Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi
Volume 4 Nomor 4 Oktober 2026
e-ISSN: 2964-3430; p-ISSN: 2985-3737, Hal 468-481
DOI: https://doi.org/10.59024/jpma.v4i4.2710
Tersedia: https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/JPMA

Efektivitas Pendampingan Relawan Pajak pada Coretax terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

The Effectiveness of Tax Volunteer Assistance in Using Coretax on Individual Taxpayers' Annual Tax Return Filing Compliance

Devilia Tanuwijaya[1*], Fiorentine Ong[2], Olivia Tanichi[3], Purnamawati Helen Widjaja[4]
[1,2,3]Program Studi Akuntansi Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta, Indonesia
[4]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta, Indonesia
**Penulis Korespondensi: devilia.125240030@stu.untar.ac.id*

Riwayat Artikel:
Naskah Masuk: 12 Juli 2026
Revisi: 13 Agustus 2026
Diterima: 14 September 2026
Terbit: 30 Oktober 2026

Keywords: *Annual Tax Returns; Coretax; Individual Taxpayer; Tax Education; Tax Volunteers.*

Abstract. *Tax volunteers are a government initiative under the Independent Campus program, enabling students to contribute to the community. This activity was conducted at the Grogol Petamburan and Palmerah Pratama Tax Service Offices (KPP) from February to April 2026, with service hours from 9:00 a.m. to 4:00 p.m. Volunteers received online and offline training before assisting taxpayers. Training covered tax regulations and Coretax, an online platform for preparing and submitting Annual Tax Returns. The program aimed to help individual taxpayers (WPOP) activate Coretax accounts and complete their returns. Volunteers also assisted taxpayers in Grogol Petamburan with reporting difficulties, including submitting returns using withholding certificates from employers. This assistance aimed to reduce confusion and facilitate tax reporting. Questionnaire responses from more than 130 taxpayers indicated positive perceptions of the services. These responses suggest that tax volunteers can support tax awareness and help taxpayers navigate digital reporting procedures. The program also provides students with practical experience and workplace skills while enabling them to contribute to society. This activity illustrates the potential value of collaboration between students and tax offices in improving taxpayer assistance.*

Abstrak

Relawan pajak merupakan program pemerintah dalam kebijakan Kampus Merdeka yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berkontribusi kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan dan Palmerah pada Februari hingga April 2026, dengan jam pelayanan pukul 09.00–16.00. Sebelum mendampingi wajib pajak, relawan mengikuti pelatihan daring dan luring. Materi pelatihan mencakup peraturan perpajakan terbaru serta penggunaan Coretax, platform daring untuk mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Program ini bertujuan membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mengaktifkan akun Coretax dan menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan. Relawan juga membantu wajib pajak di Kecamatan Grogol Petamburan mengatasi kendala pelaporan, termasuk menggunakan bukti potong dari perusahaan tempat mereka bekerja. Pendampingan ini diharapkan mengurangi kebingungan dan mempermudah pelaporan pajak. Hasil kuesioner dari lebih dari 130 WPOP menunjukkan tanggapan positif terhadap layanan relawan pajak. Tanggapan tersebut mengindikasikan bahwa relawan dapat mendukung kesadaran pajak dan membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan digital secara lebih mudah dan efektif. Program ini juga memberikan pengalaman praktis dan keterampilan kerja bagi mahasiswa. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan potensi kolaborasi mahasiswa dan kantor pajak dalam meningkatkan pendampingan wajib pajak.

Kata Kunci: Coretax; Edukasi Perpajakan; Relawan Pajak; Surat Pemberitahuan Tahunan; Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas serta keberlanjutan perekonomian Indonesia. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang berasal dari iuran wajib yang dibayarkan oleh wajib pajak yang telah diatur dalam undang-undang (Korat & Munandar, 2025). Setiap warga negara memiliki kewajiban dan hak untuk berpartisipasi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional dengan membayar pajak. Pajak tersebut dialokasikan untuk membiayai keperluan negara dan membiayai pembangunan, sehingga manfaatnya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik, pendidikan, kesehatan dan infrastruktur (Handayani et al., 2025).

