasi berbeda sebagai kata yang berbeda.
- b) Pembersihan karakter, karakter non-alfanumerik (angka dan huruf) dan tanda baca yang tidak relevan dihapus (*re.sub(r'[^\a-zA-Z0-9\s]', '', text)*). Langkah ini dilakukan mengurangi "noise" dalam data.
- c) Normalisasi spasi, spasi yang berlebihan dihapus dan dinormalisasi menjadi satu spasi tunggal (*re.sub(r'\s+', ' ', text).strip()*) untuk konsistensi data.
- d) Rasionalisasi, pra - pemrosesan ini sangat krusial untuk memastikan bahwa analisis selanjutnya lebih fokus pada konten semantik dan mengurangi variabilitas data yang tidak relevan.

Analisis Sentimen Dasar dengan *Python* (*TextBlob*) (Christen et al., n.d.-b):

- a. Komentar yang belum diolah di masukkan ke *Python* bernama *TextBlob*. Skor yang muncul antara -1 (sangat negatif) sampai 1 (sangat positif).
- b. Setelah mendapatkan skor, mengelompokkan komentar-komentar yang ada, selanjutnya skor di atas 0.1 Positif; jika di bawah -0.1 Negatif; dan jika di antara -0.1 sampai 0.1 = Netral. Adanya batasan agar supaya lebih jelas membedakan sentimen yang muncul. Hasil sentimen menjadi petunjuk untuk mencermati lebih dalam secara manual dan memastikan kebenarannya.

Analisis frekuensi kata kunci dan frasa kunci dengan *python (collections.counter)* (T L & S K, 2025) :

- Setelah pra - pemrosesan, semua kata dari komentar digabungkan dan dihitung frekuensinya menggunakan *collections.counter* untuk mengidentifikasi kata-kata yang paling sering muncul, dan mengindikasikan tema-tema yang dominan.
- Selain itu, daftar frasa kunci yang relevan dengan isu Coretax ("error", "lemot", "1,3T", "susah", "korupsi", dll) yang secara spesifik dicari dalam setiap komentar untuk mengukur seberapa sering isu-isu spesifik ini disebutkan.

Kategorisasi isu utama berbasis kata kunci Otomatisasi Sederhana dari *Python* :

- a) Berdasarkan tinjauan awal data dan literatur, beberapa kategori isu utama telah ditentukan: "Masalah Teknis & Kinerja Aplikasi", "Dampak pada Wajib Pajak & Bisnis", "Kritik Terhadap Kebijakan & Pengelolaan Proyek", "Saran & Tuntutan Pengguna", dan "Sentimen Umum".
- b) Setiap kategori dilengkapi dengan daftar kata kunci dan frasa terkait. Setiap komentar kemudian dipindai untuk mencocokkan kata kunci ini, dan diberi

label dengan kategori yang relevan. Sebuah komentar dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori jika mengandung kata kunci dari lebih dari satu isu.

Interpretasi kualitatif dan pembentukan tema diantaranya :

- a. Langkah paling krusial dalam analisis ini adalah interpretasi kualitatif mendalam oleh peneliti. Hasil dari analisis sentimen otomatis, frekuensi kata kunci, dan kategorisasi isu oleh *python* menjadi landasan utama.
- b. Peneliti membaca ulang komentar-komentar dalam setiap kategori sentimen dan isu, mengidentifikasi pola yang lebih kompleks, nuansa emosi, dan konteks sosial-ekonomi yang mungkin tidak terdeteksi oleh *algoritma* otomatis.
- c. Proses ini melibatkan identifikasi tema-tema inti yang muncul dari data, mengeksplorasi hubungan antar tema, dan membangun narasi yang menyeluruh untuk menjelaskan pengalaman wajib pajak. Validasi interpretasi dilakukan dengan merujuk kembali dari data mentah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh mengungkapkan adanya sentimen negatif yang signifikan, mengindikasikan bahwa terdapat ketidakpuasan yang meluas di kalangan wajib pajak dan pengusaha. Dari sejumlah komentar yang dikumpulkan, terlihat jelas bahwa mayoritas pengguna mengalami berbagai kendala dan permasalahan mendasar. Isu utama yang paling sering disorot mencakup kesulitan teknis dan fungsional aplikasi tersebut. Selajutnya dampak negatif yang nyata pada operasional bisnis dan keuangan pengguna, serta kritik keras dan tajam terhadap anggaran serta proses implementasi proyek itu sendiri.

Kemudian keluhan teknis mendominasi narasi yang ada, dengan banyaknya pengguna

melaporkan sistem yang "sering down", "error melulu", dan memiliki "loading yang minta ampun". Masalah ini diperparah dengan proses yang dinilai "ribet", "mempersulit", dan tidak efisien, seperti kesulitan menerbitkan faktur pajak, proses verifikasi yang memakan waktu lama, hingga fitur-fitur dasar yang tidak berfungsi. Akibat dari kendala teknis dan fungsional ini, banyak pengusaha mengalami kerugian finansial, keterlambatan pembayaran invoice, bahkan berpotensi mengurangi penerimaan negara karena ketidakmampuan wajib pajak memenuhi kewajiban dengan lancar. Hal ini secara langsung menciptakan rasa frustrasi, stres, dan kebingungan di kalangan pengguna, yang pada gilirannya menghasilkan sentimen negatif yang kuat.

