

## **Analisis Journey Map dengan Last Mile Failure dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan**

**Martinus Sony Erstiawan<sup>1</sup>, Siwidyah Desi Lastianti<sup>2</sup>, Yanna Eka Pratiwi<sup>3</sup>, Buyung Cahya Perdana<sup>4</sup>,  
Dwi Dewianawati<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dinamika Surabaya

<sup>2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Surabaya

<sup>4,5</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Mayjen Sungkono Mojokerto

Koresponden Penulis: Email: [martinus@dinamika.ac.id](mailto:martinus@dinamika.ac.id)

---

### **ABSTRACT**

This research aims to explore the phenomenon of 'last mile failure' within the Coretax 2026 system, which impedes annual tax return compliance in Indonesia. The novelty of this study lies in its use of a Journey Map to chart failure points previously inaccessible to quantitative evaluation models. The methodology employed is qualitative, utilising a Narrative Inquiry approach within a Qualitative Content Analysis (QCA) perspective, by analysing 80 user experience narratives and the results of in-depth interviews with 12 informants. The findings indicate that the failure of the data prefill automation feature (25%) and digital signature issues, particularly concerning the display of withholding tax slips, become a significant point of frustration and increase the psychological burden on taxpayers. Analysis revealed that the unpreparedness of third-party data infrastructure causes a disconnect between expectations for the application and the user's reality during its use, thereby enabling the risk of decreased voluntary compliance motivation. Recommendations call for the tax authority to implement real-time database synchronisation and simplify the user interface based on digital literacy segmentation. Future research is recommended to test the effectiveness of interface design interventions on reducing compliance costs. Nevertheless, the success of digital tax transformation heavily relies on system reliability at the final stage of user interaction.

**Keywords** : Coretax 2026; Compliance Cost; User Interface Design; Tax Compliance; User Experience

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan melakukan eksplorasi fenomena last mile failure pada sistem Coretax 2026 yang menghambat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di Indonesia. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan Journey Map untuk memetakan titik kegagalan yang sebelumnya tidak terjangkau oleh model evaluasi dalam metode kuantitatif. Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan Narrative Inquiry dalam perspektif Qualitative Content Analysis (QCA) dengan menganalisis 80 narasi pengalaman pengguna dan hasil wawancara mendalam dengan 12 informan. Hasil menunjukkan bahwa kegagalan fitur otomatisasi prefill data

(25%) dan kendala tanda tangan digital, menampilkan bukti potong menjadi titik frustrasi dan meningkatkan beban psikologis wajib pajak. Hasil analisis diketahui bahwa ketidaksiapan infrastruktur data dari pihak ketiga menyebabkan diskoneksi antara ekspektasi terhadap aplikasi dan realitas pengguna selama menggunakan aplikasi, sehingga memungkinkan resiko menurunnya motivasi kepatuhan secara sukarela. Rekomendasi diperlukan oleh otoritas pajak dengan melakukan sinkronisasi basis data secara real-time dan menyederhanakan antarmuka pengguna berdasarkan segmentasi literasi digital. Penelitian mendatang disarankan untuk menguji efektivitas intervensi desain antarmuka terhadap pengurangan compliance cost. Walaupun demikian keberhasilan transformasi digital perpajakan sangat bergantung pada reliabilitas sistem pada tahap akhir interaksi antar pengguna.

**Kata Kunci** : Coretax 2026; Compliance Cost, Desain Antar Muka; Kepatuhan Pajak; Pengalaman Pengguna

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung pendapatan negara yang krusial untuk membiayai pembangunan nasional kita. Seiring dengan pesatnya digitalisasi, Pemerintah Indonesia menerapkan Coretax Administration System (CTAS) (Murphy, 2005). Sistem baru ini menjadi tulang punggung pelaporan pajak yang lebih efisien dan modern. Sayangnya, transisi dari sistem lama ke Coretax untuk pelaporan SPT Tahunan 2026 masih belum berjalan mulus seperti yang dibayangkan (Finkelstein & Metcalf, 2023).

Meskipun studi terdahulu telah banyak mengevaluasi sistem perpajakan digital menggunakan model kuantitatif seperti TAM (Antoro & Thaha, 2025) atau UTAUT (Al-Okaily, 2024), penelitian tersebut cenderung fokus pada statistik penerimaan umum dan sering kali mengabaikan dinamika hambatan teknis yang bersifat prosedural serta pengalaman subjektif pengguna secara mendalam selama menggunakan aplikasi tersebut. Akibatnya, terdapat celah pemahaman yang signifikan mengenai bagaimana beban psikologis dan kegagalan spesifik di tahap akhir interaksi atau last mile

failure mampu mendistorsi persepsi wajib pajak dan meruntuhkan motivasi kepatuhan sukarela yang telah dibangun sejak awal. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggunakan pendekatan Narrative Inquiry untuk memetakan journey map wajib pajak, guna mengungkap titik-titik kritis dan diskoneksi data sistem prefill otomatis yang selama ini luput dari pengamatan dalam studi kepatuhan pajak yang dilakukan secara konvensional.

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) dan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sering digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi, namun keduanya masih kurang relevan dalam pelaporan pajak digital menggunakan Coretax di Indonesia (Ahmad et al., 2023; Blut et al., 2022; Davis, 1989; DeLone & McLean, 2003). Kedua model ini memiliki fokus pada aspek kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi, namun tidak dapat mengurai kompleksitas pengalaman pengguna yang menghadapi kendala teknis dan prosedural, serta beban psikologis yang timbul akibat kegagalan sistem dan atau ketidaktahuan prosedur pelaporan (Erdiansyah & Khoirunurrofik,

2021). Pengguna Coretax mengalami kegagalan akibat otomatisasi data dan masalah teknis pada tahap finalisasi pelaporan, yang tidak dijelaskan oleh secara detail pada pelaporan (Margetts & Dunleavy, 2024). Selain itu, kedua model tersebut menganggap wajib pajak sebagai kelompok yang dapat langsung menggunakan aplikasi (homogen), padahal dalam kenyataannya, pengalaman setiap wajib pajak sangat bergantung pada tingkat literasi digital dan latar belakang teknis penggunaan teknologi (Aldrees & Gračanin, 2023; Anggitama et al., 2018; Mamakou et al., 2024; Pratama & Cahyadi, 2020).