Direktorat Jenderal Pajak merupakan unit eselon I di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang fungsi utamanya adalah merumuskan serta melaksanakan kebijakan di bidang perpajakan (Korat & Munandar, 2025). DJP bertugas mengawasi pelaksanaan pajak dengan menerapkan sistem *self-assessment,* yaitu sistem yang memberi kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri (Handayani et al., 2025). Dengan sistem tersebut, administratif perpajakan menjadi lebih mudah tetapi kebebasan tersebut dapat memicu tindakan ketidakpatuhan apabila pengawasan otoritas kurang efektif. Selain itu, masih terdapat keterbatasan infrastruktur dan tenaga kerja yang menjadi hambatan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Untuk menghadapi keterbatasan infrastruktur, DJP membuat pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) atau *Core Tax Administration System* (CTAS) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 (Cindy & Chelsya, 2024). DJP merubah *platform* pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang sebelumnya menggunakan e-*Filling*, e-*Billing*, dan e-Faktur menjadi Coretax DJP. Melalui Coretax DJP, sistem administrasi perpajakan menggabungkan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), pembayaran, pelaporan SPT, serta administrasi perpajakan dalam satu *platform* digital (Priscalia & Anggraeni, 2026). Dengan adanya Coretax DJP, pelaporan pajak menjadi lebih efisien dan mengurangi kesalahan input serta meningkatkan transparansi (Aini, 2025). Tetapi pada awal implementasi Coretax tidak terhindar dari kendala teknis dan proses adaptasi masyarakat. Perubahan ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan di era digital, tetapi memerlukan infrastruktur yang memadai dan dukungan sosial dari publik.

Besarnya penerimaan pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Handayani et al., 2025). Rendahnya pemenuhan kewajiban perpajakan menjadi salah satu tantangan dalam sistem perpajakan Indonesia. Ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak menegenai tata cara pelaporan, kesulitan beradaptasi dengan sistem digital, kurangnya kesadaran untuk membayar pajak, pandangan bahwa proses administrasi pajak rumit (Nursabari et al., 2026). Hal ini akan berdampak buruk, karena wajib pajak bisa terlambat melapor, terdapat kesalahan pada saat pengisian data, bahkan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Untuk mengatasi masalah tersebut, DJP menghadirkan program relawan pajak sebagai mitra yang berperan aktif dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada wajib pajak. Program relawan pajak merupakan salah satu bentuk kerjasama antara DJP dan perguruan tinggi yang ada di Indonesia dengan melibatkan mahasiswa sebagai pendamping masyarakat di bidang perpajakan (Wibowo et al., 2023). Relawan pajak menjadi bentuk kesadaran pajak dan kepedulian untuk meningkatkan literasi perpajakan kepada masyarakat luas (Nurhayati et al., 2022). Relawan pajak memiliki tugas untuk memberikan edukasi, membantu pembuatan akun Coretax, melakukan asistensi pengisian pelaporan SPT Tahunan, meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak. Kehadiran relawan pajak diharapkan dapat menjadi penghubung antara teknologi dan masyarakat. Pendampingan secara langsung dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap tata cara penggunaaan Coretax DJP dan meningkatkan kepatuhan perpajakan (Kurniawan et al., 2025). Pendampingan secara langsung tidak hanya membantu mengurangi beban biaya kepatuhan wajib pajak, tetapi juga berperan dalam meningkatkan literasi digital dan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) masyarakat (Handayani et al., 2025). Oleh karena itu, program relawan pajak dan digitalisasi sistem saling melengkapi untuk mewujudkan pelayanan pajak yang efektif dan meningkatkan pemenuhan kewajiban perpajakan.

2. METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan kegiatan ini dirancang dengan menggunakan pendekatan partisipatif dan aplikatif, berupa program relawan pajak yang berfokus pada pendampingan langsung Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Menurut Panjaitan & Yuna (2024) banyak mahasiswa dan masyarakat yang masih belum memahami informasi mengenai *Core Tax Administration System* (CTAS) dan juga kurangnya literasi digital. Oleh sebab itu, para relawan pajak dapat melakukan *monitoring* secara harian terhadap jumlah WPOP yang didampingi serta

mengidentifikasi kendala teknis yang terjadi di lapangan, seperti keterbatasan jaringan internet di daerah *blank spot* (Cindy & Chelsya, 2024).

Kegiatan ini merupakan hasil jalinan kerja sama dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Tax Center Universitas Tarumanagara melalui Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) 2026, yang dilaksanakan di KPP Pratama Grogol Petamburan dan KPP Pratama Jakarta Palmerah selama kurang lebih tiga bulan, yaitu dari bulan Februari hingga April 2026. Sebelum memulai seluruh rangkaian kegiatan, seluruh relawan pajak diberikan pelatihan terlebih dahulu secara daring melalui portal Renjani yang bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman para relawan pajak mengenai materi dasar perpajakan, jenis-jenis perpajakan, tata cara pelaporan SPT Tahunan, serta teknis operasional sistem Coretax. Pelatihan yang dilaksanakan secara dalam jaringan (daring) yang terdiri dari paket materi *bussines development service*, materi pelatihan Coretax, materi *soft skill* relawan pajak, dan materi kehumasan relawan pajak. Selain memperoleh pelatihan secara daring, KPP Pratama Grogol Petamburan dan KPP Pratama Jakarta Palmerah juga memberikan pelatihan secara langsung, mendampingi, dan membantu mengarahkan para relawan pajak pada saat pelaksanaan asistensi kepada masyarakat.

Rangkaian kegiatan yang dilakukan selama program relawan pajak ini berlangsung berupa membantu aktivasi akun Coretax para wajib pajak dan pengisian SPT Tahunan WPOP. Dengan melaksanakan semua rangkaian kegiatan, para relawan dapat melihat dan memahami secara langsung cara melakukan pengaktifan akun Coretax, cara pengisian SPT Tahunan dalam sistem Coretax, cara penanganan masalah dalam sistem Coretax, batas waktu bayar dan lapor SPT, dan cara pembayaran SPT Tahunan melalui sistem Coretax. Selain memberikan asistensi di KPP Pratama Grogol Petamburan dan KPP Pratama Jakarta Palmerah, para relawan juga memberikan asistensi di Universitas Tarumanagara kampus I dan Universitas Tarumanagara Kampus II dengan membantu masyarakat dan juga para dosen untuk mengaktifkan sistem Coretax dan melakukan pengisian SPT. KPP Jakarta Palmerah juga mengadakan kegiatan pojok pajak yaitu bentuk sarana pelayanan diluar kantor pajak untuk mempermudah akses kepada masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, seperti pengadaan pojok pajak di Lingkungan Rusunawa KS Tubun. Penyampaian informasi perpajakan tidak hanya dilakukan secara langsung ketika bertemu dengan wajib pajak, tetapi juga dilakukan melalui video konten dan poster edukatif yang diunggah di media sosial seperti instagram. Wajib Pajak juga dapat memperoleh informasi tambahan melalui *website* resmi DJP dan dapat menyelesaikan masalah secara *online* tanpa perlu datang langsung ke KPP. Dengan bantuan relawan pajak, masyarakat akan lebih mudah memahami cara melaporkan SPT lebih mudah dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Dalam sistem pajak Indonesia sebelumnya, sistem

pajak cukup rumit dengan berbagai platform berbeda seperti e-SPT, e-*Billing*, dan DJP *Online*. Sistem pajak yang rumit ini menyulitkan wajib pajak dan meningkatkan kemungkinan kesalahan saat melaporkan SPT. Coretax telah mengkonsolidasikan semua kegiatan ini ke dalam satu platform, membuatnya lebih efisien dan mudah dilakukan (Nathanael & Widodo, 2025).

Setelah semua kegiatan ini selesai, dilakukan evaluasi antara relawan pajak, Tax Center Universitas Tarumanagara, dan petugas KPP untuk memeriksa apakah kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai rencana. Evaluasi ini dapat memberikan informasi kepada mahasiswa tentang bagaimana layanan publik dilaksanakan dalam sistem pajak. Untuk menilai efektivitas kegiatan pendampingan ini, strategi evaluasi campuran digunakan termasuk aspek kuantitatif dan kualitatif (Cindy & Chelsya, 2024). Evaluasi kuantitatif dilakukan untuk mengukur persentase peningkatan jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunan melalui Coretax sebelum dan sesudah pendampingan serta menyebarkan kuesioner kepada WPOP untuk mengukur pengalaman mereka dengan kemudahan penggunaan sistem dan bantuan relawan pajak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Coretax dalam Administrasi Perpajakan

Coretax merupakan platform digital terintegrasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 tentang Pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan. Sistem ini mulai berlaku secara resmi pada 1 Januari 2025 dan menggantikan berbagai sistem lama yang terpisah seperti DJP *Online*, e-Faktur, e-*Filling*, dan e-*Form* ke dalam satu portal tunggal (DJP, 2025). Coretax dirancang sebagai sistem administrasi perpajakan yang memodernisasi dan mempercepat proses administrasi perpajakan, sehingga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak dapat meningkat (Dayusman & Kusumah, 2026).