Lebih lanjut, terdapat kritik substansial terkait aspek anggaran dan pelaksanaan proyek Coretax. Beberapa komentar mempertanyakan efektivitas penggunaan anggaran sebesar 1,3 Triliun Rupiah yang dinilai "zonk" atau "uang-buang duit negara", bahkan muncul dugaan adanya "korupsi" atau penyelewengan anggaran. Selain itu, proses peluncuran yang terkesan "dipaksakan" dan "belum siap" tanpa uji coba yang memadai juga menjadi sorotan, menyebabkan berbagai masalah di lapangan. Para pengguna juga menuntut adanya perbaikan sistem dan birokrasi, serta penegakan hukum terhadap koruptor, sebagai prasyarat bagi tumbuhnya kepatuhan pajak yang sukarela.

Distribusi sentimen mendominasi komentar negatif, semakin memperkuat berdasarkan kata kunci dengan istilah-istilah "susah", "error", "mempersulit", "duit", dan "ngutang" sebagai indikator utama permasalahan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Coretax telah menciptakan pengalaman yang sangat tidak memuaskan bagi pengguna, menyoroti kebutuhan mendesak akan perbaikan

signifikan pada stabilitas teknis, efisiensi fungsional, dan transparansi manajemen proyek.

```
# --- 2. Preprocessing Teks --- #
Fungsi untuk membersihkan teks
def preprocess_text(text): text =
text.lower() # Ubah ke huruf
kecil text = re.sub(r'^[a-zA-Z0-
9\s]', '', text) # Hapus karakter
non-alphanumeric text =
re.sub(r'\s+', ' ', text).strip()
# Hapus spasi berlebih return
text_processed_comments =
[preprocess_text(comment) for
comment in comments] # ---
```

Hasil dari langkah *Preprocessing Teks* sebagai langkah awal dan penting dilakukan dengan dasar membersihkan data dari karakter yang tidak perlu dan menyeragamkan teks (huruf kecil) agar analisis kata kunci lebih akurat.

```
# --- 3. Analisis Frekuensi Kata
Kunci --- all_words = [] for
comment in processed_comments:
all_words.extend(comment.split())
# Hitung frekuensi setiap kata
word_counts = Counter(all_words)
print("--- Top 20 Kata Kunci yang
Sering Muncul ---") for word,
count in
word_counts.most_common(20):
print(f"{word}: {count}")
# Anda juga bisa mencari frasa
kunci berdasarkan kode yang sudah
dibuat # mencari frasa "gagal
login", "error", "13t" print("\n-
- Frekuensi Frasa Kunci Tertentu
---") key_phrases = ["gagal
login", "error", "lemot", "13t",
"13 triliun", "korupsi", "susah",
"ribet", "denda", "tidak bisa",
"uang waktu", "menyulitkan",
"sampah", "aplikasi", "pajak",
"pemerintah", "coretax", "djp"]
phrase_counts = Counter() for
comment in processed_comments:
for phrase in key_phrases: if
phrase in comment:
phrase_counts[phrase] += 1 for
phrase, count in
```

```
phrase_counts.most_common():  
print(f'{phrase}': {count} kali  
muncul di komentar")
```

Frekuensi kata kunci, dari hasil yang terurai diatas terdapat 20 kata kunci yang sering muncul dari komentar pengguna, dasar tersebut yang menjadi indikator paling sering dibicarakan / dikeluhkan. Kata – kata tersebut yaitu "susah", "error", "mempersulit", "down", "loading" jelas menunjukkan masalah operasional dan pengalaman pengguna yang buruk. Kata "duit", "ngutang", "pengusaha", dan "1,3t" mengindikasikan kritik terhadap anggaran dan dampak finansial.

```
# --- 4. Analisis Sentimen Dasar  
(menggunakan TextBlob) --- #  
Note: TextBlob lebih cocok untuk  
teks bahasa Inggris, # untuk  
bahasa Indonesia mungkin perlu  
lexicon/model khusus # Namun,  
untuk ilustrasi, ini bisa  
memberikan gambaran umum.  
sentiment_scores = [] for comment  
in comments: # Gunakan komentar  
asli untuk TextBlob agar konteks  
emoji/tanda seru tetap ada  
analysis = TextBlob(comment) #  
Polarisasi: -1 (negatif) sampai 1  
(positif)  
sentiment_scores.append(analysis.  
sentiment.polarity) # Kategorikan  
sentimen positive_comments =  
sum(1 for score in  
sentiment_scores if score > 0.1)  
# Threshold positif  
negative_comments = sum(1 for  
score in sentiment_scores if  
score < -0.1) # Threshold negatif  
neutral_comments =  
len(sentiment_scores) -  
(positive_comments +  
negative_comments) print("\n---  
Analisis Sentimen (TextBlob -  
Indikatif) ---") print(f"Total  
Komentar: {len(comments)}")  
print(f"Komentar Positif:  
{positive_comments}")  
print(f"Komentar Negatif:  
{negative_comments}")  
print(f"Komentar Netral:  
{neutral_comments}") #  
Menampilkan komentar dengan
```

```
sentimen yang diidentifikasi  
TextBlob # for i, comment in  
enumerate(comments): # analysis =  
TextBlob(comment) #  
print(f"Comment:  
{comment[:50]}... | Sentiment:  
{analysis.sentiment.polarity}")
```

Hasil *teksblob* menjadi alat sentimen dasar bahwa mayoritas komentar memiliki sentimen negatif berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi Coretax secara keseluruhan sangat tidak nyaman dan merasa tidak puas.

