

## **Peran Pendampingan Relawan Pajak dalam Mendukung Optimalisasi Layanan Coretax pada Wajib Pajak di KPP Pratama Bangkalan**

**Nova Shilfana Bella<sup>1</sup>, Robiatul Auliyah<sup>2</sup>**  
*<sup>1,2</sup> Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia*

Received : 7 Juni 2026, Revised : 27 Juni 2026, Published : 8 Juli 2026

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Robiatul Auliyah

E-mail: [robiatul.auliyah@trunojoyo.ac.id](mailto:robiatul.auliyah@trunojoyo.ac.id)

### **Abstrak**

*Transformasi digital perpajakan melalui Coretax Administration System menuntut wajib pajak untuk mampu beradaptasi dengan layanan perpajakan berbasis digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti lupa kata sandi akun Coretax, perubahan data kontak, belum dilakukannya pemadanan NIK dan NPWP, tidak diterimanya kode verifikasi, serta kegagalan aktivasi akun. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pendampingan relawan pajak dalam mendukung optimalisasi layanan Coretax pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan. Metode yang digunakan adalah deskriptif partisipatif melalui pendampingan langsung (hands-on assistance) kepada wajib pajak selama masa pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2025 pada tahun 2026. Pendampingan dilakukan melalui bantuan aktivasi akun, login Coretax, pelaporan SPT Tahunan, serta penyelesaian kendala teknis penggunaan sistem. Sebanyak 560 wajib pajak orang pribadi berhasil didampingi, dengan 150 kendala teknis berhasil diselesaikan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa 90% wajib pajak yang didampingi berhasil menyelesaikan seluruh tahapan mulai dari aktivasi hingga pelaporan SPT Tahunan, dan 70% wajib pajak menunjukkan peningkatan pemahaman serta kemandirian dalam menggunakan layanan Coretax. Pendampingan relawan pajak turut mendukung efektivitas pelayanan di KPP Pratama Bangkalan.*

**Kata kunci** – relawan pajak, coretax, pendampingan, wajib pajak, SPT tahunan

### **Abstract**

*The digital transformation of taxation through the Coretax Administration System requires taxpayers to be able to adapt to digital-based tax services. However, in its implementation, various obstacles are still encountered, such as forgetting Coretax account passwords, changes in contact data, not matching NIK and NPWP, not receiving verification codes, and account activation failures. This article aims to describe the role of tax volunteer assistance in supporting the optimization of Coretax services for individual taxpayers at the Bangkalan Pratama Tax Office (KPP Pratama). The method used is a descriptive participatory through direct assistance (hands-on assistance) to taxpayers during the Annual Tax Return (SPT) reporting for Tax Year 2025 in 2026. Assistance is provided through assistance with account activation, Coretax login, Annual Tax Return reporting, and resolving technical issues using the system. A total of 560 individual taxpayers successfully completed all stages, from account activation to Annual Tax Return reporting, while 70% of taxpayers showed improved understanding and independence in using Coretax services. The assistance provided by tax volunteers also supported the effectiveness of services at the Bangkalan Pratama Tax Office*

**Keywords** – tax volunteers, coretax, mentoring, taxpayers, annual tax return

**How To Cite :** Bella, N. S., & Auliyah, R. (2026). Peran Pendampingan Relawan Pajak dalam Mendukung Optimalisasi Layanan Coretax pada Wajib Pajak di KPP Pratama Bangkalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(4), 5668 - 5675. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i4.1434>

**Copyright :** 2026 Nova Shilfana Bella, Robiatul Auliyah

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mendorong transformasi digital guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mutu pelayanan publik (Widiastuti et al., 2026). Langkah strategis ini diwujudkan melalui Coretax Administration System (Coretax) yang merupakan sistem administrasi terpadu yang mendigitalisasi proses perpajakan mulai dari registrasi, pembayaran, hingga pelaporan (Permatasari et al., 2025). Penerapan Coretax mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan yang lebih transparan dan akuntabel, meskipun tantangan literasi digital dan kesiapan infrastruktur teknologi masih perlu diatasi (Panjaitan & Yuna, 2024). Kehadiran Coretax diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses layanan perpajakan sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa implementasi Coretax belum sepenuhnya berjalan optimal, seperti yang ditemukan pada wajib pajak pribadi di KPP Pratama Bangkalan. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan pendampingan Januari-Maret 2026 terhadap 560 wajib pajak orang pribadi, ditemukan bahwa 180 wajib pajak berhasil melakukan aktivasi akun Coretax, 150 kendala wajib pajak terselesaikan, 115 wajib pajak berhasil melakukan pelaporan SPT Tahunan 2025, dan 115 wajib pajak memahami alur penggunaan sistem Coretax. Kendala yang sering muncul meliputi kegagalan penerimaan kode verifikasi, belum melakukan pemadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), hingga perubahan data kontak seperti email dan nomor telepon yang menghambat proses validasi akun. Selain itu, keterlambatan unggah bukti potong PPh 21 oleh bendahara instansi juga menjadi hambatan dalam pelaporan SPT Tahunan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan tidak hanya memerlukan kesiapan sistem, tetapi juga kesiapan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan layanan digital secara mandiri (Wiraditha & Tripriyono, 2025). Tantangan serupa juga ditemukan dalam penelitian (Irwansyah et al., 2026) yang menganalisis transisi dari e-Filing menuju Coretax di KPP Pratama Purwakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kendala teknis yang signifikan akibat ketidaksinkronan data dari sistem lama, kegagalan validasi NIK, serta munculnya *learning curve* yang tajam terutama pada wajib pajak yang sebelumnya sudah terbiasa menggunakan e-Filing. Fenomena ini menunjukkan bahwa transisi sistem perpajakan digital memerlukan pendampingan terstruktur agar wajib pajak dapat beradaptasi secara lebih cepat dan efektif. Oleh karena itu, pendampingan secara langsung masih sangat dibutuhkan agar wajib pajak dapat menggunakan layanan Coretax dengan benar, efektif, dan tepat waktu.

Keberhasilan transformasi digital perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang dibangun, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. (Ristiyana et al., 2024) dalam penelitiannya terhadap wajib pajak UMKM di Kota Tangerang membuktikan bahwa relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengaruh tersebut semakin diperkuat ketika kualitas pelayanan turut hadir sebagai variabel pemoderasi. Temuan ini menggarisbawahi bahwa pendampingan yang diberikan relawan pajak bukan sekadar bantuan teknis semata, melainkan merupakan bagian integral dari ekosistem pelayanan perpajakan yang berkualitas. Dalam konteks implementasi Coretax di KPP Pratama Bangkalan, hal ini menegaskan pentingnya kehadiran relawan pajak yang terlatih dan komunikatif guna memastikan wajib pajak tidak hanya mampu mengakses sistem, tetapi juga termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kualitas pendampingan yang diberikan kepada wajib pajak. (Triansyah & Putra, 2025) membuktikan bahwa literasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengaruh tersebut semakin kuat ketika didukung literasi digital yang memadai. (Triananda et al., 2025) juga membuktikan bahwa edukasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, (Kurniawan & Edtiyarsih, 2025) menegaskan bahwa pemahaman teknis menjadi faktor penting dalam optimalisasi penggunaan sistem perpajakan digital. (Dalimunthe et al., 2025) juga menjelaskan bahwa transformasi digital tanpa kesiapan pengguna dapat menimbulkan hambatan implementasi layanan. (Azizah et al., 2025) membuktikan bahwa keterlibatan relawan pajak mampu meningkatkan efektivitas edukasi perpajakan kepada masyarakat. Senada dengan itu, (Gayatri et al., 2025) membuktikan bahwa program relawan pajak yang mencakup pendampingan pelaporan SPT Tahunan dan edukasi digital terbukti meningkatkan kesadaran sekaligus kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, penelitian-penelitian

tersebut umumnya masih berfokus pada sosialisasi perpajakan dan penggunaan E-Filing DJP Online, sehingga belum banyak membahas pendampingan berbasis praktik langsung dalam penggunaan sistem Coretax yang memiliki tingkat integrasi layanan lebih kompleks.

Kebaruan artikel ini terletak pada pembahasan mengenai peran relawan pajak dalam memberikan pendampingan berbasis praktik langsung (*hands-on assistance*) terhadap penggunaan Coretax pada wajib pajak di KPP Pratama Bangkalan. Pendampingan yang dilakukan tidak hanya berupa edukasi atau sosialisasi, tetapi juga membantu wajib pajak menyelesaikan kendala teknis secara langsung selama proses pelaporan pajak. Relawan pajak berperan sebagai fasilitator yang membantu wajib pajak memahami tahapan penggunaan Coretax, mulai dari proses aktivasi akun, login akun, hingga pelaporan SPT Tahunan. Pendekatan asistensi langsung dinilai lebih efektif karena wajib pajak memperoleh bantuan teknis sekaligus edukasi secara real time selama proses penggunaan sistem (Hanifa, S. N., Nurmilah, R., & Indrawan, 2025). Kebutuhan akan pendampingan langsung ini diperkuat oleh temuan (Jiandini & Haryati, 2025) yang meneliti proses adaptasi wajib pajak dari sektor jasa terhadap sistem Coretax. Penelitian tersebut menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dan menemukan bahwa meskipun wajib pajak mengakui kemanfaatan Coretax sebagai sistem terpusat, persepsi kemudahan penggunaan justru sangat rendah karena adanya gangguan teknis seperti *bugs*, keterlambatan pemuatan halaman, dan minimnya sosialisasi yang efektif. Kondisi ini memaksa wajib pajak untuk belajar secara mandiri tanpa panduan yang memadai, sehingga peran relawan pajak sebagai jembatan antara sistem dan pengguna menjadi semakin krusial dalam mendukung proses adaptasi digital perpajakan.

Permasalahan dalam kegiatan pengabdian ini bermula dari belum optimalnya implementasi layanan Coretax di KPP Pratama Bangkalan. Meskipun sistem tersebut dirancang untuk mempermudah pelayanan perpajakan secara digital, pada praktiknya masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam proses penggunaan layanan. Kendala yang dihadapi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga rendahnya literasi digital dan keterbatasan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur penggunaan Coretax. Kondisi ini semakin kritis menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan ketika jumlah wajib pajak yang datang melebihi kapasitas pelayanan yang tersedia, sehingga diperlukan pendampingan langsung yang edukatif dan praktis melalui keterlibatan relawan pajak.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendukung optimalisasi implementasi Coretax Administration System melalui pendampingan langsung kepada wajib pajak di KPP Pratama Bangkalan. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam mengatasi berbagai kendala teknis maupun administratif pada proses pelaporan perpajakan digital, sehingga tercipta pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan mendukung peningkatan kemandirian wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode deskriptif partisipatif, yaitu pendekatan yang bertujuan menggambarkan kondisi lapangan secara nyata sekaligus melibatkan relawan pajak secara aktif dalam proses pendampingan kepada wajib pajak. Metode ini dipilih karena sesuai dengan kondisi implementasi layanan Coretax di KPP Pratama Bangkalan, di mana wajib pajak tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga bantuan teknis secara langsung dalam penggunaan sistem perpajakan digital. Pendekatan partisipatif memungkinkan relawan pajak berinteraksi langsung dengan wajib pajak sehingga pendampingan dapat dilakukan secara adaptif sesuai dengan kebutuhan.

Pelaksanaan kegiatan difokuskan pada pendampingan penggunaan Coretax Administration System dalam proses pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Pendampingan dilakukan melalui strategi asistensi langsung (*hands-on assistance*), yaitu metode bantuan praktis dengan mendampingi wajib pajak secara langsung saat mengakses dan menggunakan layanan perpajakan digital. Strategi ini dipilih karena dinilai lebih efektif dalam membantu wajib pajak memahami tahapan penggunaan sistem sekaligus menyelesaikan kendala yang dihadapi secara real time. Kegiatan diawali dengan observasi lapangan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dialami wajib pajak selama penggunaan Coretax.

Kegiatan pendampingan dilaksanakan selama 3 bulan, terhitung dari bulan 12 Januari hingga 30 Maret 2026, bertempat di area pelayanan KPP Pratama Bangkalan. Pendampingan dilakukan oleh relawan pajak dengan total 50 orang dan dibagi 8 orang relawan pajak perhari. Dimana empat relawan bertugas pada layanan aktivasi akun Coretax, sedangkan empat relawan lainnya bertugas mendampingi

pelaporan SPT Tahunan. Selama periode tersebut, relawan pajak berhasil mendampingi sebanyak 560 wajib pajak orang pribadi dalam menyelesaikan berbagai kendala penggunaan layanan Coretax.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan berbagai kendala teknis seperti tidak diterimanya kode verifikasi login, lupa kata sandi akun Coretax, perubahan data kontak, ketidakpadanan NIK dengan NPWP. Selain kendala akun Coretax, beberapa wajib pajak juga mengalami hambatan karena bukti potong PPh 21 belum tersedia sehingga pelaporan SPT Tahunan tidak dapat diproses secara langsung. Sebagian wajib pajak lainnya juga mengalami keterbatasan pemahaman terkait prosedur penggunaan layanan digital akibat rendahnya literasi digital. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, relawan pajak memberikan pendampingan secara langsung melalui bantuan login akun, aktivasi Coretax, pengecekan data perpajakan, pendampingan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, serta edukasi sederhana mengenai penggunaan layanan Coretax.

Secara sistematis, prosedur pendampingan yang diterapkan relawan pajak terdiri atas lima tahapan. Pertama, identifikasi kendala yaitu relawan menanyakan permasalahan yang dialami wajib pajak saat mengakses Coretax. Kedua, pemberian solusi yaitu relawan menjelaskan langkah penyelesaian yang sesuai dengan jenis kendala yang ditemukan. Ketiga, pendampingan praktik yaitu wajib pajak dibimbing mempraktikkan langkah penyelesaian tersebut secara langsung di sistem Coretax dengan didampingi relawan. Keempat, verifikasi keberhasilan yaitu relawan memastikan kendala telah terselesaikan, misalnya akun berhasil diaktifkan atau SPT Tahunan berhasil dilaporkan dan diperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Kelima, edukasi mandiri yaitu relawan menjelaskan kembali tahapan yang telah dilalui agar wajib pajak memahami alur penggunaan Coretax dan dapat melakukannya secara mandiri pada periode pelaporan berikutnya.

Kegiatan pengabdian dilaksanakan secara langsung di area pelayanan KPP Pratama Bangkalan, terutama pada periode menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan ketika jumlah wajib pajak meningkat signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan tingginya kebutuhan pendampingan di tengah keterbatasan kapasitas pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, keberadaan relawan pajak menjadi bentuk dukungan pelayanan yang membantu meningkatkan efektivitas proses pelayanan perpajakan digital. Melalui metode deskriptif partisipatif dan strategi asistensi langsung ini, kegiatan pengabdian diharapkan tidak hanya membantu penyelesaian kendala teknis wajib pajak, tetapi juga meningkatkan pemahaman dan kemandirian wajib pajak dalam menggunakan layanan Coretax secara berkelanjutan.

Evaluasi keberhasilan kegiatan pendampingan dilakukan melalui lembar observasi harian yang memuat indikator (1) jumlah wajib pajak yang berhasil melakukan aktivasi akun Coretax; (2) jumlah kendala yang berhasil diselesaikan; (3) jumlah wajib pajak yang berhasil menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan hingga memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE); (4) tingkat pemahaman wajib pajak terhadap alur penggunaan Coretax yang diamati relawan selama proses pendampingan berlangsung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pendampingan relawan pajak dilaksanakan di KPP Pratama Bangkalan selama masa pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2025 pada tahun 2026 sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi Coretax Administration System. Pendampingan diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang datang langsung ke kantor pelayanan untuk melaporkan SPT Tahunan maupun menyelesaikan berbagai kendala administrasi perpajakan digital. Kehadiran relawan pajak bertujuan membantu wajib pajak agar proses pelaporan dapat berjalan lebih mudah, cepat, dan tepat, khususnya bagi wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan perpajakan berbasis digital. Kegiatan ini sekaligus menjadi wujud nyata dukungan terhadap transformasi digital perpajakan yang menuntut adaptasi wajib pajak terhadap sistem layanan yang terintegrasi.

Pelaksanaan pendampingan dilakukan melalui asistensi langsung (*hands-on assistance*), yaitu relawan pajak mendampingi wajib pajak secara langsung selama proses penggunaan Coretax. Bentuk pendampingan yang diberikan meliputi aktivasi akun Coretax, pemadanan NIK dengan NPWP, reset kata sandi, perubahan data kontak (email dan nomor telepon), bantuan login, pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, serta penerbitan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Selain membantu penyelesaian kendala teknis, relawan pajak juga memberikan edukasi sederhana terkait tahapan penggunaan layanan perpajakan digital agar wajib pajak lebih memahami prosedur pelaporan secara mandiri. Pendampingan berbasis praktik langsung dinilai efektif karena wajib pajak memperoleh penjelasan sekaligus praktik penggunaan sistem secara bersamaan sehingga proses adaptasi terhadap layanan digital menjadi lebih mudah dipahami.

**Tabel 1.** Kendala dan Solusi selama asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh Relawan Pajak

| No | Kendala                                         | Solusi                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | WP lupa Password Coretax                        | Relawan bantu reset password dan pandu untuk pengisian password baru                                          |
| 2  | Perubahan data kontak (email dan nomor telepon) | Relawan melakukan aktivasi ulang atau mengarahkan WP untuk mengambil layanan TPT A                            |
| 3  | Belum pepadanan NIK dan NPWP                    | Relawan bantu cek ulang data identitas dan melakukan pembaruan melalui DJP Online                             |
| 4  | Tidak menerima kode verifikasi                  | Relawan berkoordinasi dengan petugas TPT untuk verifikasi dan klarifikasi pengiriman ulang kode via SMS/email |
| 5  | WP belum memahami penggunaan sistem Coretax     | Relawan menjelaskan bahwa Coretax akan menjadi sistem utama pelaporan SPT Tahunan 2025                        |
| 6  | Gagal aktivasi Coretax                          | Relawan membantu melakukan aktivasi hingga membuat kode otorisasi                                             |
| 7  | Kode Otorisasi tidak valid                      | Relawan membuat kode otorisasi baru                                                                           |
| 8  | Bukti potong PPh 21 tidak ditemukan             | Relawan menyarankan WP menghubungi bendahara instansi untuk menerbitkan bukti potong PPh 21                   |

Selama pelaksanaan kegiatan, ditemukan berbagai kendala yang dialami wajib pajak dalam penggunaan Coretax. Kendala yang paling sering ditemui antara lain lupa kata sandi akun Coretax, perubahan data kontak seperti email dan nomor telepon yang menyebabkan proses validasi akun terhambat, belum dilakukannya pepadanan NIK dengan NPWP sebagaimana menjadi prasyarat utama dalam penggunaan sistem perpajakan digital ini (Nabila, 2025), tidak diterimanya kode verifikasi saat proses login maupun aktivasi akun, serta kegagalan aktivasi akun Coretax. Selain itu, sebagian wajib pajak juga masih mengalami kesulitan memahami alur penggunaan sistem Coretax yang tergolong baru sehingga membutuhkan pendampingan secara langsung. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital perpajakan masih menghadapi hambatan, terutama pada aspek literasi digital dan pemahaman teknis wajib pajak terhadap penggunaan sistem. Kondisi ini sejalan dengan penelitian (Francis & P, 2026) yang menyatakan bahwa tingkat literasi pajak sangat penting untuk efektivitas sistem perpajakan digital, karena pemahaman mendalam tentang hak, kewajiban, dan prosedur perpajakan mendorong perilaku kepatuhan.

Selain kendala penggunaan akun Coretax, beberapa wajib pajak juga mengalami hambatan dalam proses pelaporan SPT Tahunan karena bukti potong PPh pasal 21 belum diunggah oleh bendahara instansi. Akibatnya, proses pelaporan tidak dapat dilakukan secara langsung dan wajib pajak harus menunggu kelengkapan dokumen perpajakan terlebih dahulu. Situasi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi layanan perpajakan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan wajib pajak, tetapi juga memerlukan dukungan administrasi yang baik dari instansi terkait agar proses pelaporan dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu.

Kondisi pelayanan menjadi semakin padat menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan karena meningkatnya jumlah wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Bangkalan. Lonjakan jumlah wajib pajak menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang dan meningkatkan beban pelayanan pegawai pajak. Dalam situasi tersebut, relawan pajak berperan membantu mempercepat proses pelayanan dengan memberikan pendampingan langsung kepada wajib pajak sehingga kendala yang dihadapi dapat diselesaikan secara lebih cepat dan terarah. Kehadiran relawan juga membantu menciptakan pelayanan yang lebih responsif karena wajib pajak memperoleh bantuan teknis sekaligus penjelasan terkait penggunaan Coretax selama proses pelaporan berlangsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Azizah et al., 2025) yang menyatakan bahwa keterlibatan relawan pajak mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Relevansi serupa juga ditemukan dalam penelitian (Handayani et al., 2025) yang mendokumentasikan program relawan pajak di KPP Pratama Mataram Timur selama masa pelaporan SPT Tahunan dan aktivasi Coretax 2025. Dalam kegiatan tersebut, sebanyak 2.047 wajib pajak berhasil dilayani dengan solusi atas berbagai kendala teknis penggunaan Coretax, mulai dari lupa kata sandi, kegagalan pepadanan NIK-NPWP, hingga aktivasi akun yang gagal. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa relawan pajak yang terlatih dapat menjadi garda terdepan dalam membantu wajib pajak mengatasi hambatan teknis sekaligus

meningkatkan kemandirian mereka dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Kondisi yang sama juga ditemukan selama kegiatan pendampingan di KPP Pratama Bangkalan, di mana jenis kendala yang dihadapi wajib pajak memiliki pola yang sangat serupa.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan berbasis asistensi langsung memberikan dampak positif terhadap pemahaman wajib pajak dalam menggunakan layanan Coretax. Wajib pajak menjadi lebih memahami tahapan pelaporan digital karena proses edukasi dilakukan bersamaan dengan praktik penggunaan sistem secara langsung. Pendekatan ini dinilai efektif karena wajib pajak dapat langsung menyampaikan kendala yang dialami dan memperoleh solusi secara real time. Berdasarkan rekap kendala yang dicatat selama kegiatan, sebanyak 560 wajib pajak yang didampingi 90% berhasil menyelesaikan seluruh tahapan, mulai dari aktivasi akun hingga pelaporan SPT Tahunan dan memperoleh BPE. Hasil pengamatan relawan juga menunjukkan bahwa 70% wajib pajak memahami alur penggunaan Coretax yang didampingi relawan pajak sehingga mengindikasikan peningkatan pemahaman dan kemandirian wajib pajak terhadap penggunaan Coretax pada tahun berikutnya.

**Tabel 2.** Lembar Rekap Observasi Kendala dan Penyelesaian Wajib Pajak

| No. | Indikator                                                                                    | Jumlah |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Wajib Pajak didampingi                                                                       | 560    |
| 2.  | Wajib Pajak berhasil melakukan aktivasi akun Coretax                                         | 180    |
| 3.  | Kendala yang terselesaikan (kendala nik, kendala OTP, kendala password, kendala data kontak) | 150    |
| 3.  | Wajib Pajak berhasil melakukan pelaporan SPT Tahunan dan menerima BPE                        | 115    |
| 4.  | Wajib Pajak memahami penggunaan Coretax                                                      | 115    |

Selain membantu penyelesaian masalah teknis, pendampingan yang dilakukan relawan pajak juga mendorong peningkatan kemandirian wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan digital di masa mendatang. Temuan ini diperkuat oleh (Mardiana et al., 2025) yang menemukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara simultan oleh digitalisasi sistem perpajakan, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak. Implikasi dari temuan tersebut adalah bahwa pendampingan langsung yang diberikan relawan tidak hanya menyelesaikan kendala teknis pada saat itu, tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan pengetahuan dan kesadaran perpajakan wajib pajak yang akan membawa dampak positif terhadap kepatuhan jangka panjang. Hasil tersebut didukung penelitian (Lestari, A & Fadrianti, 2026; Mahmud, 2026) yang menjelaskan bahwa pendampingan berbasis praktik langsung lebih efektif dalam membantu wajib pajak memahami penggunaan layanan perpajakan digital dibandingkan sosialisasi secara teoritis. Kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui program relawan pajak juga terbukti meningkatkan kemandirian wajib pajak dan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan perpajakan secara berkelanjutan (Fiatri & Salsabila, 2025).



**Gambar 1.** Pendampingan Asistensi SPT Tahunan

Secara keseluruhan, kegiatan pendampingan relawan pajak di KPP Pratama Bangkalan menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak memiliki peran penting dalam mendukung optimalisasi

layanan Coretax. Relawan pajak tidak hanya membantu penyelesaian kendala teknis yang dialami wajib pajak, tetapi juga berperan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan perpajakan digital. Melalui pendampingan yang komunikatif dan berbasis kebutuhan wajib pajak, proses adaptasi terhadap transformasi digital perpajakan dapat berjalan lebih efektif dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Bangkalan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pendampingan relawan pajak di KPP Pratama Bangkalan menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak memiliki peran penting dalam mendukung optimalisasi implementasi Coretax Administration System. Pendampingan yang dilakukan melalui metode asistensi langsung (*hands-on assistance*) mampu membantu wajib pajak dalam menyelesaikan berbagai kendala penggunaan layanan perpajakan digital, seperti lupa kata sandi akun Coretax, perubahan data kontak, belum dilakukannya pemadanan NIK dan NPWP, tidak diterimanya kode verifikasi, serta kegagalan aktivasi akun. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil melayani 560 wajib pajak orang pribadi dan menyelesaikan 150 kendala teknis penggunaan Coretax. Selain membantu penyelesaian kendala teknis, pendampingan yang diberikan juga meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap tahapan penggunaan Coretax dan mendorong meningkatnya kemandirian wajib pajak dalam melakukan pelaporan perpajakan secara digital. Kehadiran relawan pajak turut membantu meningkatkan efektivitas pelayanan di KPP Pratama Bangkalan, khususnya pada periode menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan ketika jumlah wajib pajak mengalami peningkatan signifikan.

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, diperlukan peningkatan edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan Coretax secara berkelanjutan agar wajib pajak lebih siap menghadapi transformasi digital perpajakan. Selain itu, penguatan pendampingan berbasis praktik langsung perlu terus dikembangkan karena dinilai lebih efektif dalam membantu wajib pajak memahami penggunaan layanan perpajakan digital. KPP Pratama Bangkalan juga diharapkan dapat terus melibatkan relawan pajak sebagai bentuk dukungan pelayanan kepada wajib pajak, terutama pada masa pelaporan SPT Tahunan. Dengan kolaborasi yang baik antara pegawai pajak dan relawan pajak, kualitas pelayanan perpajakan digital diharapkan semakin optimal dan kemandirian wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya dapat terus meningkat berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis keberlanjutan kemandirian wajib pajak pasca pendampingan relawan pajak dengan membandingkan perilaku pelaporan SPT Tahunan antar periode, dan membuktikan apakah wajib pajak yang pernah didampingi mampu melapor secara mandiri tanpa memerlukan bantuan ulang di tahun berikutnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak atas kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam Program Relawan Pajak tahun 2026. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pegawai KPP Pratama Bangkalan yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama pelaksanaan kegiatan pendampingan berlangsung. Selain itu, apresiasi turut diberikan kepada seluruh rekan Relawan Pajak atas kerja sama dan semangat kolaborasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada wajib pajak. Penulis berharap kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, G. T., Attahashi, A. M. R., Affisa, N. N., Lailani, A., & Nogo Lakun, Y. F. (2025). Pengaruh edukasi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di era digital. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 603–610. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3436>
- Azizah, N., Maylaurenzia, S., Marsalina, N. A., & Agustin, N. A. (2025). Optimalisasi Kontribusi Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(3), 721–727.
- Dalimunthe, N., Rosalia, N., & Purba, K. (2025). *Government Service Transformation in Riau Peluang dan Tantangan Transformasi Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Digital di Riau*. 2(1), 44–59.

- Fiatri, L. A., & Salsabila, K. (2025). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kegiatan Relawan Pajak di KPP Pratama Tangerang Barat. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(1), 50–60.
- Francis, C. F. R., & P, K. W. L. (2026). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan Dan Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Implementasi Core Tax System. *Jurnal Riset Ekonomi*, 5(4), 1277–1286.
- Gayatri, T., Putra, D. A., Mahmud, A., & Lestari, D. (2025). Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan Pajak melalui Program Relawan Pajak: Pendampingan Pelaporan SPT dan Edukasi Digital. *Annusfy: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(5), 341–350.
- 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*, 6(2), 2525–2534. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.6155>
- Hanifa, S. N., Nurmilah, R., & Indrawan, A. (2025). Pendampingan layanan pajak melalui relawan pajak di KPP Pratama Sukabumi. *MERPATI*, 6(2), 81–89.
- Irwansyah, I., Utami, M. A., & Aziz, F. A. (2026). Analisis Transisi dari E-Filing menuju Coretax: Studi Kasus pada KPP Pratama Purwakarta. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, (1), 1–10.
- Jiandini, A. F., & Haryati, T. (2025). Adaptasi Wajib Pajak Terhadap Sistem Coretax. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 610–620. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v4i2.5265>
- Kurniawan, M. R. D., & Edtiyarsih, D. D. (2025). Analisis efektivitas digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia tahun 2025. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 570–574. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i12.820>
- Lestari, A. I., & Fadrianti, R. (2026). Pendampingan Administrasi Perpajakan dan Literasi Layanan Digital DJP melalui Program KKN-Profesi di KPP Pratama Makassar Selatan. *Journal Social Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 48–50.
- Mahmud, M. (2026). Pendampingan Digitalisasi Pelaporan Pajak Orang Pribadi Melalui Implementasi Coretax Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 3(7), 665–672.
- Mardiana, D., Abdilah, & Rosida, S. A. (2025). Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Perspektif Mahasiswa Akuntansi di DKI Jakarta. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 1138–1147. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14986>
- Nabila, D. T. D. (2025). Perbandingan Mekanisme Pemadanan NIK-NPWP Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Implementasi. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 6(2), 1–16.
- Panjaitan, M. R., & Yuna. (2024). Pengaruh Coretax terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Perpajakan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(4).
- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(2), 1339–1349. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096>
- Triansyah, I., & Putra, R. R. (2025). Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Literasi Digital Sebagai Pemoderasi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6784–6797.
- Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Al-Hadad, Z. L., & Vanni, K. M. (2026). Dampak gangguan (error) sistem Coretax terhadap kualitas pelayanan SPT tahunan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 6(3), 597–605. <https://doi.org/10.21009/japa.0603.13>
- Wiraditha, G., & Tripriyono, A. (2025). *Economics and Digital Business Review Transformasi Digital Perpajakan melalui CTAS dan Implikasinya terhadap Transparansi serta Efisiensi Layanan di RRI Medan*. 7(1), 295–308.