

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Januari 2025, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) resmi meluncurkan sistem Coretax sebagai pengganti DJP Online yang sebelumnya telah digunakan. Peluncuran sistem ini merupakan bagian dari transformasi digital, akan tetapi perubahan yang masih baru ini menuai berbagai keluhan dan permasalahan teknis yang dialami oleh wajib pajak. Gangguan sistem yang terjadi meliputi kesulitan akses portal, lambatnya respon website, sulitnya alur pelaporan, serta kegagalan proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Para wajib pajak mengeluhkan hal-hal tersebut secara langsung lewat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan di berbagai akun media sosial mereka, menciptakan situasi yang mendesak dan memerlukan respon penanganan segera.

Gambar 1.1
Logo Coretax



Sumber: Websites Cotetax
Diakses pada Rabu 31 Desember 2025 Pukul 14.26 WIB

Gangguan sistem berupa kesulitan akses portal menjadi masalah utama yang sangat mengganggu kenyamanan para wajib pajak saat menggunakan Coretax, terutama pada periode puncak pelaporan SPT, di mana volume akses wajib pajak meningkat secara terus menerus dalam waktu yang bersamaan. Hal ini terjadi karena pelaporan SPT bukan hanya dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi, tetapi juga oleh para konsultan pajak yang melaporkan SPT kliennya. Beban trafik yang melampaui kapasitas server menyebabkan ketidakstabilan portal digital Coretax, yang berakibat pada seringnya sistem mengalami *crash*. Masalah teknis ini berdampak langsung pada proses pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak, seperti sistem yang secara otomatis memutus koneksi (*auto-logout*) di tengah proses pengisian data yang sedang berlangsung. Akibatnya, wajib pajak terpaksa melakukan proses login ulang secara berulang kali, yang tidak hanya menghambat efisiensi waktu tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan data input yang belum tersimpan.

Gambar 1. 2
Portal Akses Masuk Coretax



Sumber: Website Resmi Coretax
Diakses pada Rabu 15 April 2026 Pukul 21.51 WIB

”sistemnya keluar masuk, apalagi kalau lagi musim lapor SPT, karena biasanya kalau ke logout gitu karena lagi banyak yang make” (Ujar TF sebagai pengguna Coretax, 31 Januari 2026)

Keluhan serupa dengan TF juga muncul di ranah media sosial. Unggahan akun @BigAlphaID pada platform X tanggal 30 Maret 2026 menyatakan bahwa pemerintah menargetkan sebanyak lima belas juta wajib pajak melapor SPT pada periode tersebut. Namun, hingga 30 Maret 2026 target baru tercapai sebesar 64 persen dari target yang ditetapkan. Unggahan tersebut ditanggapi oleh banyak pengguna X yang menyampaikan keresahannya. Akun dengan nama pengguna @ariga_senno menyatakan bahwa Coretax sering mengalami *error* dan istilah-istilah yang digunakan dalam sistem tersebut terlalu asing untuk dipahami orang awam. Tanggapan @ariga_senno kemudian ditanggapi lagi oleh pengguna X lain dengan nama pengguna @episky eo, yang menyatakan bahwa meskipun ia berprofesi sebagai konsultan pajak, ia tetap mengalami kesulitan memahami istilah dan detail teknis Coretax.

Intelligentia - Dignitas

Gambar 1.3
Unggahan serta Tanggapan Pengguna X terhadap Coretax



Sumber: X

Diakses pada Jumat 10 April 2026 Pukul 08.28 WIB

Masifnya keluhan yang disampaikan wajib pajak melalui media sosial seperti X di atas menunjukkan bagaimana sebuah isu operasional dapat dengan cepat membesar di ranah digital. Pergeseran fungsi media sosial saat ini memungkinkannya menjadi sarana bagi publik untuk menyampaikan opini politik dan mengomentari pandangan orang lain. Dalam situasi yang penuh ketidakpastian seperti transisi sistem Coretax, narasi negatif di media sosial dapat dengan mudah muncul untuk menciptakan opini publik, menggiring opini, dan membentuk persepsi masyarakat, sehingga gangguan teknis yang awalnya bersifat fungsional

