



The Mediating Role of Young Tax Accountants in Coretax Implementation: A Phenomenological Study of Tax Awareness and Compliance among Indonesian Youth

Peran Mediasi Akuntan Pajak Muda dalam Implementasi Coretax: Studi Fenomenologis tentang Kesadaran dan Kepatuhan Pajak di Kalangan Pemuda Indonesia

Ester Claudi Jayapriatna^{1*} dan Gatot Soeprianto²

^{1,2}Binus University, Jakarta, Indonesia

*Author Correspondence Email: gsoepriyanto@binus.ac.id

Article History	Received (13 August 2025)	Revised (3 September 2025)	Accepted (1 October 2025)
-----------------	------------------------------	-------------------------------	------------------------------

Article News

Keyword:

Coretax;
 Young Tax
 Accountants;
 Tax Compliance;
 Tax Awareness;
 Digital
 Transformation.

Abstract

This study examines the experiences of young people interacting with the Coretax system, which is positioned not merely as an administrative instrument but also as a medium for transforming the role of young professionals. They appear not only as implementers of fiscal policy but also as educational agents, drivers of social influence, and architects of trust within their peer communities. Using a qualitative approach based on in-depth interviews, this study found that Coretax is appreciated for its ability to simplify reporting mechanisms, provide real-time data access, and strengthen fiscal transparency. However, technical limitations such as system errors, an interface design that is less user-friendly for beginners, and a tax literacy deficit remain significant obstacles. The results of this study emphasize the strategic position of young accountants as epistemic mediators who bridge regulatory complexity with the educational needs of the digital generation. The implications of these findings indicate that the successful implementation of Coretax rests not only on technical improvements but also on the continuous orchestration of tax literacy, in order to foster inclusive, adaptive, and sustainability-oriented fiscal compliance in the digital era.

Kata Kunci:

Coretax;
 Akuntan Pajak
 Muda;
 Kepatuhan Pajak;
 Kesadaran Pajak;
 Transformasi
 Digital.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengalaman generasi muda dalam interaksinya dengan sistem Coretax, yang tidak sekadar diposisikan sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai medium transformasi peran profesional muda. Mereka tampil bukan hanya sebagai pelaksana kebijakan fiskal, melainkan juga sebagai agen edukasi, penggerak pengaruh sosial, serta arsitek kepercayaan dalam komunitas sebaya. Melalui pendekatan kualitatif berbasis wawancara mendalam, penelitian ini menemukan bahwa Coretax diapresiasi karena kemampuannya menyederhanakan mekanisme pelaporan, menghadirkan akses data secara real-time, dan memperkuat transparansi fiskal. Namun demikian, keterbatasan teknis berupa error sistem, desain antarmuka yang kurang ramah pengguna pemuda,

serta defisit literasi pajak masih menjadi penghambat signifikan. Hasil penelitian menegaskan posisi strategis akuntan muda sebagai mediator epistemik yang menjembatani kompleksitas regulasi dengan kebutuhan edukatif generasi digital. Implikasi dari temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi Coretax tidak hanya bertumpu pada penyempurnaan teknis, tetapi juga pada orkestrasi literasi perpajakan yang berkesinambungan, guna menumbuhkan kepatuhan fiskal yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada keberlanjutan di era digital.

To cite this article: Hamdi. (2025). Ester Claudi Jayapriatna and Gatot Soeprianto. The Mediating Role of Young Tax Accountants in Coretax Implementation: A Phenomenological Study of Tax Awareness and Compliance among Indonesian Youth. *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, Volume 4(2), Pages: 913-930.

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](#) ©2025 by author/s

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Agenda reformasi pajak di Indonesia dalam dekade terakhir semakin menekankan urgensi transformasi digital sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan tata kelola fiskal. Salah satu tonggak utama adalah implementasi *Coretax*, yaitu sistem administrasi pajak terpadu berbasis teknologi yang dirancang untuk memperkuat efisiensi, transparansi, dan kepatuhan sukarela wajib pajak (Azward et al., 2025; Suryanto & Dai, 2025). Digitalisasi ini diharapkan mampu menjawab tantangan kompleksitas administrasi pajak sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap institusi fiskal negara. Namun, dalam realitas empiris, generasi yang secara demografis dianggap sebagai digital native, yakni Milenial dan Generasi Z, masih menunjukkan tingkat literasi fiskal dan kesadaran kepatuhan pajak yang relatif rendah. Kondisi ini menjadi menarik ketika dikaitkan dengan peran akuntan muda, khususnya yang berada di Kota Tangerang, yang seharusnya memiliki kapasitas literasi pajak lebih baik dibandingkan masyarakat umum. Akuntan muda dipandang sebagai kelompok strategis karena keterlibatan mereka dalam praktik akuntansi dan perpajakan perusahaan maupun individu berpotensi besar mendorong keberhasilan agenda digitalisasi perpajakan (Palar et al., 2024; Wati et al., 2025). Akan tetapi, rendahnya literasi fiskal di kalangan generasi muda juga dikhawatirkan berimbas pada efektivitas akuntan muda dalam mengoptimalkan implementasi *Coretax* dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sejumlah penelitian terkini menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan tidak serta-merta menjamin peningkatan kepatuhan. Penekanan literasi pajak melalui edukasi formal maupun kampanye publik seringkali masih bersifat normatif dan belum menyentuh faktor-faktor psikologis dan sosial yang membentuk perilaku pajak generasi muda (Lukmawati et al., 2024). Selain itu, adopsi teknologi fiskal, seperti *e-filing* atau *Coretax* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan, serta kepercayaan institusional (Jama et al., 2025). Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana aktor-aktor profesional pajak muda berperan dalam memediasi proses adopsi teknologi ini di tingkat praktis.

Studi ini memberikan kontribusi yang distingtif dengan mengeksplorasi peran mediasi akuntan pajak muda dalam implementasi *Coretax*. Alih-alih sekadar diposisikan sebagai pelaksana teknis regulasi, penelitian ini menyoroti bagaimana mereka bertindak sebagai pendidik sejawat, pembangun kepercayaan (*trust builder*), dan penerjemah digital bagi generasi mereka. Temuan penelitian awal Murapi et al., (2023) menunjukkan bahwa akuntan muda mampu menjadi “jembatan epistemik” yang menjelaskan fitur teknis

sistem pajak digital dalam bahasa yang lebih inklusif dan komunikatif, sehingga memperkuat literasi fiskal berbasis komunitas.

Secara teoretis, penelitian ini mengintegrasikan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*), Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*), serta kerangka teori kepatuhan pajak perilaku. TAM menekankan bagaimana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memengaruhi adopsi sistem digital (Winarti & Serewy, 2024). TPB menjelaskan peran norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan dalam membentuk niat kepatuhan pajak (Karwur et al., 2020). Sementara teori kepatuhan pajak menekankan pentingnya kepercayaan institusional, persepsi keadilan, dan kesederhanaan administratif sebagai determinan utama perilaku pajak (Chairul et al., 2024).

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya diskursus tentang perpajakan digital melalui dimensi sistemik, tetapi juga melalui aspek sosio-psikologis yang memediasi perilaku kepatuhan. Hasil studi diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur perilaku pajak digital, sekaligus implikasi praktis bagi otoritas fiskal dalam memanfaatkan akuntan muda sebagai duta digital untuk memperkuat kepatuhan pajak di kalangan generasi baru.

Identifikasi Masalah

Berangkat dari kajian akademik, identifikasi masalah dalam penelitian ini terletak pada disparitas konseptual dan praktikal antara agenda reformasi pajak berbasis digital dengan realitas perilaku fiskal generasi muda. Pemerintah telah menggulirkan kebijakan strategis berupa implementasi Coretax, yaitu sistem administrasi perpajakan terpadu yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, fenomena empiris memperlihatkan bahwa generasi Milenial dan Z yang secara demografis dikategorikan sebagai digital native masih menampilkan tingkat literasi fiskal dan kesadaran pajak yang relatif rendah. Problematisasi ini semakin berlapis ketika dikaitkan dengan akuntan muda, khususnya di wilayah perkotaan seperti Kota Tangerang, yang secara teoritis memiliki prasyarat kompetensi literasi pajak lebih unggul. Akan tetapi, dalam praktiknya kontribusi strategis mereka dalam memperkuat transformasi digital perpajakan masih jauh dari optimal.