Kebaruan (novelty) penelitian ini dengan menghubungkan kesenjangan penelitian dengan pendekatan *Narrative Inquiry* yang lebih personal dan mendalam (Rother, 2007). Penelitian ini tidak hanya mengukur angka, melainkan mengupas tuntas setiap kerumitan alur yang telah memenuhi tahap rangkaian penggunaan aplikasi bagi wajib pajak yang dimulai dari langkah awal hingga berhasil melakukan pelaporan (González & Gale, 2022; O'Neill & Gibbs, 2016). Dengan pemetaan pengguna berdasarkan tingkat kemampuan atau keterampilan digital setiap wajib pajak dari yang fasih atau bisa menggunakan teknologi hingga masih asing (tidak) dengan menggunakan sistem digital. Selanjutnya fitur *prefill* menjadi hambatan dan pemicu kendala bagi pengguna (wajib pajak) baik yang ahli maupun yang pemula (Fochmann et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengalaman subjektif wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax 2026, dengan fokus secara spesifik pada identifikasi titik kegagalan teknis (last mile failure) dan dampaknya terhadap beban psikologis bagi pengguna. Melalui pemetaan journey map, studi ini bermaksud mengevaluasi sejauh mana fitur otomatisasi prefill data dan mekanisme finalisasi laporan yang mempengaruhi

efektivitas kepatuhan sukarela. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi otoritas pajak untuk mensinkronisasi infrastruktur digital dengan kebutuhan dan tingkat literasi digital wajib pajak. Penelitian ini memberikan kontribusi secara teoretis yaitu dengan memperkenalkan dalam perspektif Last Mile Failure berdasarkan literatur perpajakan digital untuk mengungkap hambatan psikologis dan secara teknis yang sering kali luput dari model evaluasi sistem konvensional. Dan studi ini menyediakan peta jalan (roadmap) bagi otoritas pajak dalam mengoptimalkan fitur otomatisasi dan desain antarmuka sistem Coretax guna menurunkan biaya kepatuhan serta memperkuat motivasi kepatuhan sukarela wajib pajak.

Penelitian ini tidak hanya fokus pada identifikasi kendala namun berupaya menyusun rekomendasi secara praktis berdasarkan pengalaman nyata wajib pajak dengan tujuan mendukung terciptanya sistem perpajakan digital yang lebih responsif terhadap pengguna dilapangan. Selain itu dapat memperkaya khazanah keilmuan mengenai interaksi manusia dan komputer (*Human Computer Interaction*) dalam pelayanan publik digital yang dapat diterima semua segmen pengguna (Alojail et al., 2023).

Kemudian, penelitian ini menyajikan instrumen evaluasi untuk menekan biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang selama ini dikeluhkan wajib pajak (Nurwanah et al., 2018). Hasil penelitian ini diharapkan menjadi nyata menuju sistem pelaporan yang lebih mudah, transparan, dan akurat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Cahyonowati et al., 2023).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif melalui *Narrative Inquiry* yang diperkaya *Qualitative*

*Content Analysis* (QCA) untuk menggali pengalaman pengguna dalam memanfaatkan Coretax pada pelaporan SPT Tahunan Edisi Bulan Januari dan Februari 2026 (Cho & Lee, 2014; Martin & Oliver, 2022; Rother, 2007; Yuan et al., 2023); (O'Neill & Gibbs, 2016).

Penggunaan *Narrative Inquiry* memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman subjektif pengguna secara lebih menyeluruh. Melalui pendekatan ini memungkinkan untuk menggali dimensi emosional, kebingungan sampai pada hambatan prosedural yang dialami oleh wajib pajak secara subyektif saat berinteraksi dengan sistem baru.

QCA berperan penting dalam mengorganisir dan mengkategorisasi narasi pengguna ke dalam tema-tema yang lebih teratur sebagai instrumen untuk melakukan kodifikasi dari ribuan informasi berdasarkan komentar online. Dengan cara ini, pola masalah hingga usulan solusi dari pengguna dapat dipetakan berdasarkan frekuensi dan intensitasnya secara jelas, sehingga menghasilkan temuan secara transparan dan dapat di pertanggungjawabkan. Dari 310 komentar yang dikumpulkan terdapat 80 narasi yang telah memenuhi kriteria inklusi untuk dilakukan kodifikasi secara mendalam, sementara sisanya dieksklusi karena tidak mengandung substansi teknis.

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* untuk memilih komentar-komentar yang relevan dari platform online seperti YouTube dan forum diskusi pajak, dengan tujuan mendapatkan data dan fokus serta berhubungan langsung dengan pengalaman pribadi wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang mencakup komentar yang secara eksplisit menyebutkan pengalaman teknis, keluhan prosedural, hambatan dalam proses pelaporan, serta solusi yang dicoba oleh pengguna. Di sisi lain, komentar yang tidak relevan, seperti spam

atau percakapan yang tidak berhubungan dengan pelaporan SPT, dikeluarkan dari analisis. Sehingga penelitian ini berusaha memastikan representasi yang lebih akurat terhadap pengalaman yang beragam berdasarkan segmen pengguna Coretax, termasuk pengguna dengan tingkat literasi digital yang mahir hingga gagap teknologi. Selanjutnya representasi data ini tetap terbatas pada kelompok yang memiliki akses dan kemauan untuk berpartisipasi dalam diskusi online.

Untuk mengatasi keterbatasan ini, penelitian ini juga melibatkan wawancara mendalam dengan beberapa pengguna Coretax yang bersedia berbagi pengalaman mereka. Penggunaan wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk menggali lebih jauh permasalahan yang tidak dapat ditangkap melalui komentar online. Penelitian ini melibatkan 12 informan diantaranya 4 wajib pajak awam yang memiliki tingkat literasi pajak dan literasi digital rendah yang mewakili pengguna pemula. 4 orang profesi ASN untuk menggali validasi NPWP atau TIN, 4 orang yang memiliki kecakapan teknologi dan pemahaman pelaporan pajak yang cukup tetap menghadapi kegagalan pada fitur otomatisasi.

Tahap pengolahan data dan analisis menggunakan perangkat lunak berupa NVivo dan Atlas.ti. Perangkat tersebut digunakan untuk memastikan konsistensi kode dan meningkatkan kredibilitas hasil analisis. Analisis data diawali dengan pembacaan menyeluruh terhadap seluruh komentar untuk mengenali alur pengalaman pengguna dan mengidentifikasi pola narasi yang berulang.

Setelah itu, peneliti melakukan pengodean awal (*open coding*) terhadap unit makna yang ditemukan, lalu menyusun dan menyempurnakan kategori - kategori yang muncul melalui proses komparasi antar data. Agar proses pengodean memiliki batasan konseptual yang jelas dan konsisten, penggunaan *codebook* sebagai instrumen

analisis yang memuat definisi operasional tema, indikator kata kunci atau peristiwa yang menandai tema, contoh unit makna yang representatif, serta implikasi terhadap pengalaman pengguna. *Codebook* tersebut disajikan dalam Tabel 1 sebagai pedoman pengodean sekaligus bukti transparansi analisis QCA. Penyusunan Tabel 1 dilakukan secara iteratif, dengan menggabungkan kerangka deduktif (aspek-aspek penting UX/HCI dalam layanan digital seperti reliabilitas sistem, kejelasan prosedur, validasi data, dan dukungan layanan) dan temuan induktif yang muncul langsung dari narasi pengguna.