Dalam praktiknya, Coretax menghadirkan fitur-fitur seperti Buku Besar Wajib Pajak yang menyajikan informasi transaksi debit dan kredit secara transparan, fitur “Bukti Potong Saya” yang memungkinkan wajib pajak memantau pemotongan pajak oleh pihak ketiga secara mandiri, serta memberikan Wajib Pajak untuk memiliki kendali untuk memeriksa informasi perpajakannya sendiri. Digitalisasi memberikan ruang untuk Wajib Pajak untuk lebih aktif dalam mengawasi dan memahami data perpajakannya, hal ini dapat mengurangi potensi kesalahan yang akan terjadi saat proses pelaporan SPT (Fitriyanti, 2026). Sistem ini juga menerapkan data *prepopulated*, di mana data pemotongan pajak dari pihak ketiga terisi

otomatis sehingga wajib pajak cukup melakukan verifikasi, mengurangi risiko kesalahan *input* manual (DJP, 2025).

Asistensi dalam Penggunaan Coretax

DJP menyediakan berbagai bentuk pendampingan yang dirancang untuk membantu wajib pajak mengatasi kendala operasional, mulai dari aktivasi akun, pengisian SPT, hingga penyelesaian masalah teknis seperti kegagalan validasi data atau kendala deposit pajak. Salah satu bentuk asistensi yang paling menonjol adalah pembentukan satuan tugas (satgas) Coretax di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan pembentukan tim Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Tim ini bertugas untuk membantu wajib pajak dalam registrasi akun, pelaporan SPT Masa, dan penerbitan faktur pajak (Gumiwang, 2025). Dari sisi kanal layanan, DJP mengembangkan strategi asistensi yang bersifat proaktif dan menjangkau wajib pajak secara langsung melalui program jemput bola dan pojok pajak. Pojok pajak merupakan program yang dihadirkan untuk membantu ratusan karyawan dalam memahami penggunaan Coretax, aktivasi akun, serta pelaporan SPT Tahunan (Listyaningrum, 2026).

Pendekatan ini menunjukkan bahwa asistensi tidak hanya bersifat reaktif terhadap kendala yang muncul, tetapi juga bersifat preventif melalui edukasi dan pelatihan terstruktur. Untuk kendala teknis yang lebih spesifik (tidak menerima kode OTP saat pendaftaran NPWP) DJP menyediakan panduan langkah demi langkah yang mencakup pengecekan *provider* telepon, pembersihan *cache browser*, hingga penggunaan *incognito window* sebagai alternatif akses (Purnajati, 2026). Coretaxpedia merupakan ensiklopedia daring yang dikembangkan sebagai FAQ yang memuat solusi atas 18 solusi kendala teknis umum, yang memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan permasalahan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pajak (Nurdin, 2025).

Melayani dan membantu WPOP mengaktivasi akun Coretax

Relawan pajak berperan dalam membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk mengaktivasi akun Coretax melalui situs coretaxdjp.pajak.go.id. Langkah awal yang dilakukan adalah memastikan apakah WPOP telah memiliki NPWP yang telah diaktifkan sebelumnya, jika WPOP telah memiliki NPWP yang sudah aktif, langkah selanjutnya relawan pajak akan memastikan apakah nomor telepon dan email yang terdaftar masih aktif untuk digunakan. Jika WPOP tidak pernah mengaktifkan NPWP sebelumnya, maka relawan pajak akan mendata nomor telepon dan email yang masih aktif untuk digunakan saat pengaktifan akun Coretax.

Verifikasi wajah dan OTP (*One Time Password*) merupakan langkah selanjutnya yang dilakukan. Setelah terverifikasi maka WPOP akan mendapatkan surat penerbitan akun wajib pajak yang berisikan kata sandi sementara dan menandakan bahwa akun Coretax telah resmi

aktif. Hal terakhir yang dilakukan relawan pajak merupakan membantu WPOP dalam mengganti kata sandi sementara yang diberikan menjadi kata sandi yang ditentukan oleh masing masing WPOP.



Gambar 1. Pendampingan aktivasi akun Coretax.

Asistensi yang diadakan oleh Tax Center Universitas Tarumanagara

Tax Center di berbagai perguruan tinggi terus aktif menyelenggarakan asistensi perpajakan bagi wajib pajak, terutama dalam menghadapi masa transisi ke sistem Coretax. Kegiatan ini biasanya melibatkan mahasiswa yang tergabung sebagai Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) yang telah dibekali pelatihan teknis mengenai aktivasi akun, pembuatan kode otorisasi, hingga pelaporan SPT Tahunan (DJP, 2026). Layanan asistensi ini dilakukan di pada tanggal 23 Januari 2026 yang berlokasi di Universitas Tarumanagara Kampus I dan pada tanggal 6 Maret 2026 di Universitas Tarumanagara Kampus II yang bertujuan untuk memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat dan karyawan Universitas Tarumanagara. Layanan yang diberikan sangat beragam, mulai dari pendampingan langsung untuk aktivasi akun Coretax, bantuan teknis pengisian dan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem digital yang baru dan kerap berkembang, sekaligus untuk meningkatkan literasi perpajakan dan kepatuhan pajak dengan sukarela. Melalui kegiatan ini relawan pajak berhasil membantu 34 Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban wajib pajaknya. Dengan demikian, Asistensi Coretax Universitas Tarumanagara menjadi wujud nyata kolaborasi perguruan tinggi, Tax Center, dan DJP dalam mendukung pelayanan perpajakan serta sejalan dengan pendekatan *service learning* yang menghubungkan pembelajaran di kampus dengan pengalaman pendampingan masyarakat.