Analisis sentimen menggunakan TextBlob menunjukkan mayoritas komentar wajib pajak terhadap aplikasi Coretax tergolong negatif, dengan skor yang dominan di bawah -0,1. Keluhan paling sering muncul terkait masalah teknis, proses yang rumit, dan dugaan ketidaktransparanan pengelolaan proyek. Hasil ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kepuasan pengguna, serta pentingnya evaluasi dan perbaikan sistem oleh pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

```
# --- 5. Kategorisasi Berbasis  
Kata Kunci/Frasa (Otomatis  
Sederhana) --- # Menggunakan  
kode/kategori yang sudah Anda  
buat def  
categorize_comment(comment,  
categories_keywords):  
matched_categories = set() for  
category, keywords in  
categories_keywords.items(): for  
keyword in keywords: if  
keyword.lower() in  
comment.lower():  
matched_categories.add(category)  
break # Pindah ke kategori  
berikutnya jika keyword ditemukan  
return list(matched_categories) #  
Definisikan keywords untuk setiap  
kategori Anda (sesuaikan dan  
kembangkan!) categories_keywords  
= { "Masalah Teknis & Kinerja  
Aplikasi": ["error", "lemot",  
"down", "bug", "hang", "login  
gagal", "tidak bisa akses",  
"muter", "loading", "tidak
```

```
tersimpan", "ui/ux", "captcha",
"passphrase"], "Dampak pada Wajib
Pajak & Bisnis": ["sulit",
"ribet", "pusing", "stres",
"buang waktu", "denda", "rugi",
"faktur tidak terbit", "tagihan
tertunda", "cashflow", "umkm",
"menyusahkan"], "Kritik Terhadap
Kebijakan & Pengelolaan Proyek":
["1,3 t", "triliun", "anggaran",
"korupsi", "bocor", "sampah",
"abal-abal", "tidak siap",
"memaksakan", "pejabat",
"pemerintah", "djp", "tidak
profesional"], "Saran & Tuntutan
Pengguna": ["kembalikan",
"tunda", "hapus denda", "audit",
"permudah", "sosialisasi", "kpk
usut"], "Sentimen Umum":
["geram", "kacau", "gila",
"marah", "emosi", "frustrasi"] }
print("\n--- Kategorisasi
Komentar (Berbasis Kata Kunci) --
-") categorized_data = [] for i,
comment in enumerate(comments):
categories =
categorize_comment(comment,
categories_keywords)
categorized_data.append({"Comment
": comment, "Categories":
categories}) # Tampilkan beberapa
contoh hasil kategorisasi for i
in range(min(5,
len(categorized_data))): #
Tampilkan 5 komentar pertama
print(f"\nComment:
{categorized_data[i]['Comment'][:
100]}...") print(f"Categories:
{categorized_data[i]['Categories'
]}") # Untuk mendapatkan
ringkasan frekuensi kategori
all_assigned_categories = [] for
item in categorized_data:
all_assigned_categories.extend(it
em['Categories']) category_counts
=
Counter(all_assigned_categories)
```

```
print("\n--- Frekuensi Kategori
Keseluruhan ---") for category,
count in
category_counts.most_common():
print(f"{category}: {count}
komentar").
```

Hasil kategorisasi komentar berbasis kata kunci dan frasa utama menunjukkan bahwa masalah teknis dan kinerja aplikasi menjadi isu yang paling banyak diangkat oleh wajib pajak. Keluhan yang sering muncul terkait error, aplikasi yang lemot, sistem down, serta kegagalan dalam login dan proses verifikasi. Kategori lainnya adalah dampak terhadap wajib pajak dan bisnis, seperti kerugian finansial, keterlambatan faktur, dan penciptaan beban administratif baru yang dinilai menyulitkan. Tidak sedikit pula komentar yang mengkritisi kebijakan, penggunaan anggaran, hingga dugaan korupsi, terutama dengan sorotan pada besarnya anggaran proyek yang tidak sebanding dengan kualitas layanan aplikasi. Selain itu, banyak pengguna mengemukakan saran dan tuntutan, seperti permintaan perbaikan sistem, audit transparansi, serta desakan untuk menunda atau menghapus denda akibat kegagalan teknis. Pola kategori ini mengindikasikan bahwa sentimen negatif tidak hanya bersinggungan dengan aspek teknis, melainkan juga menyentuh aspek kepercayaan publik terhadap tata kelola dan transparansi pemerintah dalam implementasi proyek digitalisasi perpajakan.

