

Pemberdayaan Relawan Pajak dalam Pendampingan Pelaporan SPT, Pembuatan NPWP, dan Aktivasi melalui Coretax di KPP Pratama Pati

Indah Sarah Zulfa¹, Muzayyidatul Habibah², Ahmad Supriyadi³

^{1,2,3}Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kudus, Indonesia

¹e-mail: sarahzulfa24@gmail.com¹

Abstrak

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem perpajakan digital menjadi tantangan utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Pratama Pati. Permasalahan yang dihadapi meliputi kurangnya literasi digital Wajib Pajak Orang Pribadi, kendala teknis serta keterbatasan jumlah petugas KPP dalam menghadapi lonjakan Wajib Pajak menjelang batas akhir pelaporan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, DJP bekerja sama dengan Tax Center UIN Sunan Kudus melalui program Relawan Pajak di KPP Pratama Pati. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan, pembuatan NPWP, dan aktivasi akun Coretax. Metodenya Community Based Participatory Research (CBPR) melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Kegiatan dilaksanakan selama Februari–Maret dengan melayani 177 wajib pajak. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan pelaporan SPT Tahunan mencapai tingkat keberhasilan 100,0% (119 wajib pajak), pembuatan NPWP sebesar 93,0% (40 dari 43 wajib pajak), dan aktivasi Coretax sebesar 66,7% (10 dari 15 wajib pajak), dengan tingkat keberhasilan keseluruhan sebesar 95,5%. Selain capaian kuantitatif, kegiatan ini meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan digital serta membantu mengurangi kepadatan antrean pelayanan wajib pajak di KPP Pratama Pati. Dampak kegiatan menunjukkan bahwa relawan pajak berperan penting dalam membantu masyarakat memahami perpajakan digital dan mendukung penerapan sistem perpajakan yang lebih modern, sehingga program relawan pajak perlu dikembangkan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Aktivasi Coretax, Pajak, Pelaporan SPT, Relawan Pajak

Abstract

The lack of public understanding of the digital taxation system is a major challenge in improving tax compliance at the Pati Tax Office. The problems faced include the lack of digital literacy among individual taxpayers, technical constraints, and the limited number of Tax Office officers in dealing with the surge of taxpayers approaching the reporting deadline. To overcome these problems, the DGT collaborated with the Tax Center of UIN Sunan Kudus through the Tax Volunteer program at the Pati Tax Office. This community service activity aims to assist taxpayers in filing their annual tax returns, creating taxpayer identification numbers (NPWP), and activating Coretax accounts. The method used is Community Based Participatory Research (CBPR) through the stages of preparation, implementation, and evaluation. The activity was carried out during February–March, serving 177 taxpayers. The results of the activity showed that assistance with Annual Tax Return reporting achieved a success rate of 100.0% (119 taxpayers), NPWP creation achieved 93.0% (40 out of 43 taxpayers), and Coretax activation achieved 66.7% (10 out of 15 taxpayers), with an overall success rate of 95.5%. In addition to quantitative achievements, this activity increased taxpayers' understanding of how to use digital taxation services and helped reduce the congestion of taxpayer service queues at the Pati Tax Office. The impact of the activity shows that tax volunteers play an important role in helping the public understand digital taxation and supporting the implementation of a more modern taxation system, so that the tax volunteer program needs to be developed sustainably.

Keywords: Coretax Activation, Tax, Tax Volunteers, Tax Return Reporting

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan nasional. (Yasa et al., 2021) Namun keberhasilan sistem perpajakan tidak hanya bergantung pada peraturan atau undang-undang yang berlaku, tetapi juga pada tingkat kepatuhan masyarakat yang menjalankan kewajiban perpajakannya. Di tingkat daerah,

kepatuhan ini sangat dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap prosedur perpajakan serta kemampuan mereka dalam mengakses sistem administrasi pajak yang semakin berbasis digital. (Fahreza Eka Faradisha et al., 2024) Kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi wajib pajak serta pengurusan administrasi perpajakan lainnya akibat keterbatasan literasi digital dan minimnya pendampingan teknis secara langsung. Sehingga diperlukan beberapa strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, agar dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan tepat. (Rumapea et al., 2021)

Seiring dengan transformasi digital yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), proses administrasi perpajakan kini semakin mengandalkan sistem daring, seperti e-Filing dan 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 Wajib Pajak, 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 & Indrajati, 2024) Penerapan Self-Assessment menuntut kejujuran dan ketelitian dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. (Rizki, 2018)