Gambar 2. Kegiatan asistensi Tax Center Universitas Tarumangara.

Tahap Pengukuran Keberhasilan

Kegiatan pendampingan relawan pajak yang dilaksanakan di kedua KPP pada 2 Februari 2026 sampai dengan 10 April 2026 berhasil mendampingi 225 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). WPOP tersebut berasal dari berbagai latar belakang profesi dan kepentingan, termasuk pensiunan, dengan rentang usia 25–30 tahun. Tabel 1 menunjukkan persentase keberhasilan yang sangat baik secara kuantitatif. Sebanyak 219 WPOP berhasil menyelesaikan proses pelaporan SPT dan aktivasi Coretax, dengan tingkat keberhasilan mencapai 97,33%. Tingkat kegagalan sebesar 2,67% disebabkan oleh 6 WPOP (terdiri atas 1 pelaporan SPT dan 5 aktivasi Coretax) yang tidak berhasil dalam proses pendampingan. Ketidakberhasilan tersebut disebabkan oleh kendala di luar kendali relawan pajak, seperti gangguan pada situs Coretax atau data WPOP yang tidak lengkap untuk diproses.

Tabel 1. Hasil indikator keberhasilan pendampingan.

Jenis Kegiatan	Jumlah Wajib Pajak	WP Berhasil	Tidak Berhasil	Persentase Keberhasilan
Pelaporan SPT Tahunan	4	3	1	75%
Aktivasi Coretax	221	216	5	97,74%
Total	225	219	6	97,33%

Kepuasan Layanan oleh Relawan Pajak

Survei mengenai perilaku relawan pajak dalam asistensi pengisian SPT dilakukan untuk mengukur sejauh mana relawan menunjukkan sikap dan tindakan yang mendukung keberhasilan pendampingan wajib pajak. Aspek yang dinilai mencakup kemampuan komunikasi, empati, kesabaran, responsivitas, penguasaan materi perpajakan, ketepatan informasi, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap etika dan prosedur. Survei ini menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebarkan kepada wajib pajak penerima pendampingan relawan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku relawan berada pada kategori baik sampai sangat baik, terutama dalam hal keramahan, kesediaan membantu, dan kemampuan menjelaskan langkah pengisian SPT.

Tabel 2 menyajikan hasil survei mengenai tingkah laku (perilaku) Relawan Pajak dalam asistensi pengisian SPT terhadap 134 responden, yang dibandingkan antara kondisi *pretest* dan *posttest*. Pada tahap *pretest*, mayoritas responden menilai perilaku relawan berada pada kategori Cukup, yaitu sebesar 47% (63 responden), diikuti oleh kategori Baik sebesar 28% (38 responden). Sementara itu, kategori Sangat Baik baru mencapai 10% (13 responden), dan masih terdapat penilaian negatif yang cukup signifikan, yakni kategori Tidak Baik sebesar 13% (17 responden) dan Sangat Tidak Baik sebesar 2% (3 responden).

Setelah pelaksanaan asistensi (*posttest*), terjadi pergeseran penilaian yang sangat positif. Kategori Baik mendominasi dengan capaian 54% (72 responden), diikuti oleh kategori Sangat Baik yang meningkat menjadi 25% (34 responden). Sebaliknya, penilaian pada kategori Cukup menurun drastis menjadi 17% (23 responden), sedangkan kategori Tidak Baik turun menjadi 3% (4 responden) dan Sangat Tidak Baik tersisa 1% (1 responden).

Secara keseluruhan, data pada Tabel 2 menunjukkan peningkatan kualitas perilaku relawan pajak yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan asistensi yang dijalankan berhasil meningkatkan kualitas sikap, pelayanan, dan profesionalisme relawan pajak di mata wajib pajak.

Tabel 2. Hasil survei tingkah laku Relawan Pajak dalam asistensi pengisian SPT.