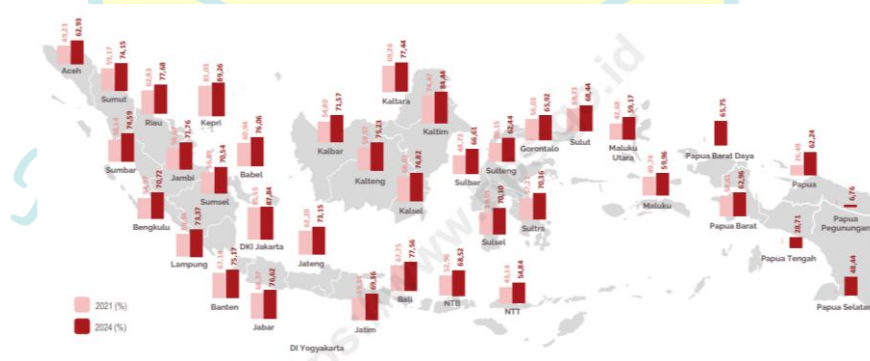
menuntut respons komunikasi yang cepat dari DJP agar tidak berkembang menjadi krisis legitimasi yang lebih buruk (Putri et al., 2020).

Rangkaian permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa kompleksitas implementasi sistem berskala besar seperti Coretax membawa risiko yang tidak dapat diabaikan. Transisi dari sistem lama ke sistem baru yang melibatkan jutaan wajib pajak dengan berbagai karakteristik dan tingkat literasi digital yang beragam memerlukan persiapan matang, pengujian menyeluruh, dan strategi mitigasi risiko yang komprehensif. Ketika permasalahan teknis muncul secara masif pada tahap awal implementasi, situasi ini tidak hanya menjadi isu teknis semata, tetapi berpotensi berkembang menjadi krisis organisasi yang serius. Krisis dalam konteks ini didefinisikan sebagai situasi yang mengancam tujuan organisasi, mengganggu operasional normal, dan memerlukan respons cepat serta terkoordinasi untuk mencegah eskalasi dampak negatif yang lebih luas.

Fenomena ini turut dikuatkan oleh penelitian Erstiawan (2025) yang berjudul "Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax Perspektif Content Analysis", yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan melalui implementasi Coretax di awal tahun 2025 mengalami kegagalan yang memicu ketidakpuasan para wajib pajak. Kegagalan ini didominasi oleh masalah teknis yang berpotensi menghambat kepatuhan pajak, sehingga penelitian tersebut menyarankan agar pemerintah melakukan perbaikan teknis dan menyediakan penyuluhan guna meningkatkan kepercayaan publik. Sementara itu, mengenai krisis pada organisasi pemerintah secara lebih luas, Ramadani (2024) dalam penelitiannya yang berjudul "Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Berbagai persoalan spesifik di atas mulai dari gangguan teknis pada portal Coretax, keluhan langsung wajib pajak, hingga eskalasi opini publik di media sosial sejalan dengan konteks yang lebih luas, yaitu pesatnya transformasi digital di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Menurut Badan Pusat Statistik dalam publikasinya yang berjudul *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*, penggunaan internet di Indonesia pada periode 2021-2024 mengalami peningkatan yang signifikan. Pada wilayah perkotaan, persentase penggunaannya naik dari 71,81 persen pada tahun 2021 menjadi 79,14 persen pada tahun 2024. Untuk wilayah pedesaan, kenaikannya bahkan lebih besar dibandingkan wilayah perkotaan, yaitu dari 49,30 persen pada tahun 2021 menjadi 63,71 persen pada tahun 2024 (Syakilah et al., 2025).

Gambar 1. 4
Persentase Penduduk yang Mengakses Internet berdasarkan Provinsi
pada Tahun 2021 sampai 2024



Sumber: Badan Pusat Statistik "Statistika Telekomunikasi Indonesia 2024"
Diakses pada Minggu 14 Desember 2025 Pukul 16.13 WIB