Berdasarkan temuan selama pelaksanaan kegiatan pendampingan di KPP Pratama Pati, masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang mengalami kendala dalam pelaporan SPT tahunan melalui e-Filing, pembuatan NPWP, serta aktivasi akun Coretax. Kendala yang sering ditemui meliputi lupa akun dan kata sandi DJP Online, kurangnya pemahaman terkait penggunaan EFIN, kesalahan dalam pengisian data, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya aktivasi akun Coretax. Di sisi lain, keterbatasan jumlah petugas KPP dalam menghadapi lonjakan Wajib Pajak menjelang batas akhir pelaporan menyebabkan layanan asistensi belum dapat diberikan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara tingginya kebutuhan Wajib pajak akan pendampingan teknis dengan kapasitas layanan yang tersedia di KPP Pratama Pati. Hal ini juga terlihat dari data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Pati. Pada tahun 2023, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mencapai 422.045, namun yang melaporkan SPT Tahunan hanya sebanyak 63.039 Wajib Pajak. Pada tahun 2024, jumlah Wajib Pajak terdaftar meningkat menjadi 472.243, tetapi jumlah pelapor SPT menurun menjadi 59.603. Sementara itu, hingga Oktober 2025, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar kembali meningkat menjadi 492.071, sedangkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan tercatat sebanyak 54.727. Data tersebut menunjukkan masih adanya perbedaan antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, sehingga diperlukan upaya pendampingan yang lebih intensif dan berkelanjutan.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut DJP melakukan kerjasama dengan beberapa tax center untuk mengadakan program relawan pajak (renjani). (Widjaja, 2024) Program ini melibatkan mahasiswa agar bisa memberikan pendampingan teknis kepada wajib pajak di berbagai Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam pelaksanaannya, DJP bertindak sebagai koordinator utama yang menyediakan pelatihan intensif dan pedoman bagi renjani. KPP Pratama Pati berperan dalam menyediakan fasilitas pelayanan serta melakukan supervisi di lapangan, sementara Tax Center membantu dalam proses perekrutan dan pelatihan awal bagi relawan. (Delfina & Widjaja, 2024) Program Renjani ini memberikan edukasi dan pendampingan kepada wajib pajak, 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 wajib pajak 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)

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui program relawan pajak, diharapkan masyarakat Pati mampu melakukan kewajiban perpajakannya secara lebih optimal. Artikel ini akan membahas peran Relawan Pajak dalam membantu wajib pajak orang pribadi dalam proses aktivasi coretax, memberikan pendampingan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui e-filing, serta membantu proses pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara tepat, efisien, dan sesuai ketentuan hukum, serta dapat berkontribusi positif terhadap masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi Relawan Pajak dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan perpajakan masyarakat pati, diharapkan dapat memperoleh gambaran mengenai optimalisasi peran relawan pajak dalam menjembatani kesenjangan literasi perpajakan digital masyarakat Pati serta perannya dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem perpajakan yang lebih modern dan terintegrasi.

2. METODE

Model pendekatan yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian ini adalah Community Based Participatory Research (CBPR), yaitu pendekatan kolaboratif antara komunitas masyarakat yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan institut perguruan tinggi yang melibatkan mahasiswa sebagai relawan pajak dan Tax Center Universitas Islam Negeri Sunan Kudus untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati. (Fatiha et al., 2024) Pendekatan ini dipilih karena sejalan dengan tujuan pemberdayaan relawan pajak sebagai mitra aktif dalam pendampingan pelaporan SPT, pembuatan NPWP, dan aktivasi Coretax di KPP Pratama Pati. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pemberian layanan dan asistensi perpajakan kepada masyarakat langsung di KPP Pratama Pati. 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 awal february sampai akhir maret di KPP Pratama Pati, berlokasi di Jl. P. Sudirman No. 64, Pati Kidul, Kecamatan Pati, Kabupaten Pati 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 tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. (Mukaromah et al., 2023)