Kategori	Pre-Test (Jumlah)	Pre-Test (%)	Post-Test (Jumlah)	Post-Test (%)
Sangat Tidak Baik	3	2%	1	1%
Tidak Baik	17	13%	4	3%
Cukup	63	47%	23	17%
Baik	38	28%	72	54%
Sangat Baik	13	10%	34	25%
Total	134	100%	134	100%

Persiapan Relawan Pajak

Kegiatan pelatihan yang diberikan kepada relawan diberikan agar relawan memiliki pemahaman utuh mengenai sistem Coretax dan mampu mendampingi WPOP dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, khususnya aktivasi akun dan pelaporan SPT. Materi pembekalan mencakup pengenalan Coretax dan fitur utamanya, proses registrasi dan aktivasi akun WPOP, tata cara login serta navigasi sistem, pengisian dan pelaporan SPT, penanganan kendala teknis yang sering terjadi, etika pelayanan, komunikasi, empati, kerahasiaan data wajib pajak, serta prosedur eskalasi apabila ditemukan masalah di luar kewenangan relawan.



Gambar 3. Persiapan relawan pajak.

Pembekalan dievaluasi melalui *pretest* dan *posttest* untuk mengukur peningkatan pemahaman relawan saat mendampingi WPOP. Tabel 3 menunjukkan peningkatan pengetahuan perpajakan Relawan Pajak dalam asistensi pengisian SPT antara sebelum (*pretest*) dan sesudah (*posttest*) kegiatan, dengan total 134 responden. Pada tahap *pretest*, mayoritas relawan berada pada kategori Cukup (43%) dan Paham (25%), sementara yang Sangat Paham baru 10%. Setelah kegiatan, terjadi peningkatan signifikan: kategori Paham mendominasi menjadi 55% dan Sangat Paham meningkat menjadi 29%. Sebaliknya, kategori negatif seperti Tidak Paham turun drastis dari 17% menjadi 2%, dan Sangat Tidak Paham dari 5% menjadi 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pembekalan atau asistensi yang diberikan berhasil meningkatkan pemahaman perpajakan relawan secara signifikan.

Tabel 3. Survei pengetahuan perpajakan Relawan Pajak dalam asistensi pengisian SPT.

Kategori	Pre-Test (Jumlah)	Pre-Test (%)	Post-Test (Jumlah)	Post-Test (%)
Sangat Tidak Paham	7	5%	1	1%
Tidak Paham	23	17%	3	2%
Cukup	58	43%	17	13%
Paham	33	25%	74	55%
Sangat Paham	13	10%	39	29%
Total	134	100%	134	100%

Evaluasi Pendampingan Renjani 2026

Kegiatan pendampingan Renjani 2026 berjalan baik dan lancar, meski tetap menghadapi sejumlah hambatan, baik dari wajib pajak maupun aspek teknis Coretax. Kendala utama meliputi kurangnya kesiapan dokumen sebelum pelaporan SPT atau aktivasi Coretax, keterbatasan pemahaman dalam mengoperasikan sistem, serta gangguan server menjelang tenggat pelaporan. Hambatan tersebut dapat diatasi melalui kolaborasi relawan pajak dan petugas KPP yang memberikan solusi langsung di lapangan. Tingginya capaian pendampingan, perbaikan pemahaman wajib pajak, dan kepuasan layanan menunjukkan peran nyata relawan pajak dalam membantu masyarakat bertransisi ke Coretax. Kendala serta gangguan teknis

berupa *server down* dan data tidak ditemukan tidak menurunkan kualitas kegiatan secara keseluruhan. Respon cepat relawan dan petugas KPP justru membuktikan efektivitas kolaborasi tim. Kegiatan ini tidak hanya berhasil secara angka, tetapi juga meningkatkan literasi digital, kemandirian wajib pajak, dan penguatan layanan perpajakan berbasis digital, sehingga layak dinilai baik dan dilanjutkan.

Evaluasi peran relawan juga penting. Relawan berkontribusi besar dalam membantu WPOP memahami dan menggunakan Coretax, namun tantangan yang dihadapi perlu ditelaah, seperti kesiapan pendampingan teknis, adaptasi terhadap kendala lapangan, serta dukungan KPP dan Tax Center. Pengalaman ini dapat menjadi dasar perancangan pelatihan yang lebih efektif, misalnya melalui simulasi kasus, pendampingan teknis berjenjang, dan pembekalan komunikasi. Evaluasi berkelanjutan diharapkan membuat program pendampingan semakin optimal dan bermanfaat luas.