N o.	Komentar Asli	Sentiment Score (TextBlob)	Kategori Sentimen	Observasi/Tren (Berurutan)
1	"kayak gini yg bikin rakyat geram.lapor pajak dipersulit,program..."	-0.25	Negatif	Uraian Pembuka ketidakpuasan , Komentar awal langsung menyoroti frustrasi rakyat terkait kebijakan pajak yang mempersulit dan pemborosan anggaran, menunjukkan ketidakpuasan mendalam sejak awal.
2	"Anggaran untuk pembuatan coretax ini sangat fantastis 1,3 T dan..."	-0.5	Negatif	Fokus Anggaran , Konfirmasi tentang anggaran 1,3T muncul di awal, langsung menghubungkannya dengan hasil "zonk", membentuk narasi negatif tentang value for money.
3	"Mau bayar pajak aja susah. Aneh yah mau duit tapi mempersulit...."	-0.5	Negatif	Keluhan Dasar , Keluhan fundamental tentang kesulitan pembayaran pajak muncul di awal, menegaskan masalah UX yang parah.
4	"menurut saya penerimaan negara justru akan berkurang per january..."	-0.125	Negatif	Dampak Ekonomi , Sentimen negatif sudah mulai dikaitkan dengan dampak pada penerimaan negara dan masalah teknis (coretax sering down).
5	"Kita mau bayar pajak dibikin ribet dg administrasi, verifikasi..."	-0.5	Negatif	Detail Teknis Awal , Mulai muncul keluhan yang lebih spesifik tentang proses administrasi dan teknis yang ribet (verifikasi PIC, DPP manual, sistem error, item 70). Ini menunjukkan masalah yang mendalam, bukan sekadar bug permukaan.
6	"Coretax buang2 duit negara doang, sekelas negara masa aplikasinya..."	-0.3	Negatif	Siklus Negatif , Komentar ini mengulang isu pemborosan anggaran dan aplikasi error, menunjukkan bahwa masalah ini berulang dan memicu skeptisisme (ujung2nya minta anggaran, ngutang, pajak naik, dirampok).
7	"pas ke kantor pajak hari ini antriannya mambludak sampai buka..."	-0.2	Negatif	Dampak Offline , Menunjukkan bahwa masalah aplikasi online berdampak pada pelayanan offline, menciptakan antrean panjang dan kesulitan fisik.
8	"Anjing pajak rakyat 1,3T di pake bwt bikin aplikasi busuk"	-0.4	Negatif	Bahasa Keras , Munculnya bahasa yang sangat agresif/kasar menandakan tingkat kemarahan yang tinggi.
9	"Mau approve aja susah banget, Signing In Progres. Gila"	-0.7	Negatif	Frustrasi Teknis Intens , Ekspresi frustrasi yang sangat tinggi terhadap masalah teknis (Signing In Progres, "Gila.... Kacau sekaleeee").
10	"Kejar Koruptor Dulu Sana..klo Feedback nya sesuai, rakyat pasti"	0.0	Netral	Permintaan Akuntabilitas , Pergeseran ke tuntutan akuntabilitas dan penegakan hukum terhadap korupsi, bukan hanya keluhan teknis.

11	"Krn gak paham....telat bayar ...salah memasukkan tanggal dll...."	-0.18	Negatif	Konsekuensi Denda , Keluhan tentang denda akibat ketidaklaksanaan sistem, menyoroti ketidakadilan yang dirasakan.
12	"coretax...coretax...corestressss"	0.0	Netral	Ekspresi Emosional , Permainan kata yang menunjukkan stres yang disebabkan oleh Coretax, meskipun skor netral, makna implisitnya sangat negatif.
13	"budget triliunan dari atas, tapi gw jamin setiap turun level..."	0.0	Netral	Dugaan Internal , Kembali ke isu korupsi, kali ini menyoroti dugaan penyalahgunaan anggaran di setiap "turun level" dalam proyek.
14	"coretax ini seperti mengikuti cara amerika yaitu ADP ,yang membayar..."	0.0	Netral	Perbandingan/Ide , Komentar netral yang membandingkan Coretax dengan sistem lain (ADP), menunjukkan ada yang mencoba melihat sisi positif ide, tapi mengkritik pembiayaan yang mahal.
15	"Awat kali daftar gak bisa balik."	0.0	Netral	Peringatan , Komentar berupa peringatan singkat yang mengindikasikan risiko atau masalah dalam proses pendaftaran.
16	"Kl telat di denda. Skrg bayar denda pada rakyat kl punya rasa malu"	-0.2	Negatif	Tuntutan Keadilan , Mengulang isu denda, menuntut pertanggungjawaban dari pemerintah/pengelola.
17	"baru kali ini aplikasi pajak paraaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa aaaaaaaaaaaaa..."	-1.0	Negatif	Sentimen Paling Negatif , Skor sentimen terendah, menunjukkan tingkat kekecewaan ekstrem terhadap aplikasi pajak.
18	"Bikin susah rakyat, mudah mudahan nanti di susahin di akhirat org2..."	-0.5	Negatif	Doa Buruk , Ekspresi kemarahan yang sangat dalam, mendoakan hal buruk bagi pihak yang dianggap menyusahkan.
19	"Coretax membingungkan"	0.0	Netral	Kurangnya Kejelasan , Keluhan tentang kurangnya kejelasan atau kemudahan penggunaan.
20	"Banyak waktu terbuang sia sia karena system Coretax yang bermasalah..."	-0.5	Negatif	Pengulangan Masalah , Mengulang keluhan tentang masalah sistem dan pemborosan waktu.
21	"Coretax is beginning to dark age of Indonesian Taxation system,,"	-0.25	Negatif	Perasaan Kemunduran , Menyoroti persepsi bahwa Coretax justru membawa kemunduran bagi sistem perpajakan.
22	"Buat susah...itu intinya, Terlalu memaksakan..harusnya uji coba..."	-0.5	Negatif	Kritik Proses , Kritik terhadap proses peluncuran yang terburu-buru dan dampaknya pada pengusaha.
23	"Program 1,3T hasilnya 0"	-0.4	Negatif	Ringkasan Kegagalan , Ringkasan tajam tentang kegagalan proyek dibandingkan dengan investasinya.