Selain itu, identifikasi masalah juga dapat ditelusuri dari pendekatan edukasi literasi pajak yang hingga kini lebih dominan bersifat normatif, baik melalui jalur formal maupun kampanye publik, sehingga belum sepenuhnya menyentuh dimensi psikologis dan sosial yang secara signifikan memengaruhi perilaku kepatuhan pajak generasi muda. Padahal, temuan akademik terdahulu menegaskan bahwa adopsi teknologi fiskal tidak semata-mata ditentukan oleh aspek kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, melainkan juga oleh variabel kepercayaan institusional, konstruksi norma sosial, serta persepsi terhadap kontrol perilaku. Kompleksitas ini semakin menonjol ketika dikaitkan dengan posisi akuntan muda yang secara potensial dapat berperan sebagai pendidik sejawat (*peer educator*), katalis dalam membangun kepercayaan, sekaligus penerjemah digital bagi ekosistem perpajakan modern. Namun demikian, kajian ilmiah yang secara spesifik mengeksplorasi peran strategis akuntan muda dalam konteks tersebut masih tergolong minim dan memerlukan pendalaman lebih lanjut.

Dengan demikian, problematika utama yang teridentifikasi terletak pada adanya kesenjangan konseptual dan empiris antara kebijakan digitalisasi perpajakan dengan realitas kepatuhan fiskal generasi muda. Secara khusus, kesenjangan ini berkaitan dengan belum optimalnya peran mediasi akuntan muda dalam memperkuat literasi fiskal sekaligus mendorong akselerasi adopsi teknologi perpajakan. Kondisi tersebut menegaskan urgensi dilakukannya kajian yang lebih komprehensif dengan

mengintegrasikan perspektif teknologi, perilaku, dan kepatuhan pajak. Pendekatan multidimensional ini diharapkan mampu memberikan pijakan ilmiah yang lebih kokoh sehingga implementasi Coretax tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga efektif dalam membangun ekosistem perpajakan yang berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berpijak pada adanya ketidakharmonisan konseptual dan empiris antara kebijakan digitalisasi perpajakan melalui implementasi Coretax dengan realitas literasi fiskal generasi muda, termasuk akuntan muda di Kota Tangerang. Pertanyaan fundamental yang muncul adalah bagaimana tingkat literasi fiskal serta kesadaran kepatuhan pajak yang dimiliki akuntan muda dalam konteks transformasi digital tersebut. Lebih dari itu, penelitian ini mengelaborasi problematika mengenai peran akuntan muda yang tidak hanya diposisikan sebagai pelaksana teknis regulasi, melainkan juga sebagai agen literasi sejawat (peer educator), arsitek kepercayaan institusional, sekaligus penerjemah digital yang berfungsi meneguhkan legitimasi adopsi Coretax di kalangan generasi mereka.

Selanjutnya, urgensi akademik penelitian ini juga mengarah pada identifikasi faktor-faktor determinan yang memengaruhi efektivitas peran akuntan muda dalam mengakselerasi literasi fiskal dan kepatuhan wajib pajak melalui instrumen digital. Pada aras teoretis, penelitian ini merumuskan pertanyaan kritis mengenai bagaimana integrasi perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta teori kepatuhan pajak dapat digunakan sebagai kerangka analitis untuk menjelaskan dinamika peran akuntan muda dalam memediasi keberhasilan digitalisasi perpajakan.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara substansial diarahkan untuk menganalisis secara kritis tingkat literasi fiskal serta kesadaran kepatuhan pajak pada akuntan muda di Kota Tangerang dalam kerangka implementasi Coretax sebagai instrumen strategis agenda digitalisasi perpajakan nasional. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengeksplorasi secara mendalam peran akuntan muda, tidak hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi lebih jauh sebagai pendidik sejawat (peer educator), pembangun kepercayaan institusional, dan penerjemah digital yang berfungsi memperkuat legitimasi serta akselerasi adopsi teknologi perpajakan di kalangan generasi muda.

Di samping itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang memengaruhi efektivitas peran akuntan muda dalam meningkatkan literasi fiskal dan kepatuhan wajib pajak melalui optimalisasi penggunaan Coretax. Pada ranah teoretis, penelitian ini berupaya mengonstruksi kerangka analitis integratif dengan memadukan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta teori kepatuhan pajak, guna memahami secara lebih komprehensif dinamika peran akuntan muda dalam memediasi keberhasilan transformasi digital perpajakan.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis sekaligus praktis yang signifikan. Pada tataran teoritis, penelitian ini berpotensi memperkaya khazanah

literatur mengenai digitalisasi perpajakan dengan menghadirkan dimensi sosio-psikologis dalam analisis kepatuhan pajak generasi muda. Lebih jauh, penelitian ini juga menawarkan kontribusi konseptual melalui pengembangan model integratif yang mensinergikan *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta teori kepatuhan pajak, sehingga menghasilkan perspektif analitis yang lebih komprehensif dalam memahami transformasi fiskal digital.

Sementara itu, pada ranah praktis, penelitian ini diharapkan menjadi rujukan strategis bagi otoritas fiskal dalam merancang intervensi kebijakan dan strategi peningkatan literasi pajak yang lebih efektif, dengan memosisikan akuntan muda sebagai agen perubahan sekaligus duta digital dalam mengakselerasi adopsi Coretax. Bagi komunitas profesional, khususnya akuntan muda, penelitian ini memberikan wawasan reflektif mengenai peran strategis mereka dalam menopang keberhasilan implementasi sistem perpajakan modern serta memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan.

KERANGKA TEORI DAN KONSEPTUAL

Digitalisasi dalam perpajakan telah diterapkan secara luas di seluruh dunia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan. Negara-negara seperti Estonia dengan sistem e-Tax-nya dan India dengan GSTN menunjukkan bagaimana teknologi dapat mengurangi beban administratif sekaligus memperkuat kepatuhan (Zuhrah et al., 2024). Di Indonesia, *Coretax* mewakili agenda reformasi besar, namun tantangannya tetap ada pada bagaimana wajib pajak, khususnya Milenial dan Generasi Z, berinteraksi dengan sistem tersebut (Fajriyah, 2025). Studi sebelumnya, Arestha et al., (2025) menyoroti kegunaan dan literasi sistem sebagai faktor kunci adopsi digital. Namun, studi-studi ini sebagian besar mengabaikan peran pengaruh sosial dan mediasi teman sebaya dalam membentuk perilaku kepatuhan.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) menekankan bahwa adopsi digital bergantung pada kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (Yulianti et al., 2025). Sementara itu, Teori Perilaku Terencana (TPB) menyatakan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan mendorong niat perilaku (Farhan et al., 2024). Mengintegrasikan TAM dan TPB memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana wajib pajak muda mengadopsi *Coretax* tidak hanya berdasarkan fitur teknis tetapi juga pada norma sosial dan pengaruh teman sebaya. Studi terbaru menunjukkan bahwa generasi digital sering mengandalkan pembelajaran sebaya dan rekomendasi dalam mengadopsi teknologi baru, yang mendukung gagasan bahwa akuntan muda dapat berfungsi sebagai mediator yang efektif (Febrianda, 2025).

Teori kepatuhan pajak menjelaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh pencegahan (penegakan hukum, sanksi) dan kepercayaan (keadilan, kesederhanaan, dan legitimasi sistem) (Mendrofa et al., 2025). Kerangka kerja lereng licin menunjukkan bahwa kepatuhan meningkat ketika kepercayaan terhadap otoritas pajak dikombinasikan dengan penegakan hukum yang efektif. Namun, dalam konteks digital, penegakan hukum saja tidak cukup; kepatuhan sangat bergantung pada apakah pembayar pajak menganggap sistem tersebut mudah diakses, adil, dan relevan. Hal ini menciptakan ruang bagi para profesional pajak muda untuk berperan sebagai pembangun kepercayaan yang menerjemahkan reformasi pajak teknis menjadi narasi yang lebih mudah dipahami bagi rekan-rekan mereka. Milenial dan Generasi Z dicirikan oleh kefasihan digital yang tinggi tetapi literasi pajak yang relatif rendah (Sabilla et al., 2025). Berbeda dengan generasi yang lebih tua, perilaku kepatuhan mereka kurang dibentuk oleh otoritas dan lebih oleh pengaruh teman sebaya serta model peran yang mudah dihubungkan (Kusumawati et al., 2024).