Kegiatan ini membuka wawasan baru tentang Coretax sebagai sarana utama pelaporan SPT. Meski dirancang menyederhanakan administrasi pajak, masih banyak WPOP mengalami hambatan teknis seperti kesulitan aktivasi akun, gangguan server, dan koneksi tidak stabil. Selain itu, aspek keamanan data, kejelasan panduan pengguna, dan integrasi Coretax dengan sistem lain seperti e-Bupot serta layanan *helpdesk* juga perlu diperhatikan. Masukan komprehensif dari WPOP mengenai tampilan dan kinerja sistem sangat diperlukan untuk penyempurnaan Coretax ke depan. Penilaian berkesinambungan, baik secara teknis maupun dari pengalaman pengguna, akan memastikan sistem ini benar-benar mempermudah WPOP menyampaikan SPT di masa mendatang.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melalui program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) 2026 hasil kolaborasi Tax Center Universitas Tarumanagara dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di KPP Pratama Grogol Petamburan dan KPP Pratama Jakarta Palmerah telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Pemberian edukasi dan pendampingan langsung kepada WPOP dalam melakukan aktivasi Coretax dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dinilai efektif karena meningkatkan literasi digital serta kepatuhan perpajakan masyarakat.

Efektivitas dan keberhasilan kegiatan ini dibuktikan secara kuantitatif melalui indikator capaian yang terukur, baik dari sisi penyelesaian tugas maupun peningkatan kualitas layanan dan pemahaman relawan. Dari total 225 WPOP yang didampingi di kedua KPP selama periode 2 Februari 2026 hingga 10 April 2026, sebanyak 219 WPOP berhasil menyelesaikan proses

aktivasi akun Coretax dan pelaporan SPT Tahunan dengan tingkat keberhasilan mencapai 97,33%. Ketidakberhasilan sebesar 2,67% (6 WPOP) disebabkan oleh kendala teknis di luar kendali relawan pajak, seperti gangguan pada server Coretax dan dokumen WPOP yang tidak lengkap. Selain itu, pendampingan mandiri yang diselenggarakan Tax Center Universitas Tarumanagara di Kampus I dan Kampus II juga berhasil membantu 34 WPOP memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas layanan tercermin dari hasil survei terhadap 134 responden WPOP, dimana penilaian kategori Baik meningkat dari 28% pada tahap *pretest* menjadi 54% pada *posttest*, serta kategori Sangat Baik naik dari 10% menjadi 25%. Capaian ini berbanding lurus dengan peningkatan pemahaman 134 relawan pajak terhadap materi Coretax dan perpajakan, di mana kategori Paham meningkat dari 25% menjadi 55% dan kategori Sangat Paham naik dari 10% menjadi 29%.

Bagi pelaksanaan program PKM selanjutnya, beberapa saran dan rekomendasi disampaikan untuk perbaikan metode, pengembangan program, dan keberlanjutan kegiatan. Dari sisi metode, diperlukan peningkatan pembekalan relawan melalui simulasi penanganan kendala teknis secara langsung, pendampingan secara terstruktur, serta penguatan etika pelayanan dan komunikasi. Untuk pengembangan program, jangkauan sarana pojok pajak di area publik perlu diperluas serta diperbanyak media edukasi digital (seperti video konten dan poster) guna menjangkau WPOP yang menghadapi hambatan akses internet maupun literasi digital. Kerjasama antara Perguruan Tinggi, Tax Center, dan Kantor Pelayanan Pajak/DJP perlu terus dipertahankan dan diperkuat untuk mendukung proses transisi digitalisasi Coretax secara berkelanjutan serta mewujudkan kepatuhan pajak sukarela (*voluntary compliance*) di masyarakat.

PENGAKUAN

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, sehingga rangkaian acara dapat berjalan dengan lancar dan diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi wajib pajak. Kami berterima kasih kepada Kantor Wilayah DJP Jakarta Barat yang telah mendukung program Renjani dengan sangat baik dan memberikan seminar edukasi Coretax. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan dan Pratama Palmerah khususnya seksi humas dan *helpdesk* Coretax yang telah memberikan izin, fasilitas pelayanan, pendampingan teknis, serta pengawasan selama kegiatan relawan pajak berlangsung. Kontribusi dari KPP sangat berarti dalam membantu mengatasi setiap masalah yang muncul sehingga tercipta lingkungan yang kondusif untuk