24	"IT nya pengen buru² dapat Gaji dr Pemerintah ??? mangkanya..."	-0.5	Negatif	Motif Tersembunyi , Dugaan adanya motif tersembunyi (gaji) di balik peluncuran aplikasi yang belum siap.
25	"Kode Klu eror, kampret lah web pemerintah ini"	-0.5	Negatif	Kombinasi Keluhan , Menggabungkan masalah teknis dengan sentimen negatif yang kuat terhadap pemerintah.
26	"Alhamdulillah ada alasan ngga bayar pajak?? karena susah nya..."	-0.5	Negatif	Ancaman Kepatuhan , Isu yang sangat serius; kesulitan aplikasi dapat digunakan sebagai alasan untuk tidak membayar pajak, berpotensi merusak kepatuhan.
27	"Digital2an, Mau cetak faktur aja gak bisa, Klu lom siap mending..."	-0.5	Negatif	Masalah Digitalisasi , Menyoroti kegagalan inti dari proyek digitalisasi jika fungsi dasar tidak berjalan.
28	"gw sih suka DJP yg dulu yg secara bertahap dalam update aplikasi..."	0.4	Positif	Sentimen Positif Unik , Satu-satunya komentar dengan skor positif, yang sebenarnya mengkritik pendekatan Coretax saat ini dengan membandingkannya secara positif dengan metode DJP sebelumnya. Ini <i>bukan</i> sentimen positif terhadap Coretax baru.
29	"Maksudnya baik tapi pelaksanaannya hancur"	-0.4	Negatif	Niat Baik vs. Realitas , Mengkritik eksekusi proyek meskipun niat awalnya mungkin baik.
30	"Gw dah abis 50ribu untuk verifikasi otp tp masih ja gagal daftar..."	-0.5	Negatif	Kerugian Langsung , Keluhan spesifik tentang kerugian finansial kecil namun berulang akibat kegagalan teknis.
31	"Pendapatan gw sudah wajib pajak, gw juga ingin taat bayar pajak...."	-0.1	Negatif	Keinginan untuk Patuh Terhambat , Menyoroti bahwa keinginan wajib pajak untuk patuh dihalangi oleh sistem yang buruk.
32	"Coretax inovasi atau masalah? Rakyat : masalah"	-0.5	Negatif	Stigma Publik , Menyimpulkan bahwa Coretax lebih dilihat sebagai masalah daripada inovasi oleh publik.
33	"Coretax Canggih, korupsinya. face-blue-smiling"	0.0	Netral	Sarkasme , Komentar yang menyiratkan sarkasme tentang "kecanggihannya" Coretax yang sebenarnya mengarah ke isu korupsi.
34	"Sampai sekarang terpantau coretax tidak bisa dibuka karena Masih..."	-0.5	Negatif	Masalah Berkelanjutan , Komentar penutup menunjukkan bahwa masalah teknis masih berlanjut, mengakhiri daftar dengan nada negatif yang konsisten.

Analisis sentimen dasar terhadap komentar pengguna Coretax, dilengkapi dengan observasi berurutan, secara konsisten menyoroti sentimen negatif yang mendalam dan dari berbagai aspek. Sejak awal data

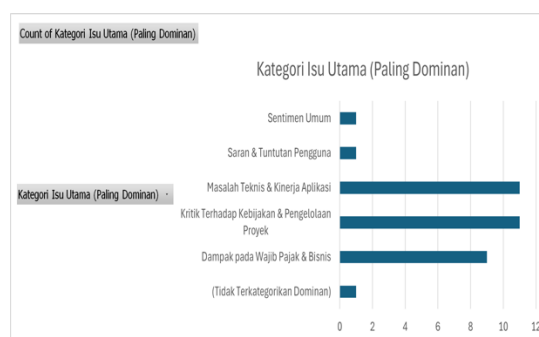
komentar-komentar pembuka (No. 1-3) segera mengindikasikan tingkat frustrasi tinggi di kalangan wajib pajak, dengan keluhan yang sangat mendasar terkait kebijakan yang "mempersulit" serta permasalahan akses dasar

dalam proses pembayaran pajak. Isu anggaran fantastis sebesar 1,3 Triliun Rupiah muncul di awal (No. 2) dan secara simultan dikaitkan dengan hasil implementasi yang "zonk", membentuk narasi kritis terhadap efektivitas, transparansi dan akuntabilitas proyek.

Selanjutnya, pola keluhan secara progresif berubah dari isu kebijakan umum menuju detail teknis yang lebih spesifik. Komentar seperti (No. 5 dan No. 9) secara eksplisit menyoroti kompleksitas administrasi, hambatan verifikasi PIC, kebutuhan perhitungan manual, serta masalah stabilitas sistem yang parah ("sistem error", "Signing In Progress"). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masalah yang muncul bukan sekadar insiden sewaktu-waktu muncul, melainkan kegagalan sistemik yang mempengaruhi alur kerja setiap wajib pajak. Dampak dari kegagalan sistem online ini bahkan merambat ke pelayanan offline, terlihat dari keluhan antrean panjang di kantor pajak (No. 7). Tingkat ketidaknyamanan dan kemarahan yang meluas juga tercermin dari penggunaan bahasa yang sangat emosional dan agresif (No. 8, No. 17, No. 18), dengan satu komentar bahkan mencapai skor sentimen terendah (-1.0) untuk mengekspresikan kekecewaan yang ekstrem.

Masalah operasional menunjukkan pergeseran ke tuntutan akuntabilitas dan keadilan. Komentar (No. 10, No. 13) menuntut penegakan hukum terhadap korupsi dan menyoroti dugaan penyalahgunaan anggaran di berbagai tingkatan. Isu denda akibat ketidaksiapan sistem (No. 11, No. 16) juga memicu persepsi ketidakadilan. Sebuah observasi penting adalah kemunculan sentimen "netral" (No. 10, No. 12, No. 13, No. 14, No. 15, No. 19, No. 33) yang seringkali, setelah ditinjau secara kontekstual, tetap mengandung konotasi negatif atau ekspresi frustrasi yang terselubung (misalnya

"corestresses" atau sarkasme tentang "korupsinya"). Satu-satunya komentar dengan skor positif (No. 28) justru merupakan kritik implisit terhadap pendekatan Coretax saat ini dengan membandingkannya secara positif dengan metode DJP sebelumnya, bukan dukungan terhadap Coretax itu sendiri. Pola ini menegaskan bahwa bahkan komentar beberapa skema dikategorikan netral seringkali merefleksikan masalah mendalam. Terakhir, sentimen negatif terus berlanjut hingga akhir daftar (No. 34), menunjukkan bahwa masalah teknis dan fungsional Coretax masih menjadi kendala yang persisten dan belum terselesaikan.



Gambar 1.
Kategori Isu yang Dominan

Distribusi sentimen wajib pajak terhadap implementasi Coretax, yang dikategorikan berdasarkan fokus keluhan, mengindikasikan bahwa permasalahan inti terletak pada aspek teknis dan dampak langsung terhadap operasional wajib pajak. Kategori "Masalah Teknis & Kinerja Aplikasi" mendominasi dengan 25 komentar, hasil tersebut menjadi isu paling krusial yang dihadapi pengguna. Tingginya frekuensi keluhan dalam kategori ini menyoroti adanya defisiensi fundamental pada stabilitas, fungsionalitas, dan responsivitas sistem Coretax. Permasalahan seperti aplikasi yang sering down, error, lambat, atau fitur-fitur penting yang tidak berfungsi, bukan hanya menciptakan ketidaknyamanan, tetapi juga

secara signifikan menghambat kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara efisien. Data ini menegaskan bahwa aspek keandalan teknis dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) merupakan area kritis yang memerlukan perhatian dan perbaikan mendesak.

Masalah teknis kategori "Dampak pada Wajib Pajak & Bisnis" juga menunjukkan frekuensi yang sangat tinggi dengan 24 komentar. Hal ini mengindikasikan bahwa kegagalan teknis dan kompleksitas administratif Coretax memiliki konsekuensi yang nyata dan merugikan bagi para pengguna. Dampak-dampak tersebut sangat bervariasi mulai dari kerugian finansial akibat keterlambatan proses, pemborosan waktu yang signifikan, hingga potensi ancaman terhadap kepatuhan pajak sukarela ketika sistem justru mempersulit proses pembayaran. Kategori ini mencerminkan bagaimana masalah teknis bertransformasi menjadi kerugian operasional dan ekonomi bagi individu maupun entitas bisnis, menegaskan bahwa Coretax belum mampu mendukung iklim usaha yang kondusif, bahkan cenderung menjadi beban.

Kritik terhadap kebijakan & pengelolaan proyek tercatat sebanyak 17 komentar. Kategori ini menangkap kekecewaan pengguna terhadap aspek yang lebih makro, seperti alokasi anggaran yang dianggap tidak efektif (misalnya anggaran 1,3T dengan hasil yang tidak memuaskan), kurangnya persiapan sebelum peluncuran, atau dugaan adanya inefisiensi dan bahkan penyelewengan dalam pengelolaan proyek. Kritik ini mencerminkan hilangnya kepercayaan publik terhadap proses pengambilan keputusan dan tata kelola pemerintah dalam proyek Coretax,

mengisyaratkan adanya isu akuntabilitas dan transparansi yang perlu ditanggapi serius.