Hal ini menempatkan akuntan muda secara unik sebagai mediator: mereka tidak hanya menggunakan *Coretax* dalam kapasitas profesional mereka, tetapi juga berasal dari kohort generasi yang sama dengan wajib pajak baru. Dengan terlibat dalam pendidikan sebaya, memanfaatkan komunikasi digital, dan membangun kepercayaan, akuntan muda melampaui model kepatuhan tradisional. Studi ini mengisi kesenjangan dalam literatur dengan menunjukkan bagaimana profesional pajak dapat berperan sebagai duta digital, melengkapi reformasi teknologi dengan mediasi yang berpusat pada manusia.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan fenomenologi kualitatif untuk mengeksplorasi pengalaman hidup akuntan pajak muda dalam memediasi implementasi *Coretax* (Aisy et al., 2025). Pendekatan fenomenologi dipandang relevan dalam penelitian ini karena orientasinya tidak sekadar mendeskripsikan dimensi prosedural dari perpajakan digital, melainkan menyingkap esensi pengalaman subjektif para partisipan. Fokus utama diarahkan pada bagaimana akuntan muda memaknai peran mereka sebagai mediator epistemik antara sistem administrasi digital dengan realitas wajib pajak. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria akuntan muda berusia 22–35 tahun yang secara langsung terlibat dalam pelaporan pajak berbasis *Coretax* di wilayah Tangerang. Sebanyak sepuluh informan diwawancarai secara mendalam. Walaupun jumlah partisipan terbilang terbatas, hal ini sejalan dengan tradisi penelitian fenomenologis yang lebih mengutamakan kedalaman refleksi dan keluasan makna ketimbang representasi kuantitatif. Kecukupan data ditentukan berdasarkan prinsip saturasi, yakni ketika wawancara tambahan tidak lagi memunculkan kategori atau tema baru yang signifikan secara konseptual.

Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk memungkinkan peserta berbagi pengalaman mereka sambil memungkinkan peneliti menggali aspek-aspek spesifik penggunaan *Coretax*, pengaruh teman sebaya, dan kepatuhan. Setiap wawancara berlangsung antara 45–60 menit dan direkam dengan persetujuan. Catatan lapangan juga dibuat untuk menangkap wawasan kontekstual. Analisis ini mengikuti fenomenologi Husserlian sebagaimana diadaptasi oleh Moustakas (1994), Langkah pertama adalah epoché (penangguhan), di mana peneliti secara sadar menangguhkan asumsi sebelumnya tentang *Coretax* dan kepatuhan pajak pemuda untuk mendekati data secara terbuka (Alnashr, 2024).

Selanjutnya, melalui proses reduksi fenomenologis, transkrip wawancara dianalisis secara mendalam untuk menyingkap pernyataan-pernyataan signifikan yang merepresentasikan aspek esensial dari pengalaman hidup partisipan. Pada tahap ini, analisis difokuskan pada dua dimensi utama. Pertama, noema, yaitu “apa” dari pengalaman yang dihayati, mencakup persepsi atas kegunaan sistem *Coretax*, hambatan teknis dalam pelaporan pajak, serta dinamika interaksi dengan rekan sejawat. Kedua, noesis, yaitu “bagaimana” pengalaman tersebut dijalani, meliputi proses pembentukan kepercayaan, interpretasi terhadap instrumen digital, hingga mekanisme pembelajaran sebaya yang turut memediasi konstruksi pemahaman.

Dengan membedakan dimensi noema dan noesis, penelitian ini tidak hanya memotret konten pengalaman, tetapi juga mengelaborasi proses konstitutif dalam pembentukan makna. Selanjutnya, variasi imajinatif diterapkan untuk mengeksplorasi kemungkinan perspektif dan konteks alternatif yang dapat memperkaya interpretasi pengalaman, sehingga terbangun pemahaman yang lebih holistik mengenai fungsi mediasi akuntan

muda. Pada akhirnya, melalui sintesis reflektif, kedua dimensi tersebut diintegrasikan menjadi esensi komprehensif dari fenomena yang diteliti, menegaskan bagaimana akuntan muda mengonstruksi makna sebagai mediator epistemologis antara sistem Coretax dan komunitas profesional generasi mereka. menyusun tema-tema konseptual yang muncul dari narasi partisipan. Untuk meningkatkan reliabilitas analisis, hasil pengkodean ditelaah secara kolaboratif oleh peneliti kedua, di mana setiap perbedaan interpretasi didiskusikan hingga mencapai konsensus bersama. Validitas temuan diperkuat melalui triangulasi, dengan cara membandingkan data wawancara, catatan lapangan, serta dokumen kebijakan yang relevan.

Selain itu, jejak audit dipelihara secara sistematis melalui dokumentasi keputusan pengkodean, perkembangan tema, hingga catatan reflektif peneliti. Kredibilitas penelitian dijaga melalui mekanisme *member checking*, yakni dengan meminta partisipan memvalidasi interpretasi atas pernyataan mereka. Sementara itu, transferabilitas didukung melalui penyajian deskripsi kontekstual yang kaya mengenai latar penelitian dan peran partisipan. Untuk meminimalisasi bias peneliti, digunakan strategi berupa penulisan jurnal reflektif dan *peer debriefing*. Seluruh prosedur ini dirancang agar sejalan dengan kriteria trustworthiness dalam penelitian kualitatif yang telah diakui secara luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Persepsi Generasi Muda terhadap Efektivitas Coretax

Penelitian ini menemukan bahwa persepsi generasi muda terhadap sistem Coretax pada umumnya cukup positif, terutama dalam aspek kemudahan akses informasi perpajakan serta efisiensi dalam proses pelaporan. Sistem ini dinilai selaras dengan karakteristik generasi muda yang cenderung mengutamakan kecepatan, fleksibilitas, dan kepraktisan dalam memperoleh informasi. Hal tersebut tercermin dari mayoritas informan yang menilai bahwa fitur digital yang tersedia dalam Coretax mampu memberikan akses informasi secara real-time, kapan pun dan di mana pun, tanpa dibatasi oleh sekat ruang dan waktu.

Laura Aprilia, seorang Junior Tax Consultant di Kota Tangerang, menegaskan bahwa Coretax memiliki potensi signifikan untuk membantu generasi muda yang belum terbiasa dengan administrasi perpajakan. Dalam kerangka era digital kontemporer, apabila sistem ini dikembangkan dengan desain yang lebih user-friendly sekaligus informatif, Coretax berpotensi menjadi instrumen strategis yang diandalkan oleh wajib pajak muda. Sejalan dengan itu, Jessicha, yang berprofesi sebagai Associate Tax Advisor, menyoroti dimensi aksesibilitas dengan menegaskan bahwa fitur digital Coretax memungkinkan pengguna untuk memperoleh informasi perpajakan secara fleksibel tanpa keharusan hadir secara fisik di kantor pajak.

Dua pandangan tersebut secara konvergen memperlihatkan bahwa dari sisi fungsionalitas, Coretax telah menjawab ekspektasi mendasar generasi muda terhadap sebuah platform digital, yakni aksesibilitas, kepraktisan, dan fleksibilitas. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa preferensi digital native generasi muda menemukan resonansinya dalam adopsi teknologi perpajakan berbasis sistem daring. Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi keterbatasan yang cukup signifikan. Walaupun Coretax mampu memberikan kemudahan akses informasi, hal tersebut belum sepenuhnya menjawab kebutuhan edukasi perpajakan yang bersifat konseptual. Generasi muda, terutama mereka yang tidak memiliki latar belakang pengetahuan pajak,

masih memerlukan pemahaman fundamental mengenai konsep-konsep mendasar seperti penghasilan kena pajak, PTKP, hingga struktur tarif pajak. Hal ini ditegaskan oleh Agus Maulana, seorang *Tax Accounting Staff*, yang menyatakan bahwa meskipun *Coretax* mempermudah akses dan pelaporan, edukasi pajak formal tetap dibutuhkan karena masih banyak anak muda yang belum memahami dasar-dasar perpajakan secara komprehensif.

Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun *Coretax* dipersepsikan sebagai instrumen modern yang mendorong transparansi dan keterbukaan informasi perpajakan, efektivitasnya belum mencapai tingkat optimal tanpa adanya dukungan edukasi formal maupun nonformal. Dengan kata lain, *Coretax* lebih tepat diposisikan sebagai media pendukung pembelajaran perpajakan ketimbang pengganti utama dalam proses edukasi itu sendiri.

Pengalaman Penggunaan Coretax oleh Generasi Muda

Pengalaman empirik para informan dalam mengoperasikan sistem *Coretax* memperlihatkan suatu dialektika antara efisiensi administratif dan tantangan teknis yang inheren di dalamnya. Dari dimensi utilitas, mayoritas informan menilai bahwa sistem ini secara substansial mampu mereduksi kompleksitas beban administratif serta mempercepat ritme pekerjaan, khususnya dalam konteks pelaporan pajak yang menuntut akurasi dan ketepatan waktu. Hal ini sejalan dengan karakteristik digitalisasi perpajakan yang berorientasi pada efisiensi, simplifikasi prosedural, serta penguatan tata kelola fiskal yang transparan.