Melalui mekanisme ini, tema - tema yang terbentuk tidak berhenti pada daftar keluhan, tetapi menjadi kategori analitis yang

dapat ditelusuri, dibandingkan antar segmen pengguna, serta dipakai untuk merumuskan rekomendasi perbaikan sistem. Setelah *codebook* final terbentuk, pengodean dilanjutkan secara tematik untuk memetakan problem pengguna ke dalam tema - tema utama, seperti masalah *prefill*/bukti potong, hambatan periode dan tahun pajak, kebingungan status kurang bayar/lebih bayar/nihil, ketidaksesuaian tanggungan dan PTKP, kendala validasi NPWP/TIN, gangguan akses/login, kegagalan pada tahap tanda tangan digital, munculnya *workaround*/solusi komunitas, serta ekspresi beban dan emosi pengguna yang berkaitan dengan persepsi kepatuhan.

**Tabel 1.** *Codebook* QCA: Peta Tema UX Coretax Berdasarkan Komentar Pengguna (n=80)

Tema (Kode)	Definisi operasional	Indikator (kata kunci)	Unit makna (parafrase/kutip singkat)
BP-PREFILL	Bukti potong/prefill tidak muncul, kosong, salah jenis (A1/A2), atau tidak dapat ditambahkan	“refresh”; “dokumen kosong”; “A2/BPA2 tidak ada”; “item/tombol + tidak muncul”	“Bukti potong tidak muncul walau sudah refresh”
PRD	Periode/tahun pajak atau jenis SPT tidak muncul/hilang setelah input	“periode”; “tahun pajak”; “jenis SPT”; “hilang setelah klik”	“Di konsep SPT tidak ada pilihan periode dan tahun pajak”
ST	Status akhir (kurang bayar/lebih bayar/nihil/normal) membingungkan atau tidak konsisten	“kurang bayar”; “lebih bayar”; “nihil”; “status normal di email”	“Sudah ikuti langkah, tapi status masih kurang bayar”
FAM	Data tanggungan/keluarga dan PTKP tidak muncul, salah relasi, atau tidak bisa diubah (TK/K)	“tanggungan”; “PTKP”; “TK/0”; “K0/K2”; “suami/anak tidak ada”	“Menikah 1 anak, PTKP tetap TK/0”
SIG	Penandatanganan digital gagal/tidak muncul/provider tidak dapat dipilih/validasi error	“tanda tangan”; “penyedia”; “data tidak valid”; “kode penandatanganan”	“Di akhir tanda tangan dokumen tidak muncul”
TIN	Validasi NPWP/TIN pemotong bermasalah atau nama instansi tidak ter-resolve	“TIN not valid”; “NPWP pemotong error”; “nama instansi tidak muncul”	“Copy NPWP pemotong error dan nama tidak muncul”
ACC	Masalah akses akun/login/reset password	“login tidak bisa”; “lupa kata sandi”; “pakai NIK kata sandinya apa”	“Login tidak bisa-bisa, lupa sandi juga tidak bisa”
SOL	Solusi/strategi komunitas untuk menyelesaikan masalah ( <i>workaround</i> )	“klik posting”; “pakai komputer”; “post dari awal”; “jangan HP”	“Tekan Posting SPT dulu biar nominal muncul otomatis”
FAIR/EMO	Keluhan beban/ketidakadilan dan emosi negatif (frustrasi, marah, sinis)	“kita yang bayar”; “kita yang lapor”; “makan”; “negara ribet”	“Kita yang bayar, kita yang lapor, kita yang pusing”

Istilah yang digunakan **BP-PREFILL** (Bukti Potong - *Prefill*). Merujuk pada kendala terkait fitur otomatisasi data Bukti Potong yang seharusnya muncul secara otomatis dalam sistem (data prapengisian). **PRD** (*Period/Periode*). Merujuk pada masalah atau kebingungan dalam pemilihan masa pajak, tahun pajak, atau rentang waktu pelaporan. **ST** (*Status*). Merujuk pada kebingungan atau kesalahan dalam penentuan status akhir pajak (apakah hasilnya Nihil, Kurang Bayar, atau Lebih Bayar).

**FAM** (*Family/Keluarga*). Merujuk pada hambatan terkait pengisian data anggota keluarga, jumlah tanggungan, dan penentuan kategori PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak). **SIG** (*Signature*). Merujuk pada kendala teknis saat proses tanda tangan digital (e-signature) pada tahap finalisasi pelaporan.

**TIN** (*Taxpayer Identification Number*). Merujuk pada masalah validasi identitas pajak, baik NPWP pribadi maupun NPWP Instansi/Bendahara (sering terjadi pada ASN/PNS). **ACC** (*Access*). Merujuk pada hambatan akses masuk ke sistem, seperti kendala login, verifikasi akun, atau navigasi awal aplikasi.

**SOL** (*Solution*). Merujuk pada tema solusi mandiri, strategi coba - coba (*workaround*), atau bantuan antar-pengguna (komunitas) untuk menyelesaikan masalah.

**FAIR/EMO** (*Fairness/Emotional*). Merujuk pada beban psikologis pengguna, seperti rasa frustrasi, kesal, serta persepsi mengenai keadilan dan kemudahan sistem.

Selanjutnya, hasil pengodean QCA diintegrasikan kembali ke dalam pembacaan naratif (*Narrative Inquiry*) untuk menyusun interpretasi yang mengaitkan urutan pengalaman pengguna mulai dari tahap awal input, tahap penarikan data, validasi, hingga tahap akhir tanda tangan dan submit dengan dampak psikologis dan perilaku pengguna dalam menyelesaikan pelaporan SPT.

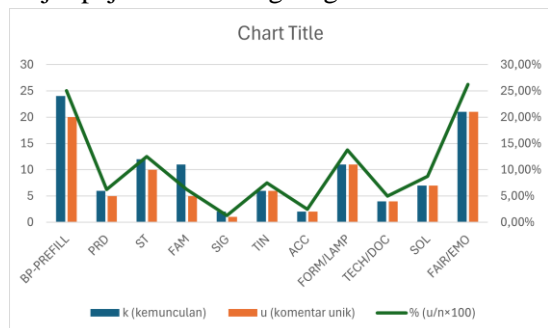
Untuk memastikan keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan strategi *trustworthiness* melalui triangulasi sumber data, yaitu membandingkan pola temuan dari komentar *online* dengan hasil wawancara mendalam guna memverifikasi konsistensi tema. Triangulasi dilakukan menggunakan hasil wawancara mendalam untuk mengonfirmasi mengapa masalah tersebut terjadi dalam perspektif *kausalitas* sementara komentar *online* digunakan untuk memetakan seberapa sering masalah itu muncul berdasarkan aspek *prevalensi*.

Selain itu, penelitian ini juga menerapkan *member checking* dengan meminta sebagian partisipan wawancara mengonfirmasi ringkasan temuan agar interpretasi peneliti tidak menyimpang dari pengalaman nyata mereka. Seluruh proses pengumpulan data, keputusan inklusi - eksklusi, perubahan kategori, serta logika pengodean didokumentasikan melalui audit trail untuk menjaga transparansi dan memastikan proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dengan desain penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemetaan masalah Coretax berbasis pengalaman pengguna secara sistematis, sekaligus menyediakan dasar rekomendasi perbaikan sistem yang lebih tepat sasaran dan aplikatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui proses pengodean sistematis menggunakan *Qualitative Content Analysis* (QCA), narasi pengalaman wajib pajak diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tematik untuk memetakan akar permasalahan dalam penggunaan Coretax 2026. Tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana hambatan teknis dan prosedural memengaruhi persepsi pengguna, yang kemudian direpresentasikan dalam distribusi frekuensi tema-tema dominan yang muncul di ruang publik. Visualisasi pada Gambar 1 menyajikan cakupan komprehensif mengenai titik-titik kritis yang memicu

kendala pelaporan, sekaligus memberikan landasan untuk memahami korelasi antara gangguan fungsi otomatisasi sistem dengan dinamika beban psikologis yang dialami oleh wajib pajak secara langsung.



Gambar 1. Distribusi Tematik Pengalaman Pengguna Coretax

Hasil analisis gambar 1 menunjukkan bahwa hambatan utama pengguna Coretax 2026 terpusat pada kegagalan fitur otomatisasi dan beban psikologis bagi pengguna (wajib pajak). Tema BP-PREFILL muncul sebagai kendala teknis yang paling dominan (25,00%), di mana terdapat ketidaksinkronan data bukti potong memaksa pengguna melakukan validasi manual agar sesuai, tercermin dari tingginya selisih kemunculan ( $k=24$ ) dibanding komentar unik ( $u=20$ ). Kondisi tersebut berkorelasi langsung dengan tingginya ekspresi emosi negatif dan keluhan beban kepatuhan pada tema FAIR/EMO yang mencapai persentase tertinggi (26,25%). Data ini mengindikasikan bahwa masalah teknis pada penarikan data otomatis bukan sekadar gangguan kecil, melainkan pemicu utama frustrasi wajib pajak yang merasa prosedur pelaporan menjadi lebih melelahkan dibandingkan sistem sebelumnya (*e-filing*).

Di sisi lain, kerumitan prosedural pada pengisian lampiran (FORM/LAMP, 13,75%) dan kebingungan atas hasil status pajak (ST, 12,50%) memperlihatkan adanya celah literasi digital dan desain antarmuka yang belum intuitif. Meskipun sistem dirancang untuk menyederhanakan proses, masalah pada validasi data keluarga (FAM, 6,25%) dan

identitas pemotong (TIN, 7,50%) menunjukkan bahwa integrasi basis data antar pihak belum berjalan sempurna.

Menariknya, munculnya tema SOL (8,75%) mengindikasikan adanya inisiatif mandiri dari komunitas pengguna untuk menciptakan solusi alternatif (*workaround*). Fenomena ini menekankan bahwa ketika saluran dukungan resmi (*helpdesk*) dirasa kurang responsif atau sulit diakses dalam situasi kritis pelaporan, pengguna cenderung membentuk jejaring informasi informal.

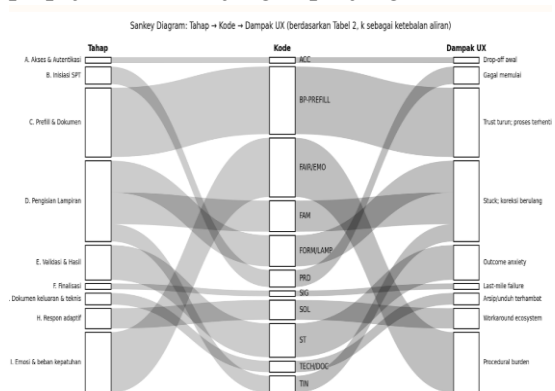
Hasil analisis pada Gambar 1 memperlihatkan distribusi tematik pengalaman pengguna Coretax 2026 berdasarkan komentar-komentar yang dikumpulkan. Sebagian besar keluhan dan masalah yang dialami pengguna terpusat pada kegagalan fitur otomatisasi data, terutama pada bagian BP-PREFILL yang tidak sinkron dengan data yang diharapkan. Ini terlihat dari tingginya frekuensi keluhan terkait dengan bukti potong yang tidak muncul secara otomatis, memaksa pengguna untuk melakukan validasi manual yang tentunya memperlambat proses pelaporan. Selain itu, tema FAIR/EMO, yang menggambarkan beban psikologis dan frustrasi pengguna, juga mendominasi hasil analisis ini. Banyak wajib pajak merasa bahwa meskipun mereka telah mengikuti prosedur yang benar, sistem tetap menghambat mereka, menyebabkan perasaan tidak adil dan meningkatnya ketidakpercayaan terhadap sistem. Hasil gambar tersebut menggambarkan bahwa masalah teknis tidak hanya menghambat kemajuan pelaporan, tetapi juga menambah tekanan emosional yang secara langsung mengurangi motivasi wajib pajak untuk melanjutkan pelaporan pajak mereka.

Implementasi Coretax 2026 masih terjebak dalam paradoks digitalisasi, di mana niat simplifikasi justru berujung pada peningkatan biaya kepatuhan secara psikologis maupun prosedural bagi wajib

pajak. Keluhan emosional dan kegagalan fitur sinkronisasi data *pre fill* menandakan bahwa kepercayaan publik terhadap sistem ini sangat rentan terhadap kepercayaan publik terhadap keandalan sistem, selain itu kegagalan satu fitur otomatisasi dapat mengurangi motivasi persepsi kemudahan penggunaan sistem (*perceived ease of use*).

Transformasi digital melalui Coretax belum berhasil memindahkan beban kerja dari manusia ke sistem secara efektif, melainkan hanya mengubah bentuk kerumitan dari manual kertas menjadi digital birokratis. Akibatnya pelaporan pajak tidak jadi lebih ringan melainkan terasa membingungkan dan sulit dipahami.

Jika keandalan data dan edukasi untuk wajib pajak tidak segera diperbaiki, Coretax beresiko menurunkan tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Hambatan teknis yang dianggap tidak perlu dan menambah kerumitan teknis dilapangan khususnya pengguna serta menciptakan batu sandungan bagi efektivitas administrasi perpajakan dalam jangka panjang.