Tahap pertama yakni tahap persiapan. Pada tahap ini kegiatan relawan pajak (Renjani) diawali dengan proses perekrutan relawan. Relawan pajak yang dinyatakan lolos seleksi kemudian diwajibkan mengikuti pelatihan secara daring melalui laman DJP. Setelah menyelesaikan pelatihan, relawan mengunggah Code of Conduct (CoC) pada laman Renjani serta menyerahkan bukti fisiknya kepada Tax Center UIN Sunan Kudus. Tahap persiapan ini ditutup dengan pengukuhan relawan pajak oleh DJP yang dilaksanakan pada Selasa, 31 Januari, bertempat di UIN Sunan Kudus, dilanjutkan dengan pembekalan secara luring oleh Tax Center UIN Sunan Kudus. Tahap kedua yakni tahap pelaksanaan kegiatan relawan pajak dilaksanakan selama dua bulan, yaitu mulai awal Februari hingga akhir Maret. Pada tahap ini, relawan pajak bertugas memberikan pelayanan dan pendampingan secara langsung kepada wajib pajak di KPP Pratama Pati, khususnya dalam membantu pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan formulir 1770 S dan 1770 SS melalui sistem e-Filing. Selain itu, relawan pajak juga melakukan pendampingan dalam aktivasi akun Coretax guna memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan aktivitas perpajakan pada tahun 2026, serta membantu proses pembuatan NPWP bagi masyarakat yang belum terdaftar sebagai wajib pajak. Melalui pelaksanaan kegiatan ini, relawan pajak berperan aktif dalam mendukung kelancaran pelayanan perpajakan serta meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Tahap yang terakhir yaitu evaluasi dalam tahap ini menggunakan indikator kuantitatif dan kualitatif. (Nabila et al., 2023) Indikator kuantitatif digunakan untuk mengukur keberhasilan pendampingan meliputi jumlah pelaporan SPT Tahunan, jumlah yang melakukan pendaftaran NPWP, serta jumlah yang melakukan aktivasi

coretax. Adapun 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, bertujuan tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak dalam jangka pendek tetapi juga mendorong peningkatan literasi digital perpajakan secara berkelanjutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Persiapan

Tahap awal dimulai dengan perekrutan anggota yang diselenggarakan DPJ dan tax center UIN Sunan Kudus sebagai pihak yang mengkoordinasi berjalannya kegiatan relawan pajak. Mahasiswa yang berminat mengikuti program ini diarahkan untuk melakukan pendaftaran melalui laman resmi Renjani dan mengikuti tahapan seleksi berupa wawancara. Lalu memahami materi perpajakan yang ada di laman resmi renjani, kemudian mengerjakan soal dari materi tersebut diantaranya materi BDS relawan, pelatihan pajak relawan, soft skill relawan pajak, dan kehumasan relawan pajak. Setelah itu mengupload COC (code of conduct) di website renjani dan mengumpulkan bukti fisiknya ke tax center UIN Sunan Kudus. Selanjutnya relawan pajak dikukuhkan dan diberikan pembekalan secara luring oleh DJP dan Tax Center UIN Sunan Kudus berupa pelatihan teknis pelaporan SPT Tahunan, aktivasi Coretax, serta pembuatan NPWP.



Gambar 1. Pembekalan Relawan Pajak Di UIN Sunan Kudus

Kegiatan pembekalan yang diberikan oleh DJP dan dikoordinasikan oleh Tax Center UIN Sunan Kudus. Pembekalan ini bertujuan agar mahasiswa mampu menjalankan tugas dengan arahan mengenai prosedur pelayanan perpajakan, terutama pelaporan SPT Tahunan, aktivasi Coretax, serta pembuatan NPWP, sehingga relawan pajak memiliki kesiapan yang memadai dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak. Berdasarkan hasil pendampingan selama kegiatan berlangsung, ditemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman wajib pajak orang pribadi mengenai tata cara pelaporan SPT Tahunan, keterbatasan literasi digital dalam penggunaan sistem e-Filing dan Coretax, masih adanya wajib pajak orang pribadi yang belum memiliki NPWP karena minimnya pengetahuan terkait prosedur pendaftaran, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan. Kendala dalam penggunaan dan aktivasi Coretax terutama dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi. Atas temuan tersebut, dilakukan pemetaan permasalahan untuk merumuskan solusi melalui pendampingan. Melalui pendekatan Community Based Participatory Research (CBPR), kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara berkelanjutan melalui kolaborasi antar Tax Center UIN Sunan Kudus dengan KPP Pratama Pati melalui program pemberdayaan relawan pajak.

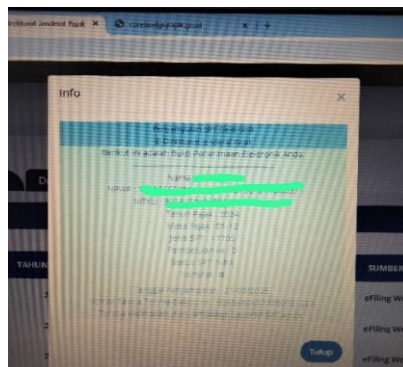
3.2. Tahap Pelaksanaan

3.2.1. Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi 1770S dan 1770SS Menggunakan E-Filing

Pendampingan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi 1770S dan 1770SS melalui web DJP (E-Filing). 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). Kegiatan ini dilakukan dengan membimbing langsung wajib pajak melakukan pelaporan SPT sendiri melalui Hp ataupun laptop yang telah disediakan oleh KPP Pratama Pati 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)



Gambar 2. Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Pati



Gambar 3. Bukti Pelaporan SPT Tahunan

Untuk dapat melaporkan SPT secara online melalui E-Filing, wajib pajak harus memiliki NPWP dan mengingat passwordnya. Relawan pajak melakukan kegiatan pendampingan wajib pajak dalam pelaporan online, dimulai dengan login ke laman DJP memilih menu Laporan, lalu menggunakan fitur e-Filing untuk mulai menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik. Jika penghasilan tahunan wajib pajak kurang dari Rp60 juta, maka digunakan formulir 1770 SS, sedangkan jika lebih dari Rp60 juta, digunakan formulir 1770 S. Relawan pajak juga harus memastikan bahwa setiap langkah diisi dengan jelas agar seluruh informasi, khususnya yang berkaitan dengan penghasilan, aset, dan kewajiban, data keluarga 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 Orang Pribadi (WPOP), yang kemudian harus dimasukkan ke dalam situs DJP untuk menyelesaikan proses pelaporan. Setelah

seluruh proses selesai, WPOP akan memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik sebagai bukti resmi bahwa pelaporan SPT telah berhasil dilakukan. Layanan asistensi ini dilaksanakan secara penuh tanpa sistem giliran (non-shift), setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 hingga 16.00 WIB di Aula, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati. Namun bila ada mata kuliah, diperbolehkan untuk izin. 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.

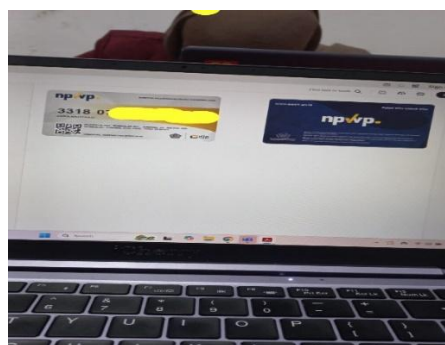
Berdasarkan hasil pendampingan dilapangan, mayoritas wajib pajak Pati mengungkapkan bahwa, sebelum didampingi, mereka merasa bingung terhadap prosedur pelaporan, terutama dalam memilih jenis formulir dan mengisi data. Namun setelah memperoleh pendampingan, mereka merasa lebih percaya diri dan siap melakukan 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, menunjukan bahwa relawan pajak berperan secara optimal dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak.

3.2.2. Pendampingan Pembuatan NPWP Menggunakan Coretax

Pendampingan pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) bagi masyarakat melalui coretax merupakan kegiatan yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi perpajakan secara mandiri. Dalam pelaksanaan pendampingan terdapat 12 relawan pajak yang ditempatkan di KPP Pratama Pati, dengan pembagian tugas secara bergiliran yaitu enam orang bertugas membantu pelaporan SPT pada pagi hari dan enam orang lainnya membantu proses pembuatan NPWP. Pada siang hari, mereka bergantian peran agar pelayanan tetap optimal sepanjang hari. Pembuatan NPWP saat ini dilakukan secara daring melalui sistem Coretax dengan menggunakan nomor induk kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang ingin membuat NPWP wajib menyiapkan dokumen berupa KTP dan Kartu Keluarga (KK). Khusus bagi istri yang ingin membuat NPWP atas namanya sendiri, suaminya harus sudah memiliki NPWP terlebih dahulu, karena sistem akan mengaitkan status perpajakan istri dengan suami. Dalam hal ini relawan pajak berperan memberikan pendampingan secara langsung