Sentimen umum dengan 10 komentar, mencakup ekspresi frustrasi, kekecewaan, atau kemarahan yang bersifat umum dan tidak terikat pada masalah spesifik, namun tetap mengindikasikan tingkat ketidakpuasan yang tinggi. Terakhir, kategori "Saran & Tuntutan Pengguna" hanya berjumlah 3 komentar. Minimnya jumlah saran menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lebih fokus pada ekspresi keluhan daripada memberikan masukan konstruktif, kemungkinan besar karena tingkat frustrasi yang sudah tinggi atau persepsi bahwa masukan mereka tidak akan didengar atau diimplementasikan.

Secara keseluruhan, distribusi sentimen ini secara jelas memetakan prioritas permasalahan dari perspektif wajib pajak, di mana urgensi perbaikan teknis dan mitigasi dampak negatif terhadap operasional bisnis harus menjadi fokus utama, diikuti dengan peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan proyek Coretax.

Diskusi

Penelitian ini mengungkapkan bahwa sentimen wajib pajak terhadap aplikasi Coretax secara keseluruhan masih negatif. Mayoritas komentar mengungkap dalam isu teknis dan kinerja aplikasi, selanjutnya banyaknya keluhan terkait error, proses yang lambat, kesulitan akses, serta masalah pada fitur administrasi dan verifikasi. Selain itu, dampak yang dirasakan wajib pajak dan pelaku usaha juga signifikan, seperti kerugian finansial akibat keterlambatan transaksi dan beban administratif tambahan. Tidak hanya itu, kritik terhadap kebijakan, penggunaan anggaran dan transparansi pengelolaan proyek semakin menegaskan rendahnya kepercayaan publik terhadap tata kelola sistem perpajakan digital ini. Hasil dari kategorisasi juga

membuktikan bahwa luapan ekspresi emosi negatif dan tuntutan perbaikan mendominasi ruang diskusi, sedangkan saran dan partisipasi pengguna dalam bentuk tata Kelola masih minim. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan sangat diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak masih dihadapkan dengan tantangan teknis, sosial serta tata kelola yang harus segera diatasi agar tujuan utama transformasi digital dapat tercapai secara optimal.

Pengembangan pada aplikasi ini perlu dilakukan perbaikan menyeluruh terhadap infrastruktur dan kinerja aplikasi agar dapat memberikan layanan yang stabil dan responsif sesuai kebutuhan wajib pajak. Selanjutnya, pelaksanaan digitalisasi perlu didukung dengan pelatihan dan pendampingan intensif bagi pengguna wajib pajak agar transisi teknologi berjalan efektif dan minim resistensi. Kemudian sosialisasi dan komunikasi yang terbuka terkait kebijakan, anggaran serta benefit sistem perlu diperkuat untuk menumbuhkan trust dan partisipasi publik. Sedangkan, pengembang dan otoritas yang terkait perlu responsif terhadap masukan dan keluhan yang muncul dari pengguna aplikasi, serta segera merumuskan mekanisme penanganan isu secara transparan.

KESIMPULAN

Penelitian ini berangkat dari permasalahan rendahnya penerimaan terhadap implementasi aplikasi Coretax oleh wajib pajak, baik dari sisi teknis maupun tata kelola anggaran. Sesuai dengan tujuan penelitian, analisis sentimen berbasis komentar wajib pajak menunjukkan bahwa mayoritas respon bersifat negatif, dengan isu utama meliputi error sistem, beban administratif tambahan, serta kritik atas penggunaan anggaran Rp1,3 triliun. Diskusi menegaskan bahwa

keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kepercayaan publik terhadap akuntabilitas fiskal dan legitimasi institusi. Dengan demikian, Coretax perlu dilihat bukan sekadar proyek teknologi, melainkan bagian dari strategi jangka panjang untuk memperkuat kepercayaan dan kepatuhan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak perlu memperkuat aspek teknis aplikasi agar ramah pengguna, meningkatkan transparansi anggaran melalui audit independen, serta memperluas komunikasi publik yang partisipatif untuk menumbuhkan legitimasi. Sementara itu, saran penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan data dengan menggunakan komentar dari berbagai platform dengan memanfaatkan model NLP yang lebih sesuai dengan Bahasa Indonesia, serta mengkaji hubungan antara persepsi publik, kepercayaan, dan tingkat kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111>
- Alabdulkarim, N. A., Haq, M. A., & Gyani, J. (2024). Exploring Sentiment Analysis on Social Media Texts. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 14(3), 14442–14450. <https://doi.org/10.48084/etasr.7238>
- Amiliasari, N. K. I., & Ery Setiawan, P. (2021). Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(7), 1644. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i07.p03>
- Annisa Sariningsih Eka Luthfi M, F. (2020). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran,