**Gambar 2.** Pemetaan Tema Berdasarkan Tahap Pelaporan SPT (*Journey Map*) – QCA

Gambar 2 menggambarkan perjalanan (*journey*) pengguna dalam menggunakan Coretax 2026 dari awal hingga akhir, dengan fokus pada titik-titik kritis yang menjadi hambatan utama. Proses pelaporan dimulai dengan masalah akses awal, di mana banyak pengguna mengalami kesulitan saat mencoba

login atau mengakses sistem, yang menghalangi mereka untuk memulai proses pelaporan. Setelah itu, kegagalan pada tahap BP-PREFILL atau otomatisasi data bukti potong menjadi hambatan besar berikutnya. Pengguna yang berhasil melewati tahap ini, sering kali terhenti lagi pada pengisian data yang lebih rumit, seperti status pajak yang tidak konsisten atau kesalahan dalam pengisian lampiran. Hambatan yang paling signifikan muncul pada tahap akhir, yaitu saat tanda tangan digital gagal, menghalangi pengguna untuk menyelesaikan pelaporan mereka. Secara keseluruhan, Gambar 2 menunjukkan bahwa perjalanan pengguna Coretax bukanlah perjalanan yang lancar, melainkan penuh dengan hambatan yang menyebabkan pengguna harus mengulang-ulang proses atau bahkan menyerah pada tengah jalan.

Hambatan dirasakan oleh wajib pajak (pengguna) terjadi pada tahap penarikan data bukti potong (BP-PREFILL) serta pengisian lampiran (FORM/LAMP, TIN, FAM). Fitur *prefill* menjadi titik masalah yang paling sering muncul dengan frekuensi tertinggi, yaitu sebanyak 24 kali laporan kendala.

Meskipun berhasil melewati tahap awal, beberapa pengguna ditengah jalan terhenti disebabkan adanya data bukti potong yang tidak muncul secara otomatis atau adanya kesalahan jumlah anggota keluarga (PTKP). Titik kesulitan lainnya terjadi saat finalisasi (SIG) dan pengunduhan dokumen (TECH/DOC). Gagalnya tahap terakhir merugikan waktu para pengguna aplikasi dikarena belum tuntas. Secara keseluruhan, proses pelaporan belum sepenuhnya lancar. Beberapa kendala teknis memaksa wajib pajak untuk mengulang proses beberapa kali yang tentu saja memakan waktu tidak sedikit dan perlu menguji kesabaran mekanisme pelaporan.

Hasil analisis *Risk Matrix* pada Gambar 3 menunjukkan bahwa kegagalan

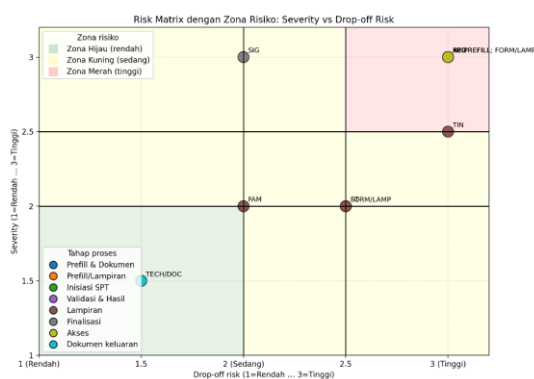
sistem yang paling kritis terjadi pada tahap awal dan tengah proses pelaporan. Masalah yang paling fatal berasal dari kegagalan fitur BP-PREFILL, di mana data bukti potong tidak muncul otomatis atau muncul dengan kesalahan, serta ketidakmampuan sistem untuk menampilkan periode tahun pajak yang sesuai. Masalah ini memiliki tingkat keparahan maksimal 3 dan berisiko sangat tinggi dalam menghambat wajib pajak untuk melanjutkan proses pelaporan. Ketika data yang sangat diperlukan tidak tersedia, proses pelaporan pun terhenti total, memicu frustrasi dan keluhan emosional yang tinggi dari wajib pajak, yang tercermin dalam tema FAIR/EMO.

beban psikologis pada wajib pajak, serta memperburuk persepsi mereka terhadap sistem pelaporan pajak digital yang seharusnya lebih efisien.

Hasil penelitian ini mengungkap tiga masalah utama yang saling terkait, yaitu kegagalan fitur otomatisasi, beban kepatuhan psikologis, dan krisis kepercayaan digital. Ketidakmampuan sistem dalam menyediakan data yang akurat dan menyelesaikan masalah teknis dengan cepat menyebabkan wajib pajak merasa terjebak, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kepatuhan sukarela dalam pelaporan pajak. Tanpa perbaikan yang segera pada sistem Coretax 2026, transformasi digital dalam perpajakan ini bisa berisiko hanya menjadi perubahan administratif yang tidak meningkatkan kualitas layanan, dan malah mengurangi kepercayaan publik terhadap Direktorat Pajak di masa depan.

Analisis terhadap segmentasi pengguna pada gambar 4 mengungkapkan bahwa kendala dalam Coretax tidak dirasakan sama bagi setiap wajib pajak. Hambatan yang muncul sangat bergantung pada seberapa mahir pengguna dalam menggunakan teknologi serta latar belakang pekerjaan. Kelompok pengguna awam merasa asing dimulai sejak awal proses, ketidak-tahuan alur dan kerumitan menjadi dasar pengguna bingung, akibatnya beberapa memilih tidak melanjutkan sebelum pelaporannya tuntas.

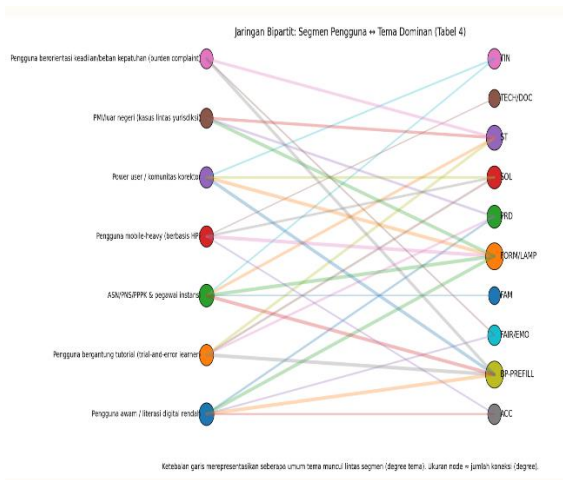
Di sisi lain, kelompok pegawai pemerintah (ASN/PNS/PPP) menghadapi masalah prosedur yang lebih rumit, terutama saat memvalidasi identitas instansi (TIN) atau menyinkronkan penghasilan tambahan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa fitur otomatisasi Coretax belum sepenuhnya siap menangani pelaporan pajak yang melibatkan lebih dari satu instansi. Kondisi ini akhirnya membuat pengguna lebih banyak mengandalkan metode coba-coba serta mencari panduan dari luar kanal resmi



Gambar 3. Risk Matrix dengan Zona Resiko

Lebih jauh lagi, hambatan pada tahap pengisian lampiran dan validasi data seperti PTKP (FAM) dan TIN menunjukkan adanya masalah dalam integrasi data pihak ketiga, yang menyebabkan ketidaksesuaian data dan memaksa wajib pajak untuk melakukan perbaikan berulang. Hal ini semakin memperpanjang waktu pelaporan dan menambah kebingungannya. Pada tahap finalisasi, masalah tanda tangan digital (SIG) dan pengunduhan dokumen (TECH/DOC) menjadi hambatan terakhir yang menyebabkan pengguna merasa bahwa semua upaya yang dilakukan sebelumnya sia-sia. Kegagalan sistem pada tahap-tahap ini menciptakan ketidakpastian yang semakin meningkatkan

pemerintah agar bisa menyelesaikan pelaporannya.