Namun demikian, di balik kemanfaatan tersebut, para informan juga menyoroti adanya hambatan teknis yang tidak dapat diabaikan. Hambatan tersebut antara lain berupa *error* sistem yang mengganggu kontinuitas pelaporan, antarmuka pengguna (user interface) yang dinilai kurang ramah bagi pengguna pemula, serta keterbatasan aksesibilitas pada periode krusial menjelang tenggat pelaporan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam ranah perpajakan tidak hanya berhenti pada penciptaan platform, melainkan juga memerlukan upaya rekayasa sistem yang adaptif terhadap keragaman kapasitas pengguna.

Dari sisi aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, sebagian besar informan menyatakan bahwa *Coretax* relatif mudah dioperasikan, khususnya bagi mereka yang memiliki latar belakang akademik maupun profesional di bidang akuntansi dan perpajakan. Derrik, seorang *Tax Associate*, mengungkapkan bahwa pada tahap awal memang terasa rumit, tetapi setelah melalui proses adaptasi, sistem ini menjadi lebih mudah dipahami. Pernyataan ini direfleksikan pula oleh Agus Maulana yang menilai bahwa bagi akuntan, tampilan antarmukanya cukup familiar, tetapi bagi klien yang awam terhadap perpajakan, diperlukan edukasi tambahan, bahkan idealnya perlu dikembangkan versi *lite* yang lebih inklusif.

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan *Coretax* tidak bersifat universal, melainkan sangat ditentukan oleh pengalaman awal, literasi digital, serta pengetahuan konseptual pengguna mengenai perpajakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun *Coretax* menghadirkan peluang strategis dalam memperkuat efektivitas administrasi perpajakan, implementasinya tetap mensyaratkan intervensi edukatif, sosialisasi berkelanjutan, serta desain antarmuka yang lebih inklusif agar mampu menjangkau berbagai segmen wajib pajak secara merata.

Meskipun *Coretax* dipandang sebagai sebuah terobosan strategis dalam upaya modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan tersebut masih diimbangi oleh persoalan teknis yang cukup

mendasar. Kemudahan yang dijanjikan sistem ini kerap kali terganggu oleh keterbatasan aksesibilitas dan gangguan operasional, terutama pada periode-periode kritis menjelang batas akhir pelaporan. Beberapa informan melaporkan adanya kesulitan signifikan berupa kegagalan login berulang, keterlambatan respons sistem, serta hambatan dalam proses unggah dokumen, khususnya berformat CSV yang menuntut stabilitas sistem lebih tinggi.

Trevand, seorang *Junior Tax Planner*, menegaskan bahwa akses menuju sistem Coretax menjadi sangat terbatas, terutama pada periode krusial seperti akhir tahun maupun menjelang batas waktu pelaporan. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa kapasitas sistem belum sepenuhnya mampu menampung lonjakan lalu lintas pengguna dalam situasi tertentu. Kritik yang sejalan disampaikan oleh Popi, seorang *Tax Administration Officer*, yang menilai bahwa Coretax diluncurkan sebelum persiapan teknisnya benar-benar optimal, sehingga menimbulkan banyak keluhan dari wajib pajak, khususnya ketika sistem mengalami ketidakstabilan. Fakta tersebut merefleksikan adanya disparitas antara desain ideal Coretax sebagai instrumen digitalisasi perpajakan dengan realitas implementasinya di lapangan. Di satu sisi, sistem ini membawa optimisme terhadap peningkatan efisiensi fiskal, namun di sisi lain, ketidakstabilan teknis menimbulkan kerentanan yang dapat mengurangi tingkat kepuasan serta kepercayaan pengguna. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital perpajakan tidak terlepas dari risiko system error maupun keterbatasan kapasitas infrastruktur digital. Hambatan teknis ini pada praktiknya diantisipasi oleh para pengguna dengan strategi adaptif yang bersifat pragmatis, seperti menghindari jam sibuk, menggunakan peramban alternatif, atau menyiapkan daftar periksa (checklist) dan cadangan data sebelum melakukan pelaporan. Pola adaptasi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara desain sistem dengan ekspektasi pengguna yang menghendaki stabilitas, keandalan, dan aksesibilitas tanpa batas.

Walaupun menghadapi sejumlah hambatan teknis, para informan pada umumnya tetap menilai bahwa Coretax memberikan nilai tambah yang signifikan, khususnya dari dimensi efisiensi administrasi perpajakan. Keberadaan fitur-fitur digital seperti *prefill data*, *auto-calculation*, serta *dashboard* terpadu dianggap sebagai inovasi yang mampu mempercepat proses pelaporan sekaligus menekan potensi terjadinya kesalahan administratif. Maudy Ayunda, seorang *Tax Staff*, menuturkan pengalamannya dengan menyatakan bahwa ia mampu menangani pelaporan pajak dari beberapa entitas secara bersamaan hanya melalui satu *dashboard*. Pernyataan ini diperkuat oleh Trevand yang menegaskan bahwa Coretax sangat membantu, karena proses pelaporan lebih cepat dan dokumen lebih tertata. Terdapat fitur *prefill data* dan *auto-calculate* juga, sehingga meminimalisir kesalahan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Coretax tidak hanya menghadirkan efisiensi dalam tataran teknis, tetapi juga menawarkan reliabilitas yang relevan dengan kebutuhan generasi muda yang mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan keteraturan dalam pengelolaan data perpajakan. Namun demikian, hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa persepsi pengguna terhadap Coretax bersifat ambivalen. Di satu sisi, sistem ini diapresiasi karena kemampuannya dalam menyederhanakan alur kerja pelaporan pajak melalui fitur-fitur inovatif. Akan tetapi, di sisi lain, keberadaan kendala teknis seperti ketidakstabilan sistem dan keterbatasan aksesibilitas masih menjadi faktor penghambat kenyamanan dan keandalan penggunaannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Coretax telah berada pada jalur yang tepat sebagai instrumen modernisasi perpajakan digital di Indonesia. Namun, optimalisasi fungsionalitasnya hanya dapat diwujudkan melalui intervensi strategis berupa perbaikan teknis yang berkelanjutan, peningkatan stabilitas sistem, serta penyesuaian antarmuka yang lebih inklusif agar dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan wajib pajak, tanpa diskriminasi kapasitas digital maupun literasi teknologi.

Peran Akuntan Muda dalam Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Pajak

Transformasi digital dalam sistem perpajakan Indonesia menuntut adanya aktor-aktor profesional yang mampu menjembatani kompleksitas regulasi berbasis teknologi dengan kebutuhan edukasi praktis generasi muda. Dalam konteks ini, akuntan muda hadir sebagai agen perubahan yang tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, melainkan juga fasilitator, komunikator, sekaligus pendidik yang mendorong kemandirian wajib pajak di era digital. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa peran akuntan muda setidaknya mencakup tiga dimensi strategis. Pertama, penyederhanaan informasi teknis, yakni kemampuan untuk menerjemahkan terminologi dan prosedur perpajakan yang kompleks ke dalam bahasa yang lebih ramah, aplikatif, dan mudah dipahami oleh generasi muda. Kedua, pemberdayaan kemandirian wajib pajak muda, melalui bimbingan yang mendorong mereka agar lebih percaya diri dalam mengelola kewajiban perpajakan secara mandiri. Ketiga, penciptaan strategi edukasi kontekstual, yang menyesuaikan pendekatan pembelajaran dengan karakteristik generasi digital yang mengutamakan kecepatan, visualisasi, dan fleksibilitas.

Temuan empiris semakin mempertegas konstruksi teoretis penelitian ini. Jessicha, seorang akuntan muda, menegaskan bahwa perannya memiliki signifikansi strategis karena mampu mengakomodasi dua dimensi sekaligus, yakni kerumitan sistem perpajakan yang bersifat teknokratis dan pola belajar generasi muda yang cenderung mengutamakan visualisasi, kecepatan, serta kepraktisan. Pandangan senada dikemukakan oleh Rachel, yang menekankan bahwa peran akuntan muda adalah mentransformasikan sistem yang kompleks menjadi lebih komunikatif, ramah, dan mudah dipahami oleh pemula. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa akuntan muda tidak semata-mata berperan sebagai teknisi pelaporan, melainkan juga sebagai komunikator epistemik yang berfungsi menjembatani disparitas literasi pajak antara kecanggihan sistem digital dan realitas sosio-kultural generasi muda. Dengan kata lain, mereka berperan sebagai mediator kognitif yang mampu menyelaraskan bahasa teknis perpajakan dengan cara pandang serta kebutuhan generasi digital.

Dengan demikian, dapat ditarik simpulan bahwa peran akuntan muda dalam lanskap transformasi digital perpajakan tidak hanya bersifat operasional, melainkan juga transformatif. Mereka hadir sebagai agen penghubung epistemik yang sanggup mengkonversi kompleksitas menjadi kesederhanaan, serta menumbuhkan budaya kepatuhan pajak yang berbasis pada literasi digital inklusif dan berorientasi pada keberlanjutan.

Akuntan muda terbukti memiliki peran penting dalam mendorong kemandirian wajib pajak generasi muda. Melalui pendampingan awal, penyampaian informasi secara informal, serta penyediaan panduan praktis, mereka membantu rekan sebaya untuk lebih percaya diri dalam melaksanakan pelaporan pajak melalui *platform Coretax*. Derrik menyampaikan bahwa melalui proses edukasi, kesadaran rekan-rekan meningkat sehingga mereka mulai melaksanakan pelaporan pajak secara mandiri. Pernyataan yang

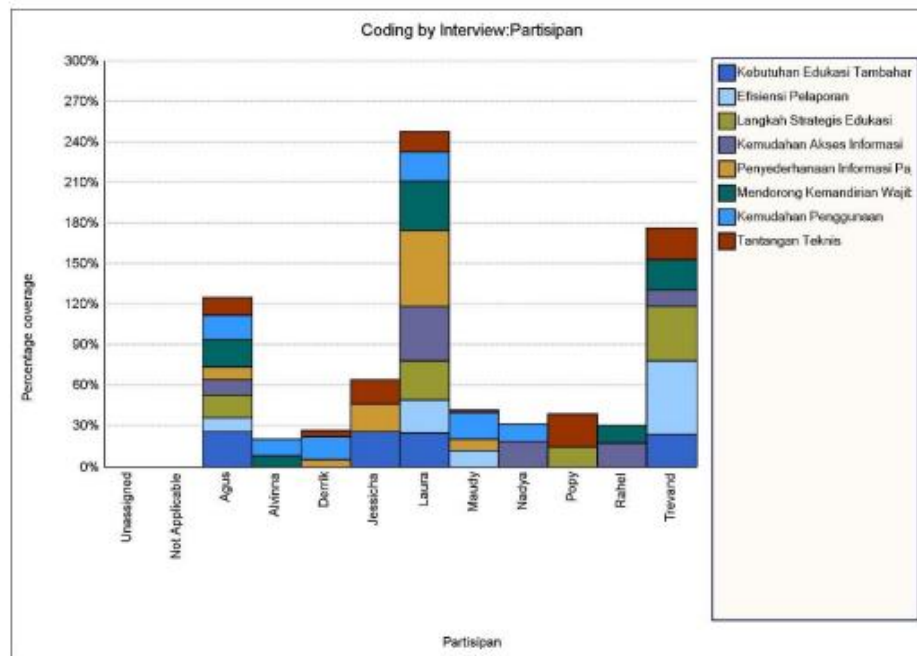
sejalan juga dikemukakan oleh Nadya, yang menegaskan bahwa setelah diberi penjelasan, banyak individu menjadi lebih antusias untuk memanfaatkan *Coretax*.

Temuan ini menunjukkan adanya transformasi sikap pada generasi muda, yang sebelumnya cenderung ragu dan bingung, menjadi lebih proaktif, mandiri, serta memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap tanggung jawab sebagai wajib pajak. Selain itu, akuntan muda mengambil inisiatif strategis dengan merancang model edukasi yang inovatif dan sesuai dengan karakteristik belajar generasi digital. Popy menekankan pentingnya membagikan konten edukatif yang realistis dan selaras dengan gaya belajar anak muda, sementara Trevand menambahkan bahwa pendekatan edukasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan media sosial, penyelenggaraan pelatihan singkat, serta pembentukan komunitas diskusi pajak secara informal. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kesadaran pajak, tetapi juga membangun budaya berbagi pengetahuan yang santai, interaktif, dan berkelanjutan, sehingga tercipta ekosistem edukasi pajak yang adaptif terhadap kebutuhan generasi muda digital.

Menariknya, pengalaman penggunaan *Coretax* juga memberikan makna sosial dan reflektif bagi para informan. Trevand, misalnya, menjelaskan bahwa setelah melakukan pembayaran, proses tersebut secara otomatis tercatat sebagai pelaporan, sehingga sistem ini dinilai cukup efisien dalam mendukung kewajiban pelaporan pajak. Bagi sebagian informan, pelaporan pajak secara digital bukan semata-mata kewajiban administratif, melainkan juga bentuk kontribusi nyata sebagai warga negara dalam sistem yang terintegrasi dan berbasis real-time. Kendala teknis, seperti error atau tingginya trafik, justru dipahami sebagai bagian dari proses pembelajaran. Jessicha menuturkan bahwa tantangan teknis yang paling signifikan dialaminya terjadi ketika sistem mengalami lag atau error saat input data, sehingga ia biasanya mengakses sistem di luar jam sibuk dan menghubungi helpdesk jika terjadi kendala. Refleksi ini menunjukkan adanya resiliensi digital serta kemampuan adaptasi dalam menghadapi sistem yang belum sepenuhnya stabil.

Empati profesional juga tampak berkembang dalam diri para informan. Mereka terdorong untuk membimbing generasi muda lainnya karena pernah mengalami kebingungan serupa pada awalnya. Nadya menyatakan bahwa setelah memberikan penjelasan, banyak individu menjadi lebih tertarik untuk menggunakan *Coretax*, sedangkan Jessicha menambahkan bahwa biasanya ia memberikan panduan langsung secara bertahap agar tidak menimbulkan kebingungan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pribadi yang penuh tantangan justru mendorong mereka untuk menjadi agen pembimbing yang autentik dan dapat dipercaya.

Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa akuntan muda tidak hanya berperan sebagai pengguna *Coretax*, tetapi juga sebagai agen perubahan yang mampu menjembatani dimensi teknis perpajakan dengan konteks sosial generasi digital. Mereka menginternalisasi identitas baru sebagai fasilitator, komunikator, dan pendidik, yang melalui pengalaman personal dan empati, mampu meningkatkan literasi pajak, kemandirian dalam pelaporan, serta kepatuhan generasi muda terhadap kewajiban perpajakan.



Gambar 1. Coretax Chart

Grafik “*Coding by Interview: Partisipan*” memberikan representasi menyeluruh mengenai distribusi tema yang muncul dari wawancara dengan akuntan pajak muda sebagai informan dalam penelitian ini. Setiap partisipan menampilkan intensitas pengalaman yang bervariasi, tercermin dari perbedaan persentase kode yang dihasilkan. Variasi ini mengindikasikan bahwa meskipun mereka berasal dari profesi dan generasi yang sama, setiap individu memiliki fokus, penekanan, dan perspektif yang unik dalam menafsirkan penggunaan Coretax.

Dari keseluruhan partisipan, Laura menempati posisi paling menonjol dengan kontribusi kode yang melampaui 240 persen. Persentase yang tinggi ini mengimplikasikan bahwa Laura mampu menyajikan narasi yang sangat komprehensif, mencakup hampir seluruh dimensi temuan penelitian, mulai dari kebutuhan edukasi tambahan, efisiensi pelaporan, kemudahan akses informasi, hingga kendala teknis yang dihadapi. Dengan demikian, Laura tidak hanya menyampaikan pandangan personal, tetapi juga merepresentasikan kompleksitas pengalaman akuntan pajak muda dalam menghadapi transformasi digital perpajakan melalui Coretax. Dominasi narasi yang ditunjukkan oleh Laura menegaskan bahwa pengalaman individu tertentu dapat menjadi refleksi dari problematika yang lebih luas terkait literasi digital perpajakan.

Kontribusi signifikan berikutnya tampak pada Trevand, dengan persentase kode yang melebihi 180 persen. Berbeda dengan Laura yang menyebar dalam mencakup berbagai dimensi, Trevand cenderung fokus pada tantangan teknis dan efisiensi pelaporan. Ia menekankan bahwa kendala seperti tingginya traffic atau error sistem pada Coretax menjadi penghambat utama dalam praktik pelaporan pajak digital. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara teoritis sistem digital menawarkan kemudahan, implementasinya di lapangan tidak selalu sederhana yang diharapkan. Trevand menegaskan bahwa keandalan teknis merupakan faktor krusial bagi keberlanjutan penggunaan sistem, karena gangguan yang berulang dapat menurunkan motivasi generasi muda untuk melaporkan pajak secara mandiri.

Selain dua partisipan dominan tersebut, Agus dan Jessicha juga memberikan kontribusi penting, meskipun dalam skala yang lebih kecil. Agus menyoroti kebutuhan edukasi tambahan bagi generasi muda yang masih awam terhadap terminologi perpajakan.

Menurutnya, meskipun Coretax dirancang untuk menyederhanakan proses, bimbingan awal tetap diperlukan agar wajib pajak tidak merasa kewalahan. Sementara itu, Jessicha menekankan pentingnya penyederhanaan informasi pajak. Ia menegaskan perlunya menjembatani bahasa teknis perpajakan dengan komunikasi yang lebih sederhana, visual, dan aplikatif, sehingga sesuai dengan karakteristik generasi muda. Melalui perannya, Jessicha menunjukkan bahwa akuntan pajak muda tidak hanya bertindak sebagai pelaksana teknis, tetapi juga berfungsi sebagai fasilitator literasi pajak yang efektif.

Partisipan lain, seperti Nadya dan Popy, turut memperkuat temuan mengenai peran Coretax dalam mendorong kemandirian wajib pajak generasi muda. Mereka menjelaskan bagaimana edukasi yang diberikan, baik melalui penjelasan langsung maupun melalui pembuatan konten digital, meningkatkan rasa percaya diri rekan sebaya dan memotivasi mereka untuk menggunakan sistem secara mandiri. Narasi tersebut menegaskan bahwa akuntan pajak muda tidak sekadar menyampaikan pemahaman teknis, tetapi juga menumbuhkan motivasi intrinsik bagi pengguna lain untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan. Dengan demikian, terjadi transformasi dari pola kepatuhan yang bersifat keterpaksaan menjadi kepatuhan yang berlandaskan kesadaran dan pemahaman.

Secara keseluruhan, tiga tema utama yang muncul dari grafik ini adalah kemudahan penggunaan Coretax, tantangan teknis yang masih sering terjadi, dan strategi edukasi yang dirancang oleh akuntan pajak muda. Ketiga tema ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling terkait. Kemudahan penggunaan menjadi faktor awal yang mendorong minat generasi muda, sementara tantangan teknis berpotensi mengurangi motivasi tersebut. Di sinilah strategi edukasi berperan sebagai penyeimbang, karena melalui pendampingan, penjelasan, dan penyederhanaan informasi, hambatan teknis dapat dikelola sehingga tidak menjadi alasan untuk menolak penggunaan sistem.

Analisis distribusi kode ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan melalui Coretax tidak semata-mata ditentukan oleh keunggulan teknologi, melainkan juga oleh peran akuntan pajak muda sebagai mediator yang menjembatani kesenjangan literasi dan membangun kepercayaan antargenerasi. Grafik ini pada akhirnya menegaskan bahwa implementasi sistem digital dalam konteks perpajakan merupakan proses kompleks, yang lahir dari interaksi sinergis antara teknologi, pengalaman pengguna, dan strategi komunikasi yang dijalankan oleh para aktor yang terlibat.

Pembahasan

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penerimaan dan adopsi *Coretax* di kalangan wajib pajak muda tidak semata-mata dipengaruhi oleh aspek teknis, melainkan juga ditentukan oleh dimensi ilmiah-konotatif yang mencakup faktor sosial, psikologis, serta dinamika interaksi antargenerasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesenjangan literasi pajak merupakan problematika utama, terutama bagi wajib pajak dengan latar belakang non-akuntansi yang kerap mengalami hambatan dalam memahami terminologi teknis pada sistem administrasi digital. Dalam konteks ini, peran akuntan pajak muda berfungsi sebagai mediator epistemik yang signifikan, sebab mereka memiliki kemampuan untuk melakukan proses translasi linguistik dari bahasa teknis yang rigid menjadi bahasa yang lebih komunikatif, kontekstual, dan mudah diinternalisasi. Dengan demikian, mereka tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, melainkan juga sebagai fasilitator dialogis yang menghubungkan dunia teknokratis pajak dengan realitas pemahaman wajib pajak muda.

Fenomena ini sejalan dengan kajian Rahayu serta Herlina & Yuniarti (2025) yang menekankan bahwa literasi pajak merupakan faktor determinan yang esensial dalam

mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, efektivitas literasi pajak sering kali dipengaruhi oleh dukungan interpersonal dan komunikasi horizontal yang berlangsung di lingkungan sosial. Dalam kerangka fenomenologi, pengalaman wajib pajak muda dapat dipahami melalui relasi antara noema, yakni objek kesadaran berupa pemahaman parsial terhadap konsep perpajakan, dan noesis, yaitu proses pembentukan pemahaman yang terjadi melalui interaksi sosial serta pertukaran pengetahuan dengan rekan sebaya.

Oleh karena itu, keberhasilan adopsi sistem Coretax tidak dapat direduksi hanya sebagai proses teknologis yang bersifat mekanistik. Sebaliknya, adopsi tersebut perlu dipahami sebagai praktik sosial yang sarat makna, di mana dimensi kognitif, afektif, dan intersubjektif saling berkelindan dalam membentuk konstruksi pemahaman perpajakan di kalangan generasi muda. Kedekatan antargenerasi dalam konteks wajib pajak muda tidak hanya membangun jejaring komunikasi, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan kolektif yang memperkuat modal sosial, sehingga berimplikasi langsung terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Penjelasan atau arahan yang disampaikan oleh sesama generasi sering kali dipersepsi lebih otentik dan kredibel dibandingkan dengan instruksi formal yang diberikan oleh otoritas pajak. Fenomena ini menunjukkan adanya legitimasi sosial yang melekat pada komunikasi horizontal, di mana pengalaman dan identitas generasi menjadi medium penting dalam menginternalisasi makna kepatuhan. Kecenderungan tersebut sejalan dengan dimensi norma subjektif dalam Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*/TPB) yang menekankan bahwa pengaruh sosial merupakan determinan penting dalam membentuk intensi dan perilaku (Gansser & Reich, 2023; Norisnita & Indriati, 2022). Dengan kata lain, kepatuhan pajak tidak hanya dipahami sebagai hasil dari regulasi struktural, tetapi juga merupakan konstruksi sosial yang dipengaruhi oleh relasi antarindividu dalam lingkup generasi yang sama.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Pratama dan Ali *et al.*, (2023) yang mengindikasikan bahwa kepercayaan interpersonal dan dukungan komunitas sebaya dapat berfungsi sebagai katalisator dalam memperkuat perilaku kepatuhan pajak di kalangan generasi muda. Oleh karena itu, kepatuhan pajak dapat dipandang sebagai hasil dari dialektika antara faktor struktural berupa kebijakan dan regulasi formal dengan faktor kultural-sosial, yakni interaksi berbasis solidaritas horizontal dan identitas generasi. Meskipun Coretax diakui mampu meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pengalaman teknis yang kurang stabil seperti terjadinya kesalahan sistem dan minimnya kampanye edukasi seringkali menimbulkan rasa frustrasi di kalangan wajib pajak muda. Fenomena ini mengindikasikan adanya keterbatasan pada Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*/TAM), yang menitikberatkan pada dua konstruk utama, yakni *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) sebagaimana dijelaskan oleh Liu *et al.*, (2022).

Namun, dalam praktiknya, faktor teknis saja tidak mampu menjamin keberhasilan adopsi sistem digital perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ong *et al.*, (2024), yang menegaskan bahwa penerapan teknologi pajak berbasis digital membutuhkan dukungan literasi pajak dan bimbingan interpersonal agar pengguna dapat menginternalisasi manfaat sistem dengan lebih optimal. Dengan demikian, penerimaan teknologi perpajakan bukanlah sekadar persoalan teknokratis, melainkan juga proses sosial yang menuntut adanya pendampingan yang komunikatif. Dalam konteks ini, peran akuntan pajak muda menjadi krusial sebagai mediator manusiawi yang mampu menjembatani keterbatasan teknologi. Mereka tidak hanya memberikan interpretasi teknis, tetapi juga menyuplai dukungan emosional bagi rekan sebaya, sehingga proses adopsi Coretax dapat berjalan lebih inklusif dan berkelanjutan. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi Coretax bergantung pada simbiosis antara aspek teknologis

dan peran mediasi sosial, di mana manusia tetap menjadi aktor kunci dalam menjamin efektivitas transformasi digital perpajakan.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kesesuaian dengan pengalaman internasional dalam implementasi sistem perpajakan digital. Estonia menjadi contoh sukses dengan sistem e-Pajak yang mampu berjalan efektif karena memadukan kesederhanaan teknis dengan program edukasi wajib pajak berkelanjutan (OECD, 2023). Sebaliknya, pengalaman India dengan sistem GSTN justru menghadapi hambatan serius akibat gangguan teknis berulang dan keterbatasan dalam penyediaan pendampingan yang memadai (Kumar & Banerjee, 2021). Perbandingan ini menegaskan bahwa transformasi digital perpajakan hanya dapat optimal apabila terdapat keseimbangan antara stabilitas teknologi dan mediasi manusia.