edukasi perpajakan. Ucapan terima kasih juga ingin kami sampaikan kepada Tax Center Universitas Tarumanagara yang telah memberikan fasilitas kepada kami mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, dan menjadi wadah bagi mahasiswa dan dosen Universitas Tarumanagara untuk terjun langsung dalam kegiatan sosial yang bermanfaat. Dukungan ini juga memberikan pengalaman bagi mahasiswa untuk terus mengembangkan keterampilan, komunikasi, dan kepemimpinan. Kamu juga berterima kasih kepada para relawan pajak Renjani 2026 yang telah memberikan waktu, tenaga, dan berbagi pengetahuan selama periode relawan pajak ini berlangsung. Terima kasih juga kepada seluruh WPOP yang telah menjadi peserta atas kepercayaan dan partisipasi dalam menyampaikan kendala yang dihadapi mulai dari aktivasi akun Coretax, pengisian data, dan pelaporan SPT Tahunan. Kami sampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah membantu berlangsungnya program ini. Semoga kerjasama yang telah terjalin dapat terus berlangsung dan memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat serta layanan perpajakan berbasis digital yang lebih kuat di masa yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

Cindy, N., & Chelsya. (2024). Persepsi Mahasiswa terhadap Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) di Indonesia. *Economics and Digital Business Review*, *5*(2), 1029–1040. https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1473

Dayusman, R., & Kusumah, W. R. (2026). Analisis Persepsi Pengguna terhadap Implementasi Sistem Coretax di KPP Madya Dua Kota Bandung. *Indonesian Journal of Auditing and Accounting (IJAA)*, *3*(2).

Edi Tri Wibowo, Taufik Hidayat, Sesri Sellina, & Alifia Nur Afiani. (2023). Aktivitas Relawan Pajak dalam membantu Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. *SAFARI :Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, *3*(3), 43–48. https://doi.org/10.56910/safari.v3i3.687

Fitriyanti, S. (2026). *Coretax: Membuka Era Baru Transparansi Bukti Potong Pajak*.

Gumiwang, R. (2025). *Pastikan WP Gunakan Coretax dengan Baik, KPP Bentuk Tim Satgas*.

Handayani, Y. R., Biswas, N. P., Akbar, H., & Isnaini, Z. (2025). Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT dan Aktivasi Coretax 2025 Bagi Wajib Pajak. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, *6*(2), 2525–2534. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.6155

Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) Langkah Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, *8*(1), 17–30. https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453

Kurniawan, B. S., Mardjuki, V. C., Wijaya, D. S., Muntazar, F., Rosini, I., & Widiyati, D. (2025). IMPLEMENTASI CORETAX BAGI UMKM DI KELURAHAN BENDA BARU UNTUK MENINGKATKAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN MENUJU KEPATUHAN PAJAK DIGITAL. *Jurnal Abdi Masyarakat Multidisiplin*, *4*(03), 9–12. https://doi.org/10.56127/jammu.v4i03.2420

Listyaningrum, R. F. (2026). *Hadirkan Pojok Pajak, KPP Pandeglang Asistensi Ratusan Karyawan Laporkan SPT Tahunan*.

Muhamad Budi Nursabari, Nisaun Nabilah, & Nurhayati Nurhayati. (2026). Peran Digitalisasi Perpajakan dalam Memoderasi Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Pajak Penghasilan. *Jurnal Pajak Dan Analisis Ekonomi Syariah*, *3*(3), 63–71. https://doi.org/10.61132/jpaes.v3i3.2385

Nathanael, J., & Widodo, C. (2025). Peran Coretax dalam Kepatuhan Wajib Pajak Pelaporan PPH 21 di Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, *4*(2), 193–202. https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i2.5042

Nur Aini. (2025). Optimalisasi Kepatuhan Wajib Pajak melalui Transformasi Digital dan Insentif Fiskal. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, *2*(4), 152–165. https://doi.org/10.62383/komunikasi.v2i4.672

Nurdin. (2025). *Coretaxpedia: Tempat Bertanya yang Selalu Siap Sedia*.

Nurhayati, Nofrianty, & Yunawati, S. (2022). PKM Pelatihan Relawan Pajak pada Tax Center Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: DIKMAS*, *2*(1), 23–29. https://doi.org/10.37905/dikmas.2.1.23-30.2022

Pajak, D. J. (2025). *Aktifkan Akun Coretax DJP, Hindari Kendala Lapor SPT Tahunan*.

Pajak, D. J. (2026). *Pendaftaran Relawan Pajak Dibuka, DJP Jatim Dorong Kontribusi Nyata Bagi Masyarakat*.

Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, *2*(4), 51–60. https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i3.2560

Purnajati, S. (2026). *Sedang Daftar NPWP Tapi Terkendala Kode OTP? Ini Solusinya*.

Tiara Priscalia, & Desy Anggraeni. (2026). Pengaruh Pemadanan NIK Sebagai NPWP, Pemanfaatan Teknologi Digital, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Grogol Utara Tahun 2026. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, *4*(1), 01–17. https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v4i1.3745