**Gambar 4.** Jaringan Bipartit Segmen Pengguna dan tema dominan

Pengguna aplikasi terbagi menjadi dua bagian atau tipe power user yang terbiasa paham dan familiar dengan teknologi sekaligus paham akan pajak. Pengguna yang power user memiliki kemampuan eksplorasi, searching untuk mengetahui celah dan proses bisnis, paham bila sistem mengalami kegagalan serta tidak menyerah untuk mengetahui proses didalamnya. Tipe kedua hanya menggunakan *mobile* (HP) atau pun pemula, tipe ini mengalami kesulitan dalam *processing* terhadap aplikasi coretax, termasuk kesulitan membaca bupot (bukti potong), tampilan gelap (*Error*), serta kendala unduh dokumen, sehingga tetap diperlukan penggunaan laptop rekan lain. Pengguna tidak semuanya paham akan proses bisnis dan alur aplikasi sehingga kebutuhan wajib pajak setiap orang berbeda-beda termasuk orang awam, ASN/PNS, PMI (TKI), terlebih lagi bila tidak familiar dengan teknologi.

## PEMBAHASAN/ DISCUSSION

Diskusi ini menjadi bagian dalam analisis pada penelitian ini serta berelasi dengan peneliti yang juga sebagai wajib pajak.

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis – Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Dengan system coretax 2026 yang tersajikan, justru menjadi 'paradoks digitalisasi' dalam administrasi publik, di mana rencana awal adanya otomasi untuk mempermudah wajib pajak dan menambah pendapatan negara justru menciptakan jebakan bagi wajib pajak termasuk keterampilan dan ilmu pengetahuan bagi wajib pajak. Bahkan adanya fenomena last mile failure bukanlah gangguan teknis minor, melainkan kegagalan yang secara struktural menjembatani ekspektasi sistem yang terintegrasi dengan realitas infrastruktur data dari pihak ketiga yang hasilnya masih terpisah-pisah. Peneliti memiliki asumsi bahwa penyediaan platform digital secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan, faktanya, beban psikologis wajib pajak akibat kegagalan fitur prefill dan validasi final menunjukkan bahwa sistem tersebut berisiko menjadi instrumen paksaan digital yang justru mengurangi kepercayaan publik. Oleh karena itu, pentingnya diskusi ini sangat berperan penting dan mengapa desain yang teknosentris tanpa dukungan sinkronisasi data yang andal dapat memindahkan biaya administrasi dari otoritas ke beban wajib pajak dalam bentuk biaya kepatuhan psikologis menjadi mahal (Agatz et al., 2025).

Ketika data yang seharusnya tersedia secara otomatis ternyata kosong atau tidak akurat, dan beberapa kali mengalami gagal sistem dan menambah beban verifikasi diawal menjadi beban wajib pajak (Weigl et al., 2024). Oleh karena itu muncullah persepsi baru bahwa transformasi digital bukan sedang menghilangkan kerumitan, melainkan hanya memindahkan kerumitan tersebut dari kertas ke layar digital, yang dalam banyak kasus justru terasa lebih mengintimidasi bagi pengguna (Pane & Simanjuntak, 2024; Pourmohammadreza et al., 2025).

Terdapat kesenjangan realitas desain (*design reality gap*) dimana Coretax tampaknya dibangun dengan asumsi bahwa seluruh wajib pajak adalah pengguna yang

melek teknologi (*power users*) dengan infrastruktur perangkat yang mumpuni (Singgir et al., 2025). Sedangkan realitas di lapangan menunjukkan bahwa keragaman literasi digital dan variasi perangkat (terutama pengguna berbasis mobile) belum pada tahap lancar (Erstiawan, 2025b). Bagi pengguna awam, istilah teknis dan alur yang rumit bukan dianggap sebagai kecanggihan, melainkan sebagai teka-teki yang membingungkan (Ilieva et al., 2024); (Erstiawan, Martinus, 2025). Sistem yang tidak inklusif ini pada akhirnya menciptakan segmentasi wajib pajak dimana mereka yang mampu beradaptasi dengan teknologi merasa terbantu, sementara mereka yang gagap teknologi semakin merasa tidak menggap penting bahkan tidak peduli dari kewajiban bernegaranya (Gusman & Kusuma, 2023); (Desmal et al., 2022).

Kegagalan pada tahap akhir khususnya pada proses tertentu secara psikologis, pengguna (wajib pajak) telah meluangkan waktu, tenaga, dan motivasi untuk mencapai tahap final yaitu lapor pajak. Ketika sistem yang tersedia gagal, muncullah efek frustrasi yang dikenal sebagai biaya kepatuhan psikologis (*psychological compliance cost*) (Nasri & Yusoff, 2025); (Erstiawan, 2025a). Kegagalan ini mengecewakan rasa pencapaian pengguna dan menggantinya dengan perasaan sia-sia. Jika hal ini terjadi berulang kali, motivasi untuk patuh secara sukarela akan tergerus dan berganti menjadi kepatuhan terpaksa yang penuh kecewa, dan dalam jangka panjang dapat menurunkan *tax morale* secara nasional (Arsal et al., 2025).

Ketidakmampuan pengelola aplikasi dengan adanya sistem bantuan resmi (*helpdesk*) bagi wajib pajak dalam memberikan respon cepat dan solutif di tengah krisis teknis juga telah melahirkan fenomena "*shadow support*" atau dukungan bayangan di komunitas digital (Wahyuni et al., 2024). Munculnya berbagai workaroud atau strategi coba - coba yang dibagikan antar pengguna di

media sosial menunjukkan adanya krisis kepercayaan terhadap aplilasi resmi (Erstiawan, 2025c). Wajib pajak lebih memilih memercayai panduan dari sesama pengguna di YouTube atau WhatsApp grup daripada mengikuti instruksi sistem yang dianggap kaku. Fenomena ini menandakan bahwa narasi keberhasilan sistem tidak lagi ditentukan oleh klaim pemerintah, melainkan oleh bantuan dari komunitas, rekan kerja, workshop dan lain sebagainya yang terbentuk di ruang publik (Crusoe et al., 2024; Olsson et al., 2024). Jika celah informasi ini terus dibiarkan, legitimasi sistem perpajakan digital akan terus dipertanyakan (Saha et al., 2023).

