

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah aspek kehidupan masyarakat dalam bertukar informasi[1]. Media sosial, sebagai bagian tak terpisahkan dari evolusi teknologi ini, memainkan peran penting sebagai platform sentral bagi masyarakat untuk berdiskusi dan menyuarakan pendapat[2]. Bertransformasi menjadi ruang publik digital di mana masyarakat dari berbagai latar belakang dapat berpartisipasi untuk memberikan umpan balik, menyampaikan keluhan, dan terlibat dalam diskusi kebijakan secara daring[3]. Di antara berbagai platform media sosial global yang populer, seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *YouTube*, terdapat *Twitter* yang kini dikenal sebagai *X*[4].

Menurut *We Are Social*, jumlah pengguna media sosial di Indonesia mencapai 139 juta pada tahun 2024. Angka ini setara dengan 49,9% dari total populasi, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam adopsi media sosial[5]. Salah satu platform yang populer adalah *X*, dengan 24,69 juta pengguna di Indonesia[6]. *X* memiliki karakteristik khas, yaitu memungkinkan pengguna untuk berbagi pesan singkat (*tweet*), menyampaikan opini tanpa batasan, mengakses informasi terkini, serta berinteraksi dengan *tweet* pengguna lain melalui fitur berbagi dan komentar[7]. Lebih lanjut, *X* menjadi wadah bagi pengguna untuk menyuarakan pandangan mengenai isu-isu yang sedang hangat, seperti sistem pajak Coretax.

Coretax merupakan inovasi teknologi informasi yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengintegrasikan semua aspek administrasi perpajakan di seluruh Indonesia[8]. Coretax hadir sebagai upaya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sistem ini mencakup integrasi menyeluruh dari proses bisnis inti administrasi perpajakan, dari pendaftaran wajib pajak hingga penagihan pajak, termasuk pelaporan SPT dan pembayaran pajak[9]. Implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih bermutu kepada wajib pajak, mengurangi kemungkinan terjadinya sengketa

perpajakan, serta menekan biaya yang harus dikeluarkan untuk kepatuhan[10]. Lebih lanjut, Coretax dirancang untuk mengidentifikasi wajib pajak yang tidak patuh dalam pembayaran, sehingga DJP dapat memberikan sanksi atau melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan pajak[11].

Penelitian yang dilakukan oleh Korat & Munandar[10] menunjukkan bahwa penerapan *Core Tax Administration System (CTAS)* merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Namun, untuk mencapai keberhasilan tersebut, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, sosialisasi yang lebih intensif kepada wajib pajak, dan perlindungan data yang kuat untuk menjaga kepercayaan publik terhadap sistem ini. Dengan penanganan dan edukasi yang tepat, sistem perpajakan seperti CTAS diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh, meningkatkan pendapatan negara, dan membantu mencapai target pertumbuhan ekonomi[12].

Berbanding terbalik dengan harapan, implementasi Coretax justru memicu banyak keluhan dari para pengguna. Berbagai reaksi dan persepsi dari masyarakat muncul seiring dengan peluncuran sistem ini pada Januari 2025. Pengguna menghadapi berbagai kendala, termasuk gangguan teknis yang sering terjadi, kesulitan saat mengakses sistem, dan ketidaknyamanan dalam proses administrasi pajak. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun Coretax bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, dalam kenyataannya, sistem ini masih menghadapi hambatan yang cukup besar.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas kebijakan perpajakan dan persepsi masyarakat terhadap sistem perpajakan, studi yang secara khusus mengkaji opini publik terhadap sistem Coretax masih sangat terbatas. Penerapan sistem baru seperti Coretax, yang bertujuan untuk mereformasi administrasi perpajakan, sering kali menimbulkan berbagai respons dari masyarakat, baik yang bersifat positif maupun negatif. Respons ini dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pemahaman masyarakat terhadap sistem baru, tingkat sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, serta dampak yang dirasakan langsung oleh wajib pajak. Respons masyarakat ini perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut diterima masyarakat. Memahami sentimen publik

terhadap kebijakan pemerintah sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas program dan merumuskan strategi komunikasi yang lebih baik, sehingga pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penerapan sistem Coretax oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai upaya modernisasi administrasi perpajakan, menghadapi berbagai kendala. Masalah seperti kesalahan teknis dan lambatnya sistem telah memicu respons beragam dari masyarakat, baik positif maupun negatif, yang banyak disuarakan melalui platform media sosial X.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana analisis sentimen terhadap pandangan masyarakat mengenai sistem Coretax di platform X dengan perbandingan algoritma *Naïve Bayes Classifier* dan *Support Vector Machine (SVM)*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap sistem Coretax pada platform X dengan membandingkan kinerja algoritma *Naïve Bayes Classifier* dan *Support Vector Machine (SVM)*.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yang terdiri dari beberapa hal, antara lain:

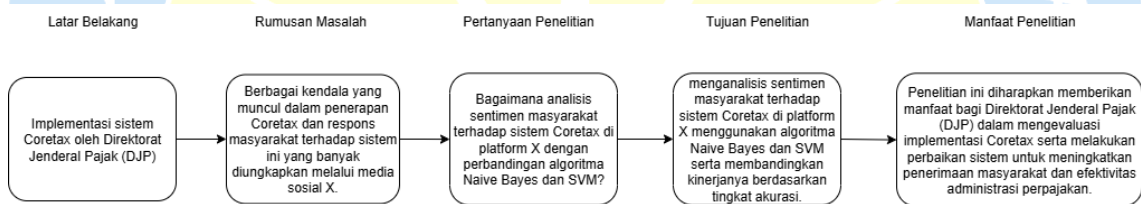
1. Pengumpulan data dilakukan hanya dari platform media sosial X dengan menggunakan kata kunci "Coretax".
2. Periode pengumpulan data dibatasi pada 1 Januari hingga 8 April 2025.
3. Analisis hanya mempertimbangkan tren diskusi publik terkait Coretax melalui *Google Trends*.

4. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada teks berbahasa Indonesia.
5. Klasifikasi sentimen dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga kategori, yaitu positif, negatif, dan netral.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana opini publik terhadap Coretax. analisis sentimen terhadap sistem Coretax melalui media sosial X dapat menjadi bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas sistem tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang berguna bagi perbaikan sistem perpajakan dan peningkatan kualitas layanan publik.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan