

**MANAJEMEN KRISIS DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK DALAM MENANGANI
GANGGUAN TEKNIS PELAPORAN SPT
TAHUNAN ORANG PRIBADI TAHUN 2025
MELALUI CORETAX**



Skripsi

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

OLEH:

NAMA: JASMINE SYIFA SHADRINA ATSYAH

NIM: 1410622071

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

ABSTRAK

Jasmine Syifa Shadrina Atsyah (1410622071). Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Menangani Gangguan Teknis Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2025 melalui Coretax; 159 halaman; 10 buku; 10 jurnal; 1 situs. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini mengkaji secara komprehensif efektivitas manajemen krisis dalam transisi sistem pelaporan publik baru pada otoritas perpajakan berdasarkan empat dimensi utama manajemen krisis: pencegahan, persiapan, respons, dan revisi/pascakrisis. Melalui pendekatan kualitatif, pembahasan mendalam, pengujian keabsahan data via triangulasi, serta analisis koding, ditemukan bahwa pada Dimensi Pencegahan, otoritas secara proaktif melakukan pemindaian lalu lintas data *real-time* di *war room*, menjangkit keluhan masif melalui strategi *omnichannel* (YouTube, Instagram, layanan panggilan, *live chat*, dan *helpdesk* tatap muka), menerapkan prosedur triase berjenjang untuk memilah *system error* dan *user error*, melakukan mitigasi struktural seperti penyediaan Simulator Sistem, serta mengevaluasi efektivitas pengurangan ancaman hingga server tetap stabil. Pada Dimensi Persiapan, organisasi mendiagnosis kerentanan UI/UX dan kesenjangan digital, memetakan spektrum krisis berlapis (kapasitas, kultural, teknis, reputasi media sosial), melatih sumber daya manusia melalui simulasi massal melibatkan hampir 40.000 pegawai di lingkungan produksi asli, melembagakan Rencana Manajemen Krisis (CMP) via SOP birokrasi dan narasi satu pintu, serta meninjau sistem komunikasi krisis lintas divisi. Pada Dimensi Respons, pihak pengelola mengeksekusi penyesuaian beban jaringan dan pengeralihan fisik luring (*all-hands-on-deck*) dengan menyulap aula menjadi loket pelayanan tambahan, menerapkan komunikasi strategis berorientasi *citizen-centric* yang melindungi hak administratif pengguna, memberikan tanggapan transparan termasuk keputusan pimpinan puncak memperpanjang batas waktu pelaporan tahunan nasional, serta menjalankan strategi dua jalur melalui sistem tiket eskalasi dan pengawalan edukatif di media sosial. Terakhir, pada Dimensi Revisi/Evaluasi Pascakrisis, evaluasi retrospektif membuktikan keberhasilan menahan gejolak sosial melalui diseminasi tutorial edukatif, sementara dampak krisis memicu pembelajaran organisasional (*organizational learning*) berupa reformasi berbasis *User-Centered Design* (penyederhanaan UI/UX dan bahasa regulasi), budaya kerja yang tangkas (*agile*), serta pelembagaan target edukasi terstruktur.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Komunikasi Krisis, Gangguan Sistem, Krisis.

ABTRACT

Jasmine Syifa Shadrina Atsyah (1410622071). *Crisis Management of the Direktorat Jenderal Pajak in Handling Technical Disruptions of the 2025 Individual Annual Tax Return Reporting via Coretax*; 161 pages; 10 books; 10 journals; 1 website. Communication Science Study Program, Faculty of Social Sciences and Law, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This study comprehensively examines the effectiveness of crisis management during the transition of a new public reporting system within a tax authority, based on four core crisis management dimensions: prevention, preparation, response, and post-crisis revision. Employing a qualitative approach, in-depth discussion, data validity testing via triangulation, and coding analysis, the findings reveal that in the Prevention Dimension, the authority proactively scanned real-time data traffic in the war room, captured massive complaints through an omnichannel strategy (YouTube, Instagram, call services, live chat, and face-to-face helpdesks), implemented tiered triage procedures to distinguish system errors from user errors, executed structural mitigations such as providing a System Simulator, and evaluated threat reduction effectiveness to maintain server stability. In the Preparation Dimension, the organization diagnosed UI/UX vulnerabilities and digital divides, mapped multi-layered crisis spectra (capacity, cultural, technical, social media reputation), trained human resources through mass simulations involving nearly 40,000 employees in the live production environment, institutionalized the Crisis Management Plan (CMP) via bureaucratic SOPs and unified single-door narratives, and reviewed cross-divisional crisis communication systems. In the Response Dimension, the entity executed network load adjustments and offline physical deployments (all-hands-on-deck) by transforming office halls into additional service counters, implemented citizen-centric strategic communication protecting user administrative rights, provided transparent responses including top leadership decisions to extend the national annual reporting deadline, and operated a dual-track strategy through ticketing escalation and educational social media guidance. Finally, in the Post-Crisis Revision Dimension, retrospective evaluations demonstrated success in preventing social unrest through educational video dissemination, while the crisis impact triggered organizational learning through User-Centered Design reforms (simplifying UI/UX and regulatory language), an agile work culture, and institutionalized structured educational targets.

Keywords: *Crisis Management, Crisis Communication, System Malfunction, Crisis.*

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Jasmine Syifa Shadrina Atsyah

NIM : 1410622071

Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Menangani Gangguan Teknis Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2025 Melalui Coretax” adalah:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya, sarjana, magister, dan/atau doctor) baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan dan rumusan penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan dari orang lain, kecuali bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis maupun dipublikasikan ke orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai sitasi dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 09 Juli 2025



Jasmine Syifa Shadrina Atsyah

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Menangani Gangguan Teknis Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2025 melalui Coretax

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal



28/7
2026

Dr. Wiratri Anindhita, S.I.P., M.Sc.

NIP. 198405312019032008

.....

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi FIS
UNJ



Dr. Dini Safitri, M.Si.

NIP. 198402062010122002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Elisabeth Nugrahaeni P.S, M.Si.</u> NIP. 197311152006042001 Ketua		29/7 2026
2.	<u>Sandy Allifiansyah, M.A., Ph.D</u> NIP. 199106022024061002 Penguji Ahli I		29/7 2026
3.	<u>Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si.</u> NIP. 197311212006042001 Penguji Ahli II		3/8 2026
4.	<u>Dr. Wiratri Anindhita, S.I.P., M.Sc.</u> NIP. 198405312019032008 Pembimbing I		28/7 2026

Tanggal Lulus: 14 Agustus 2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: (021) 4894221
Laman: lib.unj.ac.id.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jasmine Syifa Shadrina Atsyah
NIM : 1410622071
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Hukum/S1 Ilmu Komunasi
Alamat Surel : Jasminesyifas.a@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas Karya Ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-Lain (.....)

yang berjudul: **Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Menangani Gangguan Teknis Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2025 melalui Coretax**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, dan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2026

Jasmine Syifa Shadrina Atsyah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana. Skripsi ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik sekaligus upaya untuk mengkaji Manajemen Krisis Direktorat Jendral Pajak dalam Menangani Gangguan Teknis Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2025 melalui Coretax.

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Andy Rahmansyah dan Ibu Sumiyati yang telah memberikan banyak doa dan dukungan dalam bentuk apapun tanpa henti. Segala bantuan dan perhatian tersebut menjadi bagian penting dalam perkembangan peneliti. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Ifan Iskandar, M. Hum., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Kemahasiswaan dan Alumni, Prof. Dr. Ari Saptono, S. E., M.Pd., selaku Wakil Rektor Bidang Keuangan dan Sumber Daya. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd., selaku Wakil Rektor III Bidang Riset, Inovasi, dan Sistem Informasi, Serta Dr. Andy Hadiyanto, M.A, selaku Wakil Rektor IV Bidang Kerja Sama dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta. Dr. Kurniawati, M.Si., selaku Wakil Dekan I, Dr. Aris Munandar, M.Si selaku Wakil Dekan II, Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Dini Safitri, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si. dan Sandy Allifiansyah, Ph.D., selaku Koordinator Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi, Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si., selaku Ketua Sidang Skripsi, Sandy Allifiansyah M.A., Ph.d., selaku Penguji Ahli 1, dan ., Dr. Kinkin Yuliaty S. P., M.Si., CICS., selaku Penguji Ahli 2 yang memberikan arahan serta masukan terkait penelitian skripsi ini.
6. Dr. Dini Safitri, M.Si., Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom., Dr. Kinkin Yuliaty S. P., M.Si., CICS., Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc., Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si., Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si., Nada Arina Romli, M.I.Kom., CPR., Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si., CPR., Dr. M. Fikri Akbar, M.Si., Sandy Allifiansyah M.A., Ph.d, Mega Ayu Permatasari, M.Si., dan Noprita Herari, M.I.Kom., selaku Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta yang senantiasa memberikan ilmu kepada peneliti selama proses belajar mengajar di jenjang perkuliahan.

8. Satya Dea Prawira selaku triangulator, serta seluruh informan penelitian atas waktu, masukan, dan kesediaannya berbagi pengalaman, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Putri Vanya Shabrina Atsyah dan Ellyda selaku adik dan nenek peneliti yang sudah senantiasa mendukung peneliti dari awal masa kuliah hingga proses penyusunan penelitian skripsi.
10. Minbeat selaku motor peneliti yang menemani mengelilingi, menerjang, menempuh; panas; terik; hujan Jakarta. Minbeat adalah sosok yang mengetahui isi hati peneliti disaat perjalanan sebelum bimbingan.
11. Inaya Aqilah Alifa, Dinda Putri Azizzah, Dea Mutiara Zahrani, Hikmah Rizkia, Tassa Korunnisa, Wening Suciati, Sylfani Tri Dewi, Khoirunnisa, dan Kleber Family yang telah menemani peneliti dari awal masa kuliah sampai selesai mengerjakan skripsi, kehadiran kalian sangat berarti bagi peneliti.
12. Semua teman-teman PajakInd; Gusti Aulia Ryansyah, Intan Mutiara, Nabila Soraya, Mas Kemal, Mba Ica, Mba Bela, Mas Satya, Mba Difa, Mba Khofifah, Mba Dara, Mba Susan, Mba Wenny, Mba Mayang, Mas Bagas, Mas Anas, Mas Ghofur, Mas Iqram yang telah membantu serta memberikan support peneliti pada masa pengerjaan skripsi.
13. Musik, Film, Kopi, Author AU, Inhaler, dan Game sebagai dopamine peneliti dalam mengerjakan skripsi. Tanpa Musik mungkin saja skripsi ini belum selesai.
14. Teman-teman dan kakak-kakak tingkat Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Jakarta, 1 Juli 2026

Peneliti

Jasmine Syifa Shadrina Atsyah

NIM. 1410622071

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABTRACT.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Keunikan Penelitian	8
1.4 Fokus Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Akademis	11
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KERANGKA TEORI	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.2 Perspektif Teoritis	23
2.2.1 Krisis	23
2.2.2 Manajemen Krisis	24
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian	37
3.3 Jenis Penelitian.....	38
3.4 Strategi Penelitian	40
3.5 Subjek Penelitan.....	42
3.6 Unit Analisis.....	44

3.7 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7.1 Wawancara	45
3.7.2 Dokumentasi	47
3.8 Teknik Reduksi dan Analisis Data	48
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	50
3.10 Koding.....	51
3.11 Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.12 Keterbatasan Dan Kelemahan Penelitian	54
3.12.1 Keterbatasan Penelitian.....	54
3.12.2 Kelemahan Penelitian.....	55
BAB IV HASIL, PEMBAHASAN, KEABSAHAN, DAN CODING	56
4.1 Gambaran Umum Penelitian	56
4.1.1 Direktorat Jendral Pajak.....	56
4.1.2 Coretax	57
4.1.3 Pelaporan SPT Tahunan	58
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 <i>Prevention</i> (Pencegahan).....	63
4.2.2 <i>Preparation</i> (Persiapan)	78
4.2.3 <i>Response</i> (Respon).....	94
4.2.4 <i>Revision</i> (Revisi).....	106
4.3 Pembahasan Penelitian.....	112
4.3.1 <i>Prevention</i> (Pencegahan).....	113
4.3.2 <i>Preparation</i> (Persiapan)	118
4.3.3 <i>Response</i> (Respon).....	124
4.3.4 <i>Revision</i> (Revisi)	128
4.4 Keabsahan Data.....	132
4.4.1 <i>Prevention</i> (Pencegahan).....	133
4.4.2 <i>Preparation</i> (Persiapan)	135
4.4.3 <i>Response</i> (Respon).....	137
4.4.4 <i>Revision</i> (Revisi).....	139
4.5 Coding.....	141
4.5.1 <i>Prevention</i> (Pencegahan).....	142
4.5.2 <i>Preparation</i> (Persiapan)	143
4.5.3 <i>Response</i> (Respon).....	145

4.5.4 <i>Revision</i> (Revisi)	146
BAB V PENUTUP	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN.....	xiii



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	44



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Coretax	1
Gambar 1. 2	Portal Akses Masuk Coretax.....	2
Gambar 1. 3	Unggahan serta Tanggapan Pengguna X terhadap Coretax.....	4
Gambar 1. 4	Persentase Penduduk yang Mengakses Internet berdasarkan Provinsi pada Tahun 2021 sampai 2024	6
Gambar 4. 1	Pohon Koding	140



Intelligentia - Dignitas