Keberhasilan sistem perpajakan masa depan tidak lagi hanya diukur dari seberapa canggih algoritma *data based* di belakangnya, melainkan dari seberapa manusiawinya antarmuka dan prosesnya serta realisasi dilapangan (Han et al., 2025). Rasa keadilan dalam perpajakan kini tidak hanya diukur dari besaran nominal pajak yang dibayar, tetapi juga dari kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban tersebut (Aoki et al., 2024). Jika proses pelaporan tetap dianggap sebagai beban yang menyiksa secara emosional, maka cita-cita transformasi digital untuk meningkatkan kepatuhan sukarela bisa sulit tercapai (Febiri et al., 2024). Coretax perlu berevolusi dari sekadar instrumen pengawasan menjadi mitra layanan yang benar - benar memahami batasan dan kebutuhan penggunanya (wajib pajak) (Tsarouhas & Grigoriadis, 2025).

## KESIMPULAN / CONCLUSSION

Secara keseluruhan penelitian ini menemukan bahwa transisi penggunaan aplikasi baru dalam pelaporan masih belum mulus antara sistem canggih dengan realialitas wajib pajak yang paham teknologi dan paham pajak dilapangan. Implementasi sistem ini masih mengalami tantangan pada aspek fungsionalitas dan pengalaman pengguna

(*user experience*). Wajib pajak, terutama kelompok awam, sering terjebak dalam proses pelaporan karena panduan internal sistem masih kurang intuitif, sehingga memicu ketergantungan pada solusi informal komunitas. Digitalisasi ini masih terjebak pada modernisasi hanya pada aplikasi namun belum menyentuh substansi keandalan sistem yang mampu menjamin kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) yang selama ini dibangun.

Meskipun tujuan transformasi digital adalah untuk meningkatkan efisiensi, Coretax justru mengurangi *compliance cost* bagi wajib pajak, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi dan konsep perpajakan (Widuri et al., n.d.). Sistem yang dirancang dengan pendekatan pukul rata seolah-olah wajib pajak paham teknologi dan konsep perpajakan sehingga perlu upaya lebih mengakomodasi keragaman literasi digital pengguna, yang menyebabkan ketergantungan pada solusi informal dan menurunnya kepercayaan digital. Untuk mewujudkan transformasi perpajakan yang inklusif, perlu ada perbaikan dalam hal sinkronisasi data, perbaikan antarmuka pengguna, serta pendekatan desain yang lebih responsif terhadap profil wajib pajak yang beragam.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan data yang berasal dari *platform online*, yang tidak sepenuhnya mewakili seluruh populasi wajib pajak termasuk kegelisahan wajib pajak daerah terpencil. Ke depan, penelitian mendatang dapat memperluas sampel dengan menggunakan metode yang lebih representatif, dan lebih turun kelapangan didaerah terpencil atau kota-kota kecil dalam jangka waktu lebih lama untuk melihat perilaku wajib pajak seiring perkembangan teknologi. Termasuk mengembangkan panduan pengguna yang lebih jelas dan lebih komplit sampai pada lampiran yang dibutuhkan dalam pelaporan pajak serta meningkatkan adopsi sistem dan

memastikan keberlanjutan kepatuhan pajak di Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agatz, N., Fransoo, J. C., Rabinovich, E., & Sousa, R. (2025). Innovations, Technologies, and the Economics of Last-Mile Operations: A Call for Research in Operations Management. *Journal of Operations Management*, 71(2), 166–175. <https://doi.org/10.1002/joom.1355>
- Ahmad, N., Nafees, B., & Kamran, H. (2023). Determinants of Customers' Behavior for the Adoption of Green Banking Products and Services: UTAUT Model-Based Explanation. *Academic Journal of Social Sciences (AJSS)*, 7(2), 62–80. <https://doi.org/10.54692/ajss.2023.07022018>
- Aldrees, A., & Gračanin, D. (2023). UX in E-government Services for Citizens: A Systematic Literature Review. *Journal of User Experience*, 18(3), 133–169.
- Alojail, M., Alshehri, J., & Khan, S. B. (2023). Critical Success Factors and Challenges in Adopting Digital Transformation in the Saudi Ministry of Education. *Sustainability*, 15(21), 15492. <https://doi.org/10.3390/su152115492>
- Al-Okaily, M. (2024). Implications of the COVID-19 pandemic on continuance usage of electronic tax declaration platforms: extending classical UTAUT model. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 26(6), 640–658. <https://doi.org/10.1108/DPRG-08-2023-0116>
- Anggitama, D., Tolle, H., & Az-Zahra, H. (2018). Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience Menggunakan Metode Human Centered Design dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi EzyPay. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6152–6159.
- Antoro, A. F. S., & Thaha, A. R. (2025). Analysis of the Acceptance of the Local Tax Administration System Using the Technology Acceptance Model (TAM). *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 6(3), 1–19. <https://doi.org/10.61194/ijtc.v6i3.1446>
- Aoki, N., Tatsumi, T., Naruse, G., & Maeda, K. (2024). Explainable AI for government: Does the type of explanation matter to the accuracy, fairness, and trustworthiness of an algorithmic decision as perceived by those who are affected? *Government Information*

- Quarterly*, 41(4), 101965. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101965>
- Arsal, Y., Rosid, A., & Satyadini, A. (2025). Do Taxpayers Embrace Social Norms to Comply? Empirical Evidence From Indonesia. *Asian-Pacific Economic Literature*. <https://doi.org/10.1111/apel.12459>
- Blut, M., Chong, A. Y. L., Tsigna, Z., & Venkatesh, V. (2022). Meta-Analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Challenging its Validity and Charting a Research Agenda in the Red Ocean. *Journal of the Association for Information Systems*, 23(1), 13–95. <https://doi.org/10.17705/1jais.00719>
- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Juliarto, A. (2023). The role of social norms and trust in authority in tax compliance dilemmas. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2174084>
- Cho, J., & Lee, E.-H. (2014). Reducing Confusion about Grounded Theory and Qualitative Content Analysis: Similarities and Differences. *The Qualitative Report*. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2014.1028>
- Crusoe, J., Magnusson, J., & Eklund, J. (2024). Digital transformation decoupling: The impact of willful ignorance on public sector digital transformation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101958. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101958>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, 8, e1074. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.1074>
- Erdiansyah, A. V., & Khoirunurrofik, K. (2021). Formal Tax Compliance In Indonesia Through Electronic Tax Filing: A Case Study Of Micro, Small, And Medium Enterprises (MSMEs). *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 5(1), 32–48. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i1.1237>
- Erstiawan, M. S. (2025a). Kegagalan Coretax Memicu Wacana Publik, Mengikis Kontrak Sosial dan Kepercayaan Wajib Pajak. *Akuntansi Dan Ekonomi Pajak: Perspektif Global*, 2(4), 91–108. <https://doi.org/10.61132/aeppg.v2i4.1827>
- 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>
- Erstiawan, M. S. (2025c). The Role of Leaders in Managing the Coretax Application Information System Gap. *CONTABILITA : Journal of Accounting and Finance*, 1(2), 88–99. <https://doi.org/10.37477/caf.v1i2.817>
- Erstiawan, Martinus, S. (2025). Analisis Sentimen dan Isu Kritis Wajib Pajak Terhadap Implementasi Coretax Berbasis Python. *Majalah Ekonomi : Telaah Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 31(2), 35–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.36456/yx61p910>
- Febiri, F., Gariba, M. I., Hub, M., & Provaznikova, R. (2024). The synergy between human factors, public digitalization and public administration in the European context. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100424. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100424>
- Finkelstein, S. A., & Metcalf, G. E. (2023). The macroeconomic effects of a carbon tax to meet the U.S. Paris agreement target: The role of firm creation and technology adoption. *Journal of Public Economics*, 218, 104800. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104800>
- Fochmann, M., Müller, N., & Overesch, M. (2021). Less cheating? The effects of prefilled forms on compliance behavior. *Journal of Economic Psychology*, 83, 102365. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2021.102365>
- González, L., & Gale, F. (2022). Sustainable city branding narratives: a critical appraisal of processes and outcomes. *Journal of Place Management and Development*, 16(1), 20–44. <https://doi.org/10.1108/jpmd-09-2021-0093>
- Gusman, D., & Kusuma, Y. Y. (2023). GAP Analysis of E-Government Implementation In Indonesia. *Jurnal Teknik Industri*