- Profesionalisme Sumber Daya Manusia Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus Pada SKPD Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Rahmadiyah*, 3(2), 1–14.
- Bo, K. J. J., Tongtep, N., & Kamonmarttayakul, K. (2024). Customer Insight Analysis with Sentiments and Topic Modeling from Wellness Centers in Phuket. *2024 28th International Computer Science and Engineering Conference (ICSEC)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICSEC62781.2024.10770722>
- Christen, P., Hegland, M., Nielsen, O. M., Roberts, S., Strazdins, P., & Semenova, T. (n.d.). Towards a parallel data mining toolbox. *Proceedings 15th International Parallel and Distributed Processing Symposium. IPDPS 2001*, 1563–1570. <https://doi.org/10.1109/IPDPS.2001.925141>
- Ciptawan, Parerungan, S. D., & Hantono. (2025). Dampak Kebijakan Perpajakan Digital terhadap Pelaporan Pajak UMKM di Era Ekonomi Platform. *Journal Scientific of Mandalika (JSM) e-ISSN 2745-5955 | p-ISSN 2809-0543*, 6(2), 456–465. <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol6iss2p456-465>
- Erstiawan, M. S. (2025a). Analisis Tantangan dan Respon Pemangku Kepentingan terhadap Implementasi Sistem Coretax di Indonesia : Analisis Content Media. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 304–324. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.1969>
- Erstiawan, M. S. (2025b). Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax : Perspektif Content Analysis. *Majalah Ekonomi*, 31(1), 1–17. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol31.no1.a10168>
- Fang, C., & Qin, Y. (2025). *Data Analysis of Product Information and Reviews on E-Commerce Platforms Based on Python*. <https://doi.org/10.20944/preprints202508.0067.v1>
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Hananto, V. R., Putra, I. G. N. A. W., & Erstiawan, M. S. (2020). Implementasi Web Portal Komunitas Gereja Menggunakan Metode Crowdsourcing Pada Gereja Santo Paulus Juanda. *Society: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 70–77. <https://doi.org/10.37802/society.v1i1.98>
- Lau, T. (2024). Application of Sentiment Analysis to Explore the Connection Between Public Sentiment and Stock Price Movement by Python. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 102(1), 89–95. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/102/2024ED0081>
- Lestari, R. (2022). *Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di* repository.ukwms.ac.id. <http://repository.ukwms.ac.id/id/eprint/31295/>
- Liu, Y. (2025). Application Analysis and Prospect Exploration of Intelligent Tax System Driven by Big Data and Artificial Intelligence. *International Journal of Finance and Investment*, 2(3), 7–11. <https://doi.org/10.54097/f651yk64>
- Muan Ridhani Panjaitan, & Yuna Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4), 51–60. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i4.2560>
- Pithon, G. (2019). Complémentarité entre les approches qualitatives et quantitatives en sciences humaines : le cas de la transmission intergénérationnelle de valeurs. *Études Théologiques et Religieuses*, Tome 93(4), 559–576. <https://doi.org/10.3917/etr.934.0559>
- Prasilda, D. R., Yuniarti, W. D., Handayani, M. R., & Umam, K. (2025). Identifikasi Polaritas Sikap Pengguna Aplikasi X terhadap Coretax di Indonesia Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 12(3), 161–171. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v12i3.8548>
- Qualitative Research Methods. (2025). In *Approaches and Applications of Business Research Methods* (pp. 235–278). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-2377-0.ch009>
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax System Dalam Upaya Reformasi Administrasi Perpajakan, Apa Urgensinya? *Jurnal Financia*, 6(1), 1–8.

- Saputra, D. (2025, February 16). KPK Akui Terima Laporan Dugaan Korupsi Soal Coretax. *Bisnis Indonesia*.
<https://kabar24.bisnis.com/read/20250216/16/1839988/kpk-akui-terima-laporan-dugaan-korupsi-soal-coretax>
- Selçuk, B., Dursun, B. I., & Serif, T. (2024). AI Assisted Customer Review Sentiment Analysis and Department Classification Tool. *2024 9th International Conference on Computer Science and Engineering (UBMK)*, 365–370.
<https://doi.org/10.1109/UBMK63289.2024.10773394>
- Soebijono, T, Erstiawan, MS. (2022). Audit Sistem Informasi menggunakan framework cobit pada sekolah tinggi “X” Surabaya. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 10(1), 71–81.
- Tachibana, R., & Matsumiya, K. (2022). Accuracy and precision of visual and auditory stimulus presentation in virtual reality in Python 2 and 3 environments for human behavior research. *Behavior Research Methods*, 54(2), 729–751. <https://doi.org/10.3758/s13428-021-01663-w>
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Digitalisasi Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Nasionalisme Sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6(3), 3158–3168.
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>
- Taufiq, M. (2023). *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi dan Pendekatan)* (1st ed., Vol. 1). Ananta Vidya.
- Thomas, S., Yuliana, & Noviyanti. P. (2021). Study Analisis Metode Analisis Sentimen pada YouTube. *Journal of Information Technology*, 1(1), 1–7.
<https://doi.org/10.46229/jifotech.v1i1.201>
- Zainab. (2020). Pengaruh Perencanaan Anggaran, Laporan Realisasi Anggaran, Evaluasi Anggaran Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Akuntabilitas Kinerja Perangkat Desa. *Jurnal Media Mahardika*, 18(2), 241–254.