

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

Shahzada Nashwan, Nayla Ratri Lathifanisa, Nafa Putri Azzahra, Umi Nandiroh

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang, Indonesia

Penulis korespondensi : Shahzada Nashwan

E-mail : 22301082029@unisma.ac.id

Diterima: 02 Mei 2026 | Direvisi: 21 Mei 2026 | Disetujui: 29 Mei 2026 | Online: 20 Juni 2026

© Penulis 2026

Abstrak

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem perpajakan digital menjadi tantangan utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Pratama Pasuruan. Permasalahan yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP), kendala teknis, serta keterbatasan jumlah petugas KPP dalam menghadapi lonjakan WP OP menjelang batas akhir pelaporan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mengoptimalkan peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Sistem Coretax. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif berbasis komunitas dengan lima tahapan: observasi awal, komunikasi dengan petugas KPP, edukasi wajib pajak, pendampingan one-on-one, dan evaluasi. Sasaran kegiatan sebanyak 50 WP OP dari tiga segmen (karyawan, wiraswasta, pensiunan) yang dilayani oleh 10 relawan mahasiswa dari Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang (FEB UNISMA). Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan rata-rata pemahaman WP OP dari 2,3 menjadi 4,0 (peningkatan 1,7 poin). Tingkat keberhasilan pendampingan pelaporan SPT mencapai 94% (47 dari 50 WP OP) dan tingkat kepuasan WP OP terhadap layanan relawan mencapai 100% (puas dan sangat puas). Kegiatan ini juga mampu mengurangi kepadatan antrian pelayanan di KPP Pratama Pasuruan. Dampak kegiatan menunjukkan bahwa relawan pajak berperan penting dalam membantu masyarakat memahami perpajakan digital dan mendukung penerapan sistem perpajakan yang lebih modern.

Kata kunci: relawan pajak; coretax 2026; pelaporan spt; pendampingan; kepatuhan pajak.

Abstract

The lack of public understanding of the digital taxation system is a major challenge in improving tax compliance at the Pasuruan Tax Office. The problems faced include low digital literacy of individual taxpayers, technical constraints, and the limited number of tax officers in dealing with the surge of taxpayers approaching the reporting deadline. This community service activity aims to optimize the role of tax volunteers in assisting the Annual Tax Return reporting through the Coretax System. The method used is a community-based participatory approach with five stages: initial observation, communication with tax officers, taxpayer education, one-on-one assistance, and evaluation. The target of the activity was 50 individual taxpayers from three segments (employees, entrepreneurs, retirees) served by 10 student volunteers from the Tax Center of the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang (FEB UNISMA). The results showed an increase in the average understanding of taxpayers from 2.3 to 4.0 (an increase of 1.7 points). The success rate of tax return reporting assistance reached 94% (47 out of 50 taxpayers) and the satisfaction rate of taxpayers towards volunteer services reached 100% (satisfied and very satisfied). This activity also reduced service queue congestion at the Pasuruan Tax Office. The impact of the activity shows that tax volunteers play an important role in helping the public understand digital taxation and support the implementation of a more modern tax system.

Keywords: tax volunteers; coretax 2026; tax return reporting; assistance; tax compliance.

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan penopang utama perekonomian nasional. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, pada akhir Februari 2026 penerimaan pajak bruto tumbuh 12,7% dan penerimaan neto tumbuh 30,4% (Kementerian Keuangan, 2026). Capaian tersebut tidak terlepas dari kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Mitra kegiatan pengabdian ini, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasuruan, menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT WP OP pasca diberlakukannya Sistem Coretax 2026. Permasalahan utama yang terjadi adalah kesenjangan antara kepatuhan formal (melaporkan tepat waktu) dan pemahaman substantif terhadap isi SPT yang dilaporkan (Yasa et al., 2021)

Seiring dengan transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), proses administrasi perpajakan kini semakin mengandalkan sistem daring, berupa Coretax *Administration System*. Sistem Coretax mulai diuji coba dalam proses pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan aktivasi akun, serta direncanakan menjadi sistem utama dalam administrasi perpajakan nasional (Bagaskoro et al., 2024). Meskipun dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, penerapan sistem digital ini masih menimbulkan berbagai tantangan bagi sebagian WP OP, terutama masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga meningkatkan kebutuhan akan pendampingan teknis secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini dikarenakan pemungutan pajak di Indonesia menganut sistem *Self-Assessment*, yaitu suatu mekanisme yang memberikan kepercayaan, kewenangan, dan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang (Effendi et al., 2024)

Pengamatan awal terhadap 50 WP OP di wilayah Pasuruan pada Januari 2026 menunjukkan bahwa 86% belum pernah mengakses Coretax, 74% tidak memahami alur pelaporan, dan 63% khawatir melakukan kesalahan. WP OP yang diamati berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, meliputi Pegawai Negeri Sipil, karyawan swasta, TNI/Polri, wirausaha, dan pensiunan dengan proporsi yang relatif beragam. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan penerapan Coretax dan kesiapan WP OP dalam mengoperasikan sistem (Faradisha et al., 2024)

Berdasarkan temuan selama pelaksanaan kegiatan pendampingan di KPP Pratama Pasuruan, masih banyak WP OP yang mengalami kendala dalam pelaporan SPT tahunan melalui Coretax serta aktivasi akun Coretax. Kendala yang sering ditemui meliputi lupa akun dan kata sandi Coretax, kurangnya pemahaman terkait penggunaan kode otorisasi, kesalahan dalam pengisian data, terutama bagian harta dan penghasilan tambahan, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya aktivasi akun Coretax. Di sisi lain, keterbatasan jumlah petugas KPP dalam menghadapi lonjakan WP OP menjelang batas akhir pelaporan menyebabkan layanan asistensi belum dapat diberikan secara optimal. Rasio pegawai terhadap WP OP secara nasional masih timpang sehingga berpotensi menimbulkan antrean panjang dan pelayanan kurang optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya kebutuhan WP OP akan pendampingan teknis dengan kapasitas layanan yang tersedia di KPP Pratama Pasuruan, sehingga diperlukan upaya pendampingan yang lebih intensif dan berkelanjutan.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut DJP melakukan kerja sama dengan berbagai tax center untuk mengadakan program relawan pajak (Melvina et al., 2024). Program ini melibatkan mahasiswa untuk memberikan pendampingan teknis kepada WP OP di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam pelaksanaannya, DJP bertindak sebagai koordinator utama yang menyediakan pelatihan dan pedoman bagi relawan. KPP Pratama Pasuruan berperan dalam menyediakan fasilitas pelayanan serta melakukan pengawasan di lapangan, sementara Tax Center FEB UNISMA membantu dalam proses

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

perekrutan dan pelatihan awal bagi relawan (Delfina et al., 2024). Program ini memberikan edukasi dan pendampingan kepada WP OP, terutama bagi mereka yang mengalami kendala dalam proses perpajakan secara daring (Fahmi et al., 2024). Oleh karena itu, kehadiran Relawan Pajak memiliki peran penting untuk memberikan bantuan kepada WP OP yang membutuhkan. Para relawan pajak berperan aktif dalam mendukung proses perpajakan, memberikan edukasi perpajakan, serta menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan masyarakat terkait sistem perpajakan di Indonesia (Aribowo et al., 2024).

Beberapa kajian sebelumnya membahas peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan WP OP. Selvia et al., (2024) melaporkan peran aktif relawan pajak pada pelaporan SPT melalui e-Filing. (Rachmawati et al., 2022) menemukan bahwa pendampingan langsung oleh relawan pajak meningkatkan literasi perpajakan UMKM. Rifqi et al., (2025) menegaskan bahwa teknologi perpajakan memerlukan pendampingan berkelanjutan. Namun, kajian-kajian tersebut masih terbatas pada konteks e-Filing dan UMKM. Kegiatan pengabdian ini hadir untuk menjawab kebutuhan praktis di lapangan, yaitu implementasi Coretax 2026 di KPP Pratama Pasuruan melalui pendampingan langsung berbasis relawan pajak (Fatihah et al., 2023)

Untuk menjawab permasalahan mitra, kegiatan ini mengoptimalkan peran relawan pajak melalui tiga bentuk pendampingan langsung. Pertama, relawan pajak diberikan pelatihan teknis Coretax agar memiliki kompetensi yang memadai, serta menyediakan panduan alur singkat yang dapat diakses ulang oleh WP OP. Kedua, relawan pajak ditugaskan sebagai pendamping langsung WP OP di meja layanan KPP pada masa pelaporan, dengan memberikan contoh pengisian SPT sesuai profesi WP (karyawan, wiraswasta, pensiunan, dan lain-lain). Ketiga, relawan pajak mengelola layanan konsultasi daring melalui grup WhatsApp agar pendampingan berlangsung secara berkelanjutan di luar masa pelaporan.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan ini bertujuan mengoptimalkan peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Sistem Coretax 2026 bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pasuruan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pemberian layanan dan asistensi perpajakan kepada masyarakat langsung di KPP Pratama Pasuruan. Pelaksanaan kegiatan ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan jumlah petugas pajak dalam menghadapi lonjakan wajib pajak menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan, sehingga kehadiran relawan pajak menjadi strategi yang tepat dalam memberikan asistensi secara langsung. Pelaksanaan kegiatan ini dimulai akhir Januari sampai akhir April 2026 di KPP Pratama Pasuruan, berlokasi di Jalan Panglima Sudirman No. 178, Kota Pasuruan, dengan wajib pajak yang dilayani yaitu wajib pajak orang pribadi maupun masyarakat umum yang memiliki keterbatasan pemahaman dalam pelaporan perpajakan dan pemanfaatan layanan digital perpajakan. Kegiatan ini menekankan pada lima tahapan, yaitu observasi awal, komunikasi dengan petugas KPP, edukasi wajib pajak, pendampingan one-on-one dan evaluasi.

Tahap pertama adalah observasi awal. Observasi awal dilakukan selama 5 hari kerja mulai tanggal 28–30 Januari sampai 2–3 Februari 2026 di lokasi KPP. Tujuan observasi adalah mengamati langsung alur pelayanan SPT Tahunan melalui Coretax, mencatat jenis kendala yang sering dihadapi wajib pajak (WP), serta mengidentifikasi profil WP yang mengalami kesulitan (usia, tingkat pendidikan, literasi digital, jenis SPT). Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi terstruktur dan catatan lapangan yang diisi oleh dua orang mahasiswa yang telah dibekali panduan observasi.

Tahap selanjutnya adalah komunikasi dengan petugas KPP untuk pemetaan masalah. Hasil observasi kemudian didiskusikan dengan petugas KPP (seksi P2Humas dan helpdesk Coretax) dalam forum koordinasi pada 4–6 Februari 2026. Tujuan komunikasi ini adalah memverifikasi temuan observasi, memetakan prioritas kesulitan WP berdasarkan frekuensi dan tingkat keparahan, serta menyepakati bentuk intervensi yang diperbolehkan sesuai kebijakan KPP. Dari hasil pemetaan, disepakati tiga masalah prioritas: (1) WP gagal aktivasi akun Coretax; (2) WP tidak memahami alur pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax; (3) WP mengalami kesalahan teknis saat mengunggah bukti potong.

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

Selanjutnya tahap ketiga, yaitu edukasi wajib pajak terkait Coretax. Edukasi diberikan dalam bentuk sesi mini klasikal yang diikuti 10–15 Wajib Pajak Orang Pribadi per sesi selama 30 menit sebelum pendampingan individu. Materi edukasi mencakup navigasi dasar Coretax, tata cara login, dan pengisian SPT Tahunan sederhana. Edukasi dilakukan oleh relawan yang telah lulus pelatihan. Sebelum edukasi dimulai, WP diberikan pre-test yang terdiri dari 5 soal pilihan ganda untuk mengukur pemahaman awal.

Tahap keempat pada pelaksanaan ini adalah pendampingan *one-on-one* (asistensi langsung). Setelah edukasi, setiap WP didampingi secara individual oleh satu relawan selama maksimal 45 menit. Pendampingan mencakup aktivasi akun Coretax, pengisian dan pengiriman SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2025, serta penjelasan ringkas tentang kewajiban perpajakan berikutnya. Setiap relawan mencatat dalam logbook harian (NPWP terenkripsi), jenis SPT, waktu pendampingan, kendala, dan status akhir. Pendampingan dilakukan di area helpdesk KPP di bawah pengawasan pegawai KPP. Relawan dilarang menyimpan data WP di perangkat pribadi dan wajib menandatangani pakta integritas kerahasiaan data. Setelah pendampingan selesai, WP diberikan post-test (5 soal) dan kuesioner kepuasan dengan skala likert 1-5.

Tahap terakhir adalah evaluasi. Evaluasi kegiatan dilakukan pada tanggal 27-30 April 2026. Untuk mengukur ketercapaian program dengan indikator kuantitatif dan kualitatif (Nabila et al., 2023) Indikator kuantitatif meliputi jumlah pelaporan SPT Tahunan yang berhasil, jumlah aktivasi Coretax, serta peningkatan skor pre-test dan post-test. Indikator kualitatif dinilai dari peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap tata cara administrasi perpajakan berbasis digital serta kemampuan mereka dalam menyelesaikan permasalahan teknis. Melalui penggunaan kedua indikator tersebut, kegiatan ini bertujuan tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak dalam jangka pendek tetapi juga mendorong peningkatan literasi digital perpajakan secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Observasi Awal dan Pemetaan Masalah

Awal dimulai dengan observasi selama 5 hari kerja di KPP Pratama Pasuruan (Gambar 1). Observasi ini bertujuan untuk mengamati langsung alur pelayanan SPT Tahunan melalui Coretax, mencatat kendala yang sering dihadapi WP, serta mengidentifikasi profil WP yang mengalami kesulitan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan tiga masalah prioritas yang sering dihadapi WP OP saat menggunakan Coretax. Pertama, WP gagal melakukan aktivasi akun Coretax karena tidak memahami alur registrasi dan verifikasi data. Kedua, WP tidak memahami alur pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax, terutama dalam mengisi bagian harta dan penghasilan tambahan. Ketiga, WP mengalami kesalahan teknis saat mengunggah bukti potong, yang menyebabkan SPT tidak dapat dikirimkan.



Gambar 1. Observasi dan Koordinasi Awal di KPP Pratama Pasuruan

Hasil observasi kemudian didiskusikan dengan petugas KPP dalam forum koordinasi untuk memverifikasi temuan dan memetakan prioritas kesulitan. Atas temuan tersebut, dilakukan pemetaan permasalahan untuk merumuskan solusi melalui pendampingan. Melalui pendekatan CBPR, kegiatan

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan WP OP secara berkelanjutan melalui kolaborasi antara Tax Center FEB UNISMA dengan KPP Pratama Pasuruan melalui program pemberdayaan relawan pajak.

Tahap Pelaksanaan

Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Melalui Coretax

Pendampingan pelaporan SPT Tahunan orang pribadi melalui Coretax merupakan kegiatan inti dari program relawan pajak. Dalam hal ini, relawan pajak berperan untuk memberikan arahan, bantuan, serta pendampingan kepada wajib pajak dalam mengisi dan melaporkan SPT Tahunan. Sebelum proses pelaporan dimulai, wajib pajak diharapkan untuk menyiapkan dokumen-dokumen pendukung seperti bukti potong (Formulir 1721-A1 atau 1721-A2) serta data harta dan penghasilan tambahan. Gambar 2 menunjukkan proses selama kegiatan pendampingan berlangsung.

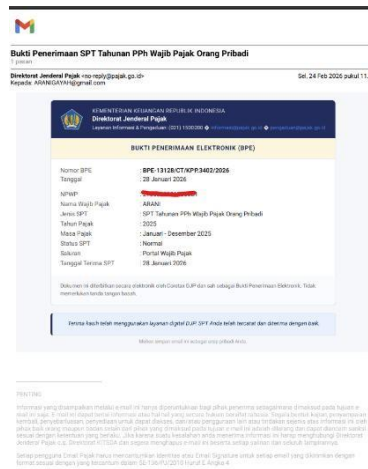
Kegiatan ini dilakukan dengan membimbing langsung wajib pajak melakukan pelaporan SPT sendiri melalui laptop yang telah disediakan oleh KPP Pratama Pasuruan dengan didampingi relawan pajak untuk mengidentifikasi kebutuhan serta memberikan solusi apabila terjadi permasalahan teknis. Melalui kegiatan ini, relawan pajak tidak hanya membantu penyelesaian pelaporan, tetapi juga mendorong pemberdayaan wajib pajak agar terbiasa melakukan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri di masa mendatang (Wijaya et al., 2022)

Untuk dapat melaporkan SPT secara online melalui Coretax, wajib pajak harus memiliki NPWP dan akun yang telah diaktivasi. Relawan pajak melakukan kegiatan pendampingan wajib pajak dalam pelaporan online, dimulai dengan login ke laman Coretax, memilih menu Laport, lalu menggunakan fitur pelaporan SPT untuk mulai menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik.



Gambar 2. Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Melalui Coretax di KPP Pratama Pasuruan

Relawan pajak juga harus memastikan bahwa setiap langkah diisi dengan jelas agar seluruh informasi, khususnya yang berkaitan dengan penghasilan, aset, harta, dan kewajiban, dapat diinput secara tepat dan akurat. Setelah seluruh informasi terisi dengan lengkap, relawan pajak perlu meninjau status akhir SPT, apakah tergolong nihil, kurang bayar, atau lebih bayar. Pada tahap akhir pelaporan, sistem akan mengirimkan kode verifikasi ke email wajib pajak, yang kemudian harus dimasukkan ke dalam sistem Coretax untuk menyelesaikan proses pelaporan. Setelah seluruh proses selesai, WP OP akan memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) sebagai bukti resmi bahwa pelaporan SPT telah berhasil dilakukan seperti yang tersaji pada Gambar 3.



Gambar 3. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) SPT Tahunan

Layanan asistensi ini dilaksanakan setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, di ruang TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) KPP Pratama Pasuruan. Pendampingan ini terbukti meningkatkan pemahaman wajib pajak secara signifikan dalam melakukan pelaporan mandiri, serta menjadi bentuk nyata pemberdayaan wajib pajak dalam pemanfaatan layanan perpajakan digital.

Berdasarkan hasil pendampingan di lapangan, mayoritas wajib pajak Pasuruan mengungkapkan bahwa, sebelum didampingi, mereka bingung terhadap prosedur pelaporan, terutama dalam memilih jenis formulir dan mengisi data harta serta penghasilan tambahan. Namun setelah memperoleh pendampingan, mereka merasa lebih percaya diri dan siap melakukan pelaporan secara mandiri di tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan ini tidak hanya menyelesaikan pelaporan saat itu, tetapi juga berdampak pada peningkatan literasi dan kesadaran perpajakan. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa relawan pajak berperan secara optimal dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Pendampingan Aktivasi Coretax

Relawan pajak memiliki peran penting dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak terkait aktivasi Coretax sebagai upaya pemberdayaan wajib pajak dalam menghadapi transformasi sistem administrasi perpajakan digital. Coretax merupakan sistem administrasi layanan Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan kemudahan bagi pengguna mulai dari pendaftaran wajib pajak, pembuatan dan aktivasi NPWP, pelaporan SPT, pembayaran pajak, hingga proses pemeriksaan dan penagihan.

Aktivasi Coretax menjadi langkah awal agar wajib pajak dapat menyesuaikan diri dengan sistem perpajakan terbaru yang akan digunakan secara keseluruhan pada tahun 2026. Berdasarkan hasil pendampingan di lapangan (Gambar 4), masih banyak wajib pajak yang belum memahami pentingnya aktivasi Coretax, baik dari sisi teknis maupun dampaknya terhadap sistem perpajakan ke depan. Untuk mengatasi hal tersebut, relawan pajak melakukan pendampingan terhadap proses aktivasi akun Coretax disertai penjelasan pentingnya aktivasi akun bagi kelancaran aktivitas perpajakan di masa mendatang.



Gambar 4. Pendampingan Aktivasi Coretax di KPP Pratama Pasuruan

Kegiatan pendampingan aktivasi Coretax diutamakan kepada wajib pajak yang telah memiliki NPWP serta telah melakukan pemadanan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang telah diatur dalam kebijakan terbaru DJP. Hal ini bertujuan untuk meminimalisasi kendala teknis dan administratif selama proses aktivasi.

Tahapan aktivasi akun Coretax dimulai dengan mengakses laman resmi Coretax. Wajib pajak memilih menu aktivasi akun, kemudian mencentang pernyataan bahwa telah terdaftar sebagai wajib pajak. Selanjutnya, dilakukan pengisian data identitas seperti jenis wajib pajak, detail kontak, serta proses verifikasi melalui pengambilan foto dan konfirmasi pernyataan persetujuan. Setelah semua tahapan selesai, wajib pajak diminta untuk membuka email konfirmasi yang dikirimkan oleh DJP dan melakukan login pertama pada sistem Coretax. Selain itu, terdapat tahapan yang lebih mudah yaitu cukup memilih menu lupa sandi pada laman Coretax, kemudian mengisi NIK dan captcha, mencentang persetujuan, dan mengklik tombol kirim. Tahapan ini lebih efektif dalam mempercepat proses aktivasi karena akun langsung aktif tanpa harus melalui proses pengisian ulang data. Pendekatan ini menjadi bagian dari strategi pemberdayaan digital wajib pajak untuk mempercepat adaptasi sistem.

Kegiatan ini menunjukkan bahwa kehadiran relawan pajak berkontribusi besar dalam membantu masyarakat memahami sistem perpajakan modern. Pendampingan terhadap aktivasi Coretax tidak hanya mendorong literasi digital di bidang perpajakan, tetapi juga menjadi langkah awal dalam menyiapkan wajib pajak menghadapi transisi sistem pelaporan yang akan datang. Sehingga dapat menunjukkan bahwa relawan pajak berperan secara optimal dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Pendampingan Pengisian Bagian Harta dan Penghasilan Tambahan

Salah satu kendala terbesar yang dihadapi WP OP adalah pengisian bagian harta dan penghasilan tambahan. Berdasarkan pencatatan dalam logbook relawan, sebanyak 28 dari 50 WP OP (56%) mengalami kesulitan pada bagian ini. Untuk mengatasi hal tersebut, relawan pajak memberikan pendampingan khusus dengan memberikan contoh pengisian yang disesuaikan dengan profesi WP (karyawan, wiraswasta, atau pensiunan). Relawan juga menjelaskan bahwa harta yang dilaporkan mencakup seluruh aset yang dimiliki WP pada akhir tahun pajak, termasuk tanah, bangunan, kendaraan, dan tabungan. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mengurangi kesalahan pengisian dan meningkatkan pemahaman WP terhadap kewajiban pelaporan harta.

Tahap Evaluasi

Keberhasilan Pendampingan

Pelaksanaan pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax serta pendampingan aktivasi Coretax menunjukkan capaian yang baik secara kuantitatif. Sasaran kegiatan sebanyak 50 WP OP yang terdiri dari tiga segmen pekerjaan: karyawan (PNS, swasta, TNI/Polri) sebanyak 30 orang,

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

wiraswasta sebanyak 10 orang, dan pensiunan sebanyak 10 orang. Relawan yang terlibat sebanyak 10 mahasiswa akuntansi dan manajemen dari Tax Center FEB UNISMA.

Pada pendampingan pelaporan SPT Tahunan, dari 50 WP OP sasaran, sebanyak 47 WP OP (94%) berhasil menyelesaikan pelaporan SPT tepat waktu, sementara 3 WP OP (6%) belum berhasil karena kendala teknis pada sistem Coretax di luar kendali relawan (server down atau data WP tidak ditemukan). Tingkat keberhasilan pendampingan pelaporan SPT mencapai 94%. Tingkat ketepatan waktu pelaporan juga mencapai 94%, melampaui target 80%.

Tabel 1. Indikator Keberhasilan Pendampingan

Jenis Kegiatan	Jumlah WP Sasaran	WP Berhasil	Tidak Berhasil	Persentase Keberhasilan
Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan	50	47	3	94,0%
Pendampingan Aktivasi Coretax	50	47	3	94,0%
Total	50	47	3	94,0%

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh hasil pre-test dan post-test yang diberikan kepada 50 WP OP, rata-rata skor pre-test adalah 2,3 dari 5 ($SD=1,0$), sementara rata-rata skor post-test meningkat menjadi 4,0 dari 5 ($SD=0,8$). Rata-rata peningkatan sebesar 1,7 poin. Sebelum intervensi, sebanyak 12 orang (24%) berada pada kategori kurang (skor 0-1), 22 orang (44%) pada kategori cukup (skor 2), 14 orang (28%) pada kategori baik (skor 3-4), dan 2 orang (4%) pada kategori sangat baik (skor 5). Setelah intervensi, tidak ada WP yang berada pada kategori kurang, hanya 3 orang (6%) pada kategori cukup, 32 orang (64%) pada kategori baik, dan 15 orang (30%) pada kategori sangat baik.

Tabel 2. Peningkatan Pemahaman WP OP

Kategori	Pre-Test (Jumlah)	Pre-Test (%)	Post-Test (Jumlah)	Post-Test (%)
Kurang (0-1)	12	24%	0	0%
Cukup (2)	22	44%	3	6%
Baik (3-4)	14	28%	32	64%
Sangat Baik (5)	2	4%	15	30%
Total	50	100%	50	100%

Berdasarkan Tabel 2, dari aspek kualitatif, keberhasilan kegiatan pemberdayaan relawan pajak tercermin dari peningkatan kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital melalui pendampingan yang diberikan. Melalui pendampingan pelaporan SPT Tahunan, wajib pajak menjadi lebih terbiasa dalam login, mengisi, dan menyampaikan SPT secara daring. Selain itu, pendampingan aktivasi Coretax membantu wajib pajak mengenal dan menggunakan sistem perpajakan terbaru. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya membantu penyelesaian kewajiban administratif, tetapi juga mendukung peningkatan literasi digital dan pemahaman perpajakan wajib pajak.

Tingkat kepuasan WP OP terhadap layanan relawan diukur melalui kuesioner yang terdiri dari 4 item (kejelasan penjelasan, kecepatan dan ketepatan bantuan, kesopanan dan keramahan, serta manfaat layanan secara keseluruhan). Berdasarkan Tabel 3, dari 50 WP OP, sebanyak 32 orang (64%) menyatakan sangat puas dan 18 orang (36%) menyatakan puas, sehingga total tingkat kepuasan (puas dan sangat puas) mencapai 100%. Rata-rata skor kepuasan secara keseluruhan adalah 3,6 dari 4.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan WP OP

Kategori	Skor Total	Jumlah WP	Persentase
Sangat Puas	14-16	32	64%
Puas	10-13	18	36%
Cukup Puas	6-9	0	0%
Tidak Puas	4-5	0	0%
Total		50	100%

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan lancar. Namun, dalam praktiknya dihadapkan pada berbagai kendala, baik yang berasal dari pihak wajib pajak maupun dari sisi teknis dan sistem di KPP. Beberapa kendala yang paling sering ditemui yaitu kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perpajakan, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan sistem Coretax, serta lonjakan jumlah wajib pajak pada saat mendekati batas akhir pelaporan. Namun berbagai kendala tersebut dapat diatasi dengan kerja sama antara relawan pajak dan pegawai KPP Pratama Pasuruan dalam memberikan solusi langsung di lapangan.

Dalam pelaksanaan program pendampingan ini, meskipun hasil yang dicapai cukup positif, terdapat beberapa keterbatasan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah masalah teknis dalam sistem Coretax, seperti kegagalan aktivasi akun, kesulitan dalam pengisian data, serta kesalahan teknis saat mengunggah bukti potong yang menghambat proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan pengelolaan data yang lebih baik, baik dari sisi teknis maupun administratif, untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan data WP OP tetap aman. Selain itu, meskipun relawan pajak memiliki peran yang penting, keberhasilan program ini juga dipengaruhi oleh dukungan teknis dari sistem Coretax itu sendiri. Keterbatasan teknis dalam sistem, seperti kesalahan server atau koneksi internet yang buruk, dapat memengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan dan menghambat kelancaran proses pelaporan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan performa sistem Coretax menjadi hal yang krusial untuk mendukung keberlanjutan program ini.

Meski program ini berhasil meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, penting untuk menilai dampaknya dalam jangka panjang. Salah satu pertanyaan penting yang perlu dijawab adalah apakah program ini dapat menciptakan perubahan perilaku yang berkelanjutan pada WP OP dalam hal kepatuhan pajak. Hasil dari kegiatan pendampingan ini menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi, namun penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mengukur apakah WP OP yang telah mengikuti pendampingan ini akan lebih cenderung melaporkan SPT secara tepat waktu di tahun-tahun berikutnya tanpa pendampingan. Penilaian jangka panjang terhadap pengaruh program ini terhadap perilaku pelaporan wajib pajak dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas pendampingan dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Selain memberikan fokus pada pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, penting juga untuk mengevaluasi peran relawan pajak dalam proses ini. Relawan pajak memainkan peran krusial dalam membantu WP OP memahami dan memanfaatkan sistem Coretax dengan baik. Namun, tantangan yang dihadapi oleh relawan selama pendampingan perlu dikaji lebih dalam. Beberapa isu yang perlu dianalisis adalah tingkat kesiapan relawan dalam memberikan pendampingan teknis, serta dukungan yang mereka terima dari pihak KPP. Evaluasi lebih lanjut terhadap pengalaman dan tantangan yang dihadapi relawan pajak dapat membantu dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif di masa mendatang, pendampingan yang dilakukan relawan pajak terbukti membantu mengurangi kesalahan teknis sekaligus meningkatkan literasi digital perpajakan masyarakat (Zulfa et al., 2026)

Program pendampingan ini memberikan wawasan yang berharga mengenai penggunaan sistem Coretax, yang menjadi alat utama dalam pelaporan SPT. Meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah administrasi perpajakan, masih banyak kendala teknis yang dihadapi oleh WP OP dalam mengakses dan menggunakan sistem ini, seperti kesulitan dalam aktivasi akun, masalah server,

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

dan gangguan koneksi. Oleh karena itu, penting untuk memberikan umpan balik yang lebih mendalam mengenai pengalaman WP OP dalam menggunakan Coretax, baik dari segi antarmuka pengguna maupun fungsionalitas sistem. Umpan balik ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan sistem, terutama dalam meningkatkan fungsionalitas dan mengurangi masalah teknis yang menghambat kelancaran proses pelaporan. Dengan demikian, evaluasi berkelanjutan terhadap Coretax, baik dari sisi teknis maupun pengalaman pengguna, akan sangat berguna untuk memastikan sistem ini dapat memberikan kemudahan bagi WP OP dalam pelaporan SPT di masa depan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pemberdayaan relawan pajak di KPP Pratama Pasuruan dilaksanakan untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra yaitu rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital serta keterbatasan petugas KPP dalam menghadapi tingginya jumlah wajib pajak, terutama menuju batas akhir pelaporan. Melalui pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax, pendampingan aktivasi Coretax, serta pendampingan pengisian bagian harta dan penghasilan tambahan, program ini mampu memberikan hasil yang nyata dan terukur.

Dari 50 WP OP yang dilayani, sebanyak 47 WP OP (94%) berhasil menyelesaikan pendampingan pelaporan SPT tepat waktu. Rata-rata skor pemahaman meningkat dari 2,3 menjadi 4,0 (peningkatan 1,7 poin). Tingkat kepuasan WP OP terhadap layanan relawan mencapai 100% (puas dan sangat puas). Selain capaian angka, kegiatan ini juga memberikan dampak langsung terhadap kemampuan wajib pajak. Wajib pajak yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam login, pengisian data, dan penggunaan sistem Coretax menjadi lebih memahami alur administrasi perpajakan dan lebih percaya diri dalam mengelola kewajiban pajaknya secara mandiri. Pendampingan yang dilakukan relawan pajak terbukti membantu mengurangi kesalahan teknis sekaligus meningkatkan literasi digital perpajakan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan relawan pajak mampu menjembatani kebutuhan masyarakat dengan keterbatasan layanan di KPP.

Kegiatan ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Evaluasi yang dilakukan belum sepenuhnya menggambarkan perubahan perilaku dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam jangka panjang, serta masih terdapat kendala teknis dalam proses aktivasi Coretax yang memengaruhi hasil pendampingan. Sehingga pemberdayaan relawan pajak perlu dilanjutkan dan ditingkatkan, baik melalui pendampingan yang lebih berkelanjutan, peningkatan kemampuan relawan, maupun perluasan kegiatan hingga menjangkau masyarakat di luar kantor pelayanan pajak. Oleh karena itu, pemberdayaan relawan pajak berperan penting dalam mendukung pelayanan KPP, meningkatkan pemahaman dan kemandirian wajib pajak, serta mendukung implementasi sistem perpajakan digital.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T atas terselenggaranya kegiatan pengabdian masyarakat yang berjudul "Optimalisasi Peran Relawan Pajak dalam Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan melalui Sistem Coretax 2026 di KPP Pratama Pasuruan" dengan lancar dan baik. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada:

1. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pasuruan, terutama Seksi P2Humas dan *helpdesk* Coretax, yang telah memberikan izin, fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), pendampingan teknis, serta pengawasan selama kegiatan pendampingan berlangsung. Tanpa kerja sama dan kepercayaan dari pihak KPP, program ini tidak akan dapat berjalan secara optimal.
2. Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang (FEB UNISMA), yang telah memfasilitasi proses rekrutmen, pelatihan awal, serta pembekalan kompetensi teknis bagi seluruh relawan pajak, sehingga mahasiswa mampu memberikan pendampingan yang profesional dan bertanggung jawab.
3. Para relawan pajak (10 mahasiswa Program Studi Akuntansi dan Manajemen), yang telah

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

mencurahkan waktu, tenaga dan pengetahuannya selama periode Januari hingga April 2026 di KPP Pratama Pasuruan. Dedikasi dan kesabaran dalam mendampingi 50 Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan, wiraswasta, pensiunan) menjadi faktor utama tercapainya tingkat keberhasilan pendampingan sebesar 94% serta peningkatan pemahaman WP OP dari skor 2,3 menjadi 4,0.

4. Seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang menjadi peserta pendampingan, atas kepercayaan partisipasi aktif, serta keterbukaan dalam menyampaikan kendala teknis yang dihadapi, seperti masalah dengan aktivasi akun, pengisian harta dan penghasilan tambahan, hingga unggah bukti potong. Semoga pendampingan ini bermanfaat untuk meningkatkan kemandirian dan kepatuhan perpajakan di masa mendatang.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, yang telah membantu kelancaran kegiatan, baik secara langsung maupun tidak langsung, termasuk dalam proses observasi awal, koordinasi, serta evaluasi kegiatan.

Semoga kerja sama yang telah terjalin ini mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Kami berharap kegiatan ini dapat menjadi langkah bagi keberlanjutan program pendampingan perpajakan digital yang lebih luas dan berkelanjutan di masa mendatang.

DAFTAR RUJUKAN

- Aribowo, I., Wibowo, O., & Hadi, M. (2024). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak melalui Relawan Pajak. *Jurnal Ilmiah Pangabdhi*, 10(1), 53–58. <https://doi.org/10.21107/pangabdhi.v10i1.23029>
- Delfina, F., & Widjaja, D. I. (2024). Peran Strategis Relawan Pajak dalam Mendukung Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Tamansari. *Versi Cetak*, 7(3), 565–572. www.djponline.pajak.go.id.
- Effendi, C. A., & Indrajati, D. (2024). Pendampingan Relawan Pajak untuk Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(4), 1756–1763. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i4.33531>
- Fahmi, A., Haniyah, R., & Wardana, A. B. (2024). Pendampingan dan Edukasi Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak. In *Januari* (Vol. 7, Number 1).
- Fahreza Eka Faradisha, Istiqomah Maulida Multazam, & Achmad Wicaksono. (2024). Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi melalui E-Filing di Wilayah Sidoarjo Barat. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 94–102. <https://doi.org/10.58192/karunia.v3i3.2569>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2026). Laporan penerimaan pajak periode 28 Februari 2026. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Tersedia di <https://www.kemenkeu.go.id> (Diakses 11 Maret 2026.)
- Melvina, & Widjaja, D. I. (2024). Peran Relawan Pajak dalam Melayani Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tamansari. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(2), 505–510. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29272>
- Nabila, A., & Gangodawilage, D. (2023). *Analysis of the Effectiveness of the Implementation of the Tax Volunteer Program in Improving Compliance With the Annual Tax Return Reporting of Individuals at KPP Pratama Menteng Satu Jakarta in 2020-2021*. In *Sinergi International Journal of Accounting and Taxation* (Number 1).
- Nyoman Bagaskoro, R., Diana, N., Fakhriyyah, D. D., & Malang, I. (2024). *Moderation Role of Tax Volunteer on Taxpayer Compliance in Indonesia* (Vol. 03). <https://doi.org/doi.org/10.63922/ijebir.v3i02.769>
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2022). Literasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak Umkm Berbasis Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan. *Abdimas Galuh*, 4, 271–278.
- Rifqi, M., Kurniawan, D., Dhahana Edtiyarsih, D., Kiai, N., Achmad, H., Jember, S., & Islam, U. (2025). Analisis Efektivitas Digitalisasi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia Tahun 2025. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 570–574. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i12.819>

Optimalisasi peran relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui sistem coretax di KPP Pratama Pasuruan

-
- Selvia, & Lukman, H. (2024). Meningkatkan Kepatuhan Pajak WPOP melalui Asistensi Pelaporan Spt E-Filing. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(3), 1126–1134. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i3.32104>
- Tiara Fatiha, A., Aulia Safriza, R., Nusri Leapatra Chamalinda, sh, & Diterima, N. (2023). *Relawan Pajak 2023: Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan dan Pemasangan NIK-NPWP Tax Volunteers 2023: Encouraging Taxpayer's Compliance by Assistance in Annual Reporting and Matching NIK into NPWP* (Vol. 8, Number 2).
- Wijaya, S., Liyana, F., Muchtar, M., Keuangan, P., & Stan, N. (2022). *Pendampingan Penyampaian Spt Tahunan melalui Program Relawan Pajak pada Masa Pandemi Covid-19 Secara Daring Dan Luring* (Vol. 2, Number 2). <https://doi.org/10.54957/pengmasku.v2i2.363>
- Yasa, I. N. P., Putri Artini, N. M. A. S., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkap Persepsi Wajib Pajak atas Pendampingan Relawan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 14(1). <https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>
- Zulfa, I. S., Habibah, M., & Supriyadi, A. (2026). Pemberdayaan Relawan Pajak dalam Pendampingan Pelaporan SPT, Pembuatan NPWP, dan Aktivasi melalui Coretax di KPP Pratama Pati. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 6(3), 1801–1812. <https://doi.org/10.54082/jamsi.2406>