- Terintegrasi*, 6(1), 209–215.  
<https://doi.org/10.31004/jutin.v6i1.13483>
- Han, L., Wang, Y., Sun, J., & Sun, Z. (2025). How does digital technology application affect tax compliance? *Finance Research Letters*, 85, 107932.  
<https://doi.org/10.1016/j.fr.l.2025.107932>
- Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhaharova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., Mollova, T., & Dimitrov, A. (2024). Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*, 14(3), 54.  
<https://doi.org/10.3390/admsci14030054>
- Mamakou, X. J., Zaharias, P., & Milesi, M. (2024). Measuring customer satisfaction in electronic commerce: The impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality & ...*  
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2021-0215>
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2024). The political economy of digital government: How Silicon Valley firms drove conversion to data science and artificial intelligence in public management. *Public Money & Management*, 1–11.  
<https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2389915>
- Martin, F., & Oliver, T. (2022). A Qualitative Content Analysis of Online Public Mental Health Resources for COVID-19. *Frontiers in Psychiatry*, 13.  
<https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.553158>
- Murphy, K. (2005). Regulating More Effectively: The Relationship between Procedural Justice, Legitimacy, and Tax Non-compliance. *Journal of Law and Society*, 32(4), 562–589.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6478.2005.00338.x>
- Nasri, A., & Yusoff, Y. H. (2025). Applying the Theory of Planned Behavior to SME Tax Compliance: A Conceptual Literature Review and Firm-Level Framework. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(10), 2434–2444.  
<https://doi.org/10.47772/IJRIS.2025.910002023>
- Nurwanah, A., T., S., Rosidi, R., & Roekhudin, R. (2018). Determinants of tax compliance: theory of planned behavior and stakeholder theory perspective. *Problems and Perspectives in Management*, 16(4), 395–407.  
[https://doi.org/10.21511/ppm.16\(4\).2018.33](https://doi.org/10.21511/ppm.16(4).2018.33)
- Olsson, M., Eliasson, I., Kautsky, S., Hård af Segerstad, Y., & Nilsson, S. (2024). Co-creation of a digital platform for peer support in a community of adolescent and young adult patients during and after cancer. *European Journal of Oncology Nursing*, 70, 102589.  
<https://doi.org/10.1016/j.ejon.2024.102589>
- O’Neill, K., & Gibbs, D. (2016). Rethinking green entrepreneurship – Fluid narratives of the green economy. *Environment and Planning A Economy and Space*, 48(9), 1727–1749.  
<https://doi.org/10.1177/0308518x16650453>
- Pane, A. A., & Simanjuntak, F. A. (2024). Factors Influencing Taxpayers’ Intention to Use Online Tax Filing System (E-Filing): A Study of Indonesian Taxpayers. *Journal of Tax Reform*, 10(2), 228–239.  
<https://doi.org/10.15826/jtr.2024.10.2.166>
- Pourmohammadreza, N., Jokar, M. R. A., & Van Woensel, T. (2025). Last-mile logistics with alternative delivery locations: A systematic literature review. *Results in Engineering*, 25, 104085.  
<https://doi.org/10.1016/j.rineng.2025.104085>
- Pratama, M. A. T., & Cahyadi, A. T. (2020). Effect of user interface and user experience on application sales. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1–3.
- Rother, E. T. (2007). Systematic literature review X narrative review. *Acta Paulista de Enfermagem*.  
<https://www.scielo.br/j/ape/a/z7zZ4Z4GwYV6FR7S9FHTByr/?lang=en>
- Saha, A., Gergle, D., & Piper, A. M. (2023). Understanding Peer-to-Peer Instructional Support in an Online Community for Blind Audio Producers. *The 25th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*, 1–15.  
<https://doi.org/10.1145/3597638.3608399>
- Singgir, N. Y., Ferriswara, D., & Pramudiana, I. D. (2025). From Vision To Reality: Overcoming The Challenges of Implementing E-Government in Papua. *Parlementer: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 2(3), 20–38.  
<https://doi.org/10.62383/parlementer.v2i3.1092>
- Tsarouhas, P., & Grigoriadis, K. (2025). Building Trust in AI for Public Administration: A Strategic Framework for Transparency, XAI, Participation, and Digital Literacy. *2025 7th International Congress on Human-Computer Interaction, Optimization and Robotic Applications (ICHORA)*, 1–9.

- <https://doi.org/10.1109/ICHORA65333.2025.11017116>
- Wahyuni, H. I., Fitrah, A. A., Eprilianto, D. F., & Mardalena, I. (2024). Technology, transparency, and collaboration/integration: Analysis of digital government problems from public communication perspective during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Information Polity*, 29(1), 93–111. <https://doi.org/10.3233/IP-211545>
- Weigl, L., Roth, T., Amard, A., & Zavolokina, L. (2024). When public values and user-centricity in e-government collide – A systematic review. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101956. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101956>
- Widuri, R., Shan, M., Lavinia, E., & Articleinformatio, N. (n.d.). *The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Tax Compliance: The Role of Tax Awareness as Intervening Variable*. Retrieved <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:270847481>
- Yuan, Y.-P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W.-H., Cham, T.-H., Ooi, K.-B., Aw, E. C.-X., & Currie, W. (2023). Government Digital Transformation: Understanding the Role of Government Social Media. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101775. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>