Namun, temuan di lapangan juga menunjukkan adanya heterogenitas sikap di kalangan wajib pajak muda. Meskipun sebagian besar menyambut positif implementasi *Coretax*, terdapat responden yang skeptis, dengan pandangan bahwa kecanggihan teknologi sekalipun tidak akan mampu mengatasi perilaku penghindaran pajak yang telah mengakar. Perspektif ini selaras dengan kerangka *slippery slope* yang dikembangkan Adeline & Karina, (2022) yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak hanya dapat dicapai melalui kombinasi antara *trust* (kepercayaan) dan *power* (otoritas). Dalam konteks penelitian ini, *trust* terbangun melalui peran akuntan muda sebagai mediator sosial, sedangkan *power* tetap melekat pada otoritas pajak melalui mekanisme regulasi dan penegakan hukum.

Berdasarkan dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta kajian psikologi kepatuhan pajak ke dalam kerangka analisis yang lebih komprehensif. Peran akuntan pajak muda dapat diposisikan sebagai *missing link* dalam studi adopsi teknologi, sebagaimana ditegaskan oleh Cupian *et al.*, (2022) yang menekankan pentingnya faktor generasi dalam inovasi digital. Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital perpajakan tidak cukup hanya berorientasi pada pengembangan sistem, tetapi juga harus mengintegrasikan strategi literasi pajak berbasis komunitas, misalnya melalui edukasi *peer-to-peer*, kampanye edukatif di media sosial, serta fasilitasi pendampingan profesional muda. Dengan demikian, pengalaman Indonesia dalam implementasi *Coretax* tidak hanya memiliki relevansi pada level nasional, tetapi juga menawarkan pelajaran berharga bagi negara lain yang menghadapi tantangan serupa dalam era digitalisasi perpajakan global.

Limitasi Kajian

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami persepsi dan pengalaman generasi muda terhadap penggunaan *Coretax*. Namun, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicermati untuk menafsirkan temuan secara tepat. Pertama, keterbatasan sampel menjadi faktor utama. Studi ini hanya melibatkan akuntan pajak muda dan generasi muda di Kota Tangerang, sehingga generalisasi temuan ke populasi yang lebih luas atau wilayah lain memerlukan kehati-hatian. Variasi karakteristik profesional, tingkat literasi digital, dan konteks lokal dapat menghasilkan dinamika persepsi yang berbeda.

Kedua, penelitian ini bersifat kualitatif dan menekankan perspektif subjektif informan. Hal ini memungkinkan potensi bias persepsi, terutama bagi informan dengan literasi digital tinggi yang menilai kemudahan sistem lebih positif dibandingkan pengguna dengan keterbatasan akses teknologi. Dengan demikian, pengalaman generasi muda dengan literasi pajak rendah atau adaptasi teknologi yang terbatas mungkin belum tergambarkan secara menyeluruh. Ketiga, meskipun aspek sosial, psikologis, dan teknis

Coretax telah dianalisis, studi ini belum mengevaluasi dampak kuantitatif terhadap kepatuhan pajak atau efisiensi administratif. Oleh karena itu, kontribusi sistem terhadap peningkatan kepatuhan pajak atau pengurangan kesalahan administratif tetap bersifat inferensial dan belum diverifikasi secara empiris.

Keempat, kendala teknis seperti error, lag, dan kapasitas sistem terbatas telah diidentifikasi, tetapi analisis mendalam terhadap arsitektur sistem maupun infrastruktur digital belum dilakukan. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan faktor teknis yang lebih kompleks belum terungkap, sehingga evaluasi sistem secara holistik masih terbatas. Kelima, penelitian ini menitikberatkan peran akuntan muda sebagai mediator literasi pajak, sementara pengaruh regulasi formal atau kebijakan fiskal terhadap adopsi Coretax belum ditelaah secara komprehensif. Fokus yang demikian menekankan aspek mediasi sosial dan adaptasi generasi digital dibandingkan analisis kebijakan struktural perpajakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian sebaiknya dipahami sebagai representasi konteks tertentu yang menyoroti interaksi literasi digital, pengalaman generasi muda, dan peran akuntan muda dalam adopsi Coretax. Temuan ini memberikan wawasan mendalam terkait dinamika sosial-teknologis dan edukatif dalam perpajakan digital, meskipun tidak dapat dijadikan ukuran universal efektivitas sistem.

Kebaruan Kajian

Penelitian ini menghadirkan kontribusi ilmiah yang signifikan dengan menyoroti aspek multidimensi dalam adopsi sistem digital perpajakan, khususnya Coretax, di kalangan generasi muda. Kebaruan kajian ini dapat dilihat dari beberapa perspektif utama. Pertama, penelitian ini memadukan perspektif sosio-psikologis dan teknologi secara simultan. Sebagian besar studi terdahulu cenderung terfokus pada aspek teknis atau utilitas sistem secara parsial, sehingga kurang menggambarkan kompleksitas interaksi antara literasi digital, perilaku sosial, dan pengalaman pengguna. Dengan pendekatan ini, penelitian menawarkan pemahaman holistik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi Coretax, sekaligus menekankan bahwa keberhasilan sistem digital tidak semata-mata bergantung pada teknologi, tetapi juga pada dinamika sosial pengguna.

Kedua, penelitian menempatkan akuntan muda sebagai mediator epistemik dan agen perubahan sosial. Peran mereka tidak terbatas pada pelaksanaan teknis, tetapi meluas menjadi fasilitator literasi pajak, komunikator pengetahuan, dan pendidik bagi generasi digital. Pendekatan ini menegaskan konsep human-centric digital transformation, di mana intervensi sosial yang adaptif dan kontekstual menjadi elemen kunci dalam keberhasilan digitalisasi perpajakan.

Ketiga, dengan menggunakan metodologi kualitatif fenomenologis, penelitian mengeksplorasi pengalaman subjektif wajib pajak muda secara mendalam. Kajian ini menyoroti bagaimana persepsi, refleksi pengalaman, dan strategi adaptif terhadap kendala teknis membentuk budaya kepatuhan berbasis literasi digital suatu dimensi yang masih jarang ditelaah dalam konteks perpajakan digital di Indonesia.

Keempat, penelitian menghadirkan perspektif interaksi horizontal dan peer-to-peer learning. Hubungan antara akuntan muda dan wajib pajak muda berfungsi sebagai katalisator peningkatan kepatuhan, menciptakan efek multiplier sosial yang mendorong motivasi intrinsik serta kemandirian generasi sebaya dalam pelaporan pajak. Pendekatan ini menekankan bahwa transfer pengetahuan dan pengalaman tidak hanya bersifat instruksional, tetapi juga sosial dan emosional.

Secara keseluruhan, kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi dimensi teknis, sosial, dan edukatif dalam digitalisasi perpajakan, serta penegasan peran manusia sebagai mediator dalam proses transformasi digital. Temuan ini tidak hanya memperluas literatur perpajakan digital di Indonesia, tetapi juga memberikan implikasi strategis untuk merancang sistem digital yang inklusif, interaktif, dan berkelanjutan, khususnya bagi generasi muda *digital native*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa adopsi *Coretax* di kalangan wajib pajak muda bukan semata-mata ditentukan oleh aspek teknis seperti efisiensi sistem, melainkan juga oleh faktor sosial, psikologis, dan interaksi antargenerasi yang membentuk dimensi kepatuhan pajak. Kesenjangan literasi pajak terbukti menjadi tantangan utama, terutama bagi individu dengan latar belakang non-akuntansi, sehingga peran akuntan pajak muda menjadi krusial sebagai mediator yang mampu menyederhanakan terminologi teknis, memberikan interpretasi komunikatif, serta menumbuhkan kepercayaan horizontal. Temuan ini memperluas pemahaman teoretis dengan mengintegrasikan TAM, TPB, dan kerangka *slippery slope*, sekaligus menunjukkan bahwa kepercayaan sosial dan solidaritas generasi adalah faktor kunci dalam mendorong kepatuhan. Pelajaran utama yang dapat dipetik ialah bahwa transformasi digital perpajakan hanya akan berhasil jika sistem teknologi dipadukan dengan mediasi manusia dan strategi literasi yang inklusif.

Saran

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dengan menghadirkan perspektif baru mengenai peran generasi muda sebagai mata rantai yang hilang (*missing link*) dalam literatur adopsi teknologi perpajakan. Integrasi pendekatan fenomenologis, psikologi kepatuhan pajak, dan teori perilaku memperkaya diskursus ilmiah sekaligus menawarkan kerangka analisis yang lebih komprehensif. Secara praktis, penelitian ini menekankan perlunya penguatan strategi edukasi berbasis komunitas seperti *peer-to-peer learning* dan kampanye literasi digital. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup kasus yang berfokus pada kelompok usia muda, tanpa memperhatikan variasi gender, latar pendidikan, maupun segmentasi wilayah. Oleh karena itu, penelitian lanjutan sangat diperlukan dengan cakupan lebih luas, termasuk metode survei kuantitatif lintas usia dan perbandingan antarwilayah, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan dapat dijadikan dasar bagi kebijakan perpajakan digital yang lebih tepat guna.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Penulis menyatakan bahwa artikel ini merupakan hasil karya ilmiah yang disusun secara mandiri melalui serangkaian proses akademik, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan serta analisis data, hingga penyusunan argumentasi konseptual. Seluruh proses penelitian dan penulisan dilakukan dengan mengacu pada kaidah metodologis serta prinsip etika akademik. Kontribusi penulis dalam artikel ini terletak pada pengembangan kerangka analisis yang mengintegrasikan teori dengan temuan lapangan, sehingga diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada sekaligus memberikan implikasi praktis terhadap bidang yang dikaji. Dengan demikian, artikel ini mencerminkan kontribusi orisinal penulis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di ranah terkait.

REFERENSI

- Adeline, I., & Karina, R. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak umkm di kota Batam. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 19(2), 242–253.
- Aisy, F. A., Piliang, H. Y., & Saradila, R. (2025). Persepsi dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Implementasi PPh Pasal 21: Studi Fenomenologis pada Pekerja Sektor Formal di Kota Medan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(6), 11331–11343.
- Ali, N., Nakayama, S., & Yamaguchi, H. (2023). Using the extensions of the theory of planned behavior (TPB) for behavioral intentions to use public transport (PT) in Kanazawa, Japan. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 17, 100742.
- Alnashr, M. S. (2024). Pendekatan Fenomenologi Husserl dan Kontribusinya bagi Pengembangan Dakwah di Indonesia. *Mu'ashir: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 2(1), 85–106.
- Arestha, R., Afifah, N., & Mustaruddin, M. (2025). Mendorong Transformasi Digital Umkm: Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Adopsi Fintech Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 14(2), 948–961.
- Azwad, N. A., Masdar, N. A., Themba, O. S., & Naim, M. R. (2025). Strategi Inovasi di Era Digital: Meningkatkan Administrasi dan Kepatuhan Perpajakan di Dunia Digital. *Journal Social Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 19–25.
- Chairul, M., Kadarisman, F. R., Japutra, A., Imron, M. I., & Pradana, M. W. (2024). Faktor penentu kepatuhan wajib pajak. *Digital Business: Tren Bisnis Masa Depan*, 15(1), 28–35.
- Cupian, C., Valentino, U., & Noven, S. A. (2022). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Bank Digital Syariah pada Generasi Z: Studi Kasus di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 1679–1688.
- Fajriyah, N. N. (2025). The Influence Of Core Tax Administrations System (CTAS) On Tax System Reform In The Digital Era: Pengaruh Core Tax Administrations System (Ctas) Terhadap Reformasi Sistem Perpajakan Pada Era Digital. *Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 136–150.
- Farhan, F., Rukmanah, Y. H., Zalzal, G. G., & Prakosa, A. (2024). Pengaruh sikap, norma subyektif, persepsi kontrol perilaku, dan religiositas pada niat menggunakan layanan bank syariah. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 5(2), 197–210.
- Febrianda, M. I. (2025). Tren Digitalisasi dalam Manajemen Sekolah: Peluang Emas atau Jurang Pemisah Antargenerasi Pendidik. *An-Nashru: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam*, 3(1), 86–106.
- Gansser, O. A., & Reich, C. S. (2023). Influence of the new ecological paradigm (NEP) and environmental concerns on pro-environmental behavioral intention based on the theory of planned behavior (TPB). *Journal of Cleaner Production*, 382, 134629.
- Herlina, R. A., & Yuniarti, R. (2025). Tinjauan Literatur terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia. *Journal of Economics and Business UBS*, 14(4), 882–900.
- Jama, A. K., Priyatna, H. N., & Tampubolon, A. S. (2025). Dampak Perkembangan Aplikasi dan Kebijakan Perpajakan terhadap Kepercayaan Publik terhadap Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Riset Ilmu EKONOMI (JRIE)*, 1(1), 39–49.

- Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan niat sebagai variabel intervening (Survey pada KPP Pratama Manado). *JURNAL Riset AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL"*, 11(2).
- Kusumawati, R., Abbas, N., & Azizah, A. (2024). Peran keluarga dan teman sebaya dalam membentuk identitas sosial. *JSPH: Jurnal Sosial Politik Humaniora*, 1(1), 24–32.
- Liu, P., Segovia, M., Tse, E. C.-Y., & Nayga, R. M. (2022). Become an environmentally responsible customer by choosing low-carbon footprint products at restaurants: Integrating the elaboration likelihood model (ELM) and the theory of planned behavior (TPB). *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52, 346–355.
- Lukmawati, P. P., Halawa, I. M. D., Rahmadi, S., & Linawati, L. (2024). Edukasi Pajak Dan Literasi Keuangan: Kunci Meningkatkan Kesadaran Pajak Di Kalangan Generasi Muda. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 1076–1088.
- Mendrofa, S. A., Rakhmawati, I., Sutisna, E., Hakim, L., Santoso, A., Afif, A., & Setiawan, A. (2025). *Perpajakan Indonesia*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Murapi, I., Astarini, D. A. O., Sriwinarti, N. K., & Septian, D. (2023). Accounting Competition Vol. 2.0 sebagai Wadah Optimalisasi Kreativitas Generasi Muda terhadap Perkembangan Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 2(2), 339–354.
- Norisnita, M., & Indriati, F. (2022). Application of theory of planned behavior (TPB) in cryptocurrency investment prediction: a literature review. *Economics and Business Quarterly Reviews*, 5(2).
- Ong, A. K. S., Mendoza, M. C. O., Ponce, J. R. R., Bernardo, K. T. A., Tolentino, S. A. M., Diaz, J. F. T., & Young, M. N. (2024). Analysis of investment behavior among Filipinos: Integration of Social exchange theory (SET) and the Theory of planned behavior (TPB). *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications*, 654, 130162.
- Palar, B. E., Maruli, R. S., & Pangaribuan, H. (2024). Pengaruh pemahaman digitalisasi sistem administrasi pajak dan digital transformasi terhadap kepatuhan pajak non-karyawan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(3), 1699–1716.
- Sabilla, R., Amin, M., & Afifudin, A. (2025). Optimalisasi Edukasi Perpajakan Melalui Konten Digital Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi di Kalangan Gen Z Kota Malang. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(01), 606–620.
- Suryanto, S., & Dai, R. R. M. (2025). Digitalisasi Pembayaran Dalam Pengelolaan Keuangan Publik: Strategi Efisiensi Dan Transparansi. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 13(1), 96–110.
- Wati, K., Suhatmi, E. C., & Aini, A. N. (2025). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Perpajakan di Indonesia: Tantangan dan Peluang di Era Industri 5.0. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, 5(1), 590–597.
- Winarti, E., & Serewy, A. M. (2024). Penerapan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) dalam Menganalisis Korelasi antara Higiene Personal dan Tingginya Kasus Kecacingan pada Ibu Hamil. *J. Kesehat. Tambusai*, 5(1), 1201–1222.
- Yulianti, N. A., Illahi, R. N., & Cantika, B. (2025). Model Penerimaan Teknologi dalam

Layanan Kependudukan: Studi Empiris terhadap Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 62–86.

Zuhrah, N., Umamah, R., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 19.