Kasus gangguan teknis Coretax merupakan salah satu potret nyata dari tantangan besar yang menyertai laju transformasi digital di Indonesia, khususnya pada sektor layanan publik yang bersifat wajib dan berskala nasional. Meski penelitian sebelumnya telah membahas modernisasi perpajakan melalui Coretax maupun manajemen krisis pada instansi pemerintah lain, masih terdapat celah yang belum dikaji, yaitu belum adanya kajian mendalam yang menelaah manajemen krisis pada kegagalan sistem teknologi digital berskala nasional sekompleks Coretax. Krisis yang terjadi pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bukan sekadar persoalan opini publik, melainkan krisis fungsional akibat ketidakstabilan portal dan gangguan autentikasi sistem yang menghambat kewajiban hukum wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai dinamika tersebut dengan judul **"Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Menangani Gangguan Teknis Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2025 melalui Coretax"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai sistem baru yang menggantikan mekanisme lama secara masif, Coretax mengalami berbagai kendala operasional yang sangat krusial, terutama pada aspek stabilitas digital. Gangguan teknis pada sistem Coretax yang tidak terkelola dengan baik telah memicu ketidaknyamanan bagi para wajib pajak dan konsultan pajak, di mana beban trafik yang tinggi berujung pada kegagalan akses yang terus menerus. Masalah ini tidak hanya mengganggu proses administrasi hukum perpajakan, tetapi juga menimbulkan risiko hilangnya data yang telah diinput oleh pengguna. Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah berdasarkan

pengamatan pribadi pada sosial media dan lingkung kontultan pajak, hal tersebut yaitu:

1. Terjadinya ketidakstabilan portal digital *Coretax* yang menyebabkan keluar otomatis (*auto-logout*) atau *system crash* secara berulang yang mengharuskan pengguna harus melakukan *log-in* kembali. Hal ini berisiko menyebabkan hilangnya data yang telah terinput dan mengharuskan pengguna menginput ulang data.
2. Ketidaknyamanan dan frustrasi wajib pajak hingga munculnya keluhan masif akibat sulitnya akses portal terutama pada periode puncak pelaporan, yang menghambat kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan digital.

1.3 Keunikan Penelitian

Penelitian mengenai manajemen krisis di lingkungan instansi pemerintah memang telah banyak dilakukan, namun sebagian besar studi terdahulu cenderung menitikberatkan pada krisis yang bersumber dari manajemen opini di media sosial. Sedangkan pada penelitian ini memiliki posisi yang berbeda karena mengangkat fenomena krisis fungsional yang dipicu oleh kegagalan sistem digital pada *Coretax*. Penelitian ini hadir untuk memotret bagaimana sebuah institusi strategis seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengelola krisis yang bersifat teknis namun berdampak langsung pada kewajiban hukum jutaan warga negara.

Keunikan penelitian ini terletak pada penggabungan perspektif manajemen krisis komunikasi dengan realitas stabilitas sistem informasi dalam konteks

pelayanan publik. Berbeda dengan penelitian manajemen krisis pada umumnya yang membahas krisis reputasi akibat skandal atau isu sosial, penelitian ini berfokus pada krisis dari ketidaksiapan sistem teknologi (*system failure*) dalam sebuah transformasi digital. Penelitian ini mengambil objek yang terbaru, yaitu sistem Coretax yang baru resmi diimplementasikan pada Januari 2025, sehingga data dan fenomena yang dianalisis memiliki relevansi tinggi dengan kondisi terkini.

1.4 Fokus Penelitian

Sistem Coretax sebagai tulang punggung baru administrasi perpajakan di Indonesia memasuki fase krusial pada periode pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi tahun 2025. Momentum pada Januari–Maret menjadi ujian nyata bagi kapasitas sistem digital dan kesiapan organisasi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengelola lonjakan akses secara serentak. Pada periode ini, jutaan wajib pajak orang pribadi mengakses portal secara bersamaan, sehingga beban trafik meningkat tajam dan berpotensi menimbulkan ketidakstabilan sistem. Gangguan seperti sistem *crash* dan hambatan akses tidak lagi sekadar persoalan teknis, tetapi berkembang menjadi situasi krisis pelayanan publik karena berdampak langsung pada pemenuhan kewajiban hukum masyarakat.

Gangguan teknis pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui Coretax pada tahun 2025 menjadi fokus utama penelitian ini. Permasalahan seperti gangguan portal sistem, auto-logout berulang, serta hilangnya progres pengisian data. Oleh karena itu, penelitian ini tidak membahas aspek rekayasa perangkat lunak secara teknis, melainkan menempatkan gangguan tersebut sebagai peristiwa krisis organisasi yang menuntut respons strategis, terstruktur, dan terukur.

Penelitian ini secara lebih mendalam akan mengkaji bagaimana manajemen krisis yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menghadapi gangguan teknis pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi tahun 2025 melalui Coretax. Fokus analisis diarahkan pada tahapan identifikasi krisis, pengambilan keputusan, strategi komunikasi kepada publik, langkah pemulihan sistem, hingga proses evaluasi pasca-krisis. Selain itu, penelitian ini juga menelaah bagaimana DJP menjaga legitimasi institusional di tengah tekanan publik, termasuk melalui transparansi informasi, pengelolaan keluhan, dan kebijakan administratif yang bertujuan melindungi hak wajib pajak.

Peneliti mempersempit objek kajian pada pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi tahun 2025 dan menempatkan gangguan teknis sebagai krisis pelayanan digital, penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran komprehensif mengenai efektivitas respons DJP dalam menghadapi perubahan teknologi berskala besar. Maka inti fokus penelitian ini adalah bagaimana manajemen krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam menangani gangguan teknis elaporan SPT tahunan orang pribadi tahun 2025 melalui Coretax?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis secara mendalam praktik manajemen krisis yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam konteks gangguan teknis pelaporan SPT tahunan orang pribadi tahun 2025 melalui Coretax. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan respons DJP, tetapi akan membahas pemahaman struktural mengenai bagaimana krisis didefinisikan, dikategorikan, dan diprioritaskan dalam kerangka pengambilan keputusan DJP. Penelitian ini berupaya

menelaah sejauh mana DJP memiliki kesiapan menghadapi gangguan teknis sistem digital, protokol krisis, serta mekanisme koordinasi internal dalam menghadapi tekanan operasional yang muncul pada periode puncak pelaporan.

Secara lebih spesifik, penelitian ini mengurai tahapan manajemen krisis yang diterapkan, mulai dari deteksi awal gangguan teknis, strategi komunikasi publik, pengendalian eskalasi isu, hingga proses pemulihan dan evaluasi pascakrisis. Perhatian khusus diberikan pada gangguan sistem portal digital dan fenomena *auto-logout* atau sistem *crash* yang secara langsung berdampak pada kemampuan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban hukumnya. Melalui analisis ini, penelitian berupaya mengurai efektivitas respons DJP dalam mencegah krisis teknis berkembang menjadi krisis kepercayaan publik.

Peneliti akan mengurai keberhasilan respon pemulihan sistem, mengevaluasi konsistensi kebijakan, ketepatan strategi komunikasi, dan kemampuan DJP dalam menjaga kepercayaan publik. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam menangani gangguan teknis pelaporan SPT tahunan orang pribadi tahun 2025 melalui Coretax.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan studi Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang manajemen krisis dan komunikasi organisasi di era digital. Secara akademis, hasil kajian ini dapat

memperkaya literatur mengenai bagaimana sebuah instansi publik mengelola krisis fungsional pada sistem mereka yang bersumber dari kegagalan teknologi (*system failure*). Dengan menganalisis kasus *Coretax*, penelitian ini menawarkan sudut pandang baru dalam memahami dinamika hubungan antara negara dan warga negara yang kini semakin dimediasi oleh sistem digital yang kompleks.

Selain itu, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan pada isu transformasi digital birokrasi dan mitigasi risiko teknologi sistem digital. Temuan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menguji kembali relevansi teori-teori manajemen krisis konvensional ketika dihadapkan pada krisis teknis berskala nasional. Hal ini diharapkan mampu mendorong munculnya pemikiran-pemikiran baru mengenai protokol komunikasi krisis yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi yang sangat dinamis di sektor pelayanan publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menyempurnakan sistem *Coretax*. Melalui pemetaan masalah teknis seperti gangguan sistem portal digital dan ketidakstabilan portal selama musim pelaporan SPT, institusi dapat merancang strategi mitigasi yang lebih efektif dan memperkuat sistem digitalnya. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam menyusun Prosedur Standar Operasi (*SOP*) manajemen krisis yang lebih komprehensif agar pelayanan tetap berjalan optimal meski di bawah tekanan trafik yang tinggi.

Bagi masyarakat luas, terutama wajib pajak dan konsultan pajak, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penyampai aspirasi atas kendala teknis yang dialami di lapangan. Dengan adanya rekomendasi perbaikan sistem, diharapkan pengguna dapat merasakan pengalaman pelaporan SPT yang lebih lancar, stabil, dan aman di masa mendatang. Manfaat jangka panjangnya adalah meningkatnya kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan digital, sehingga risiko keterlambatan lapor akibat kendala sistem dapat diminimalisir dan kepercayaan publik terhadap integritas layanan digital pemerintah tetap terjaga.



Intelligentia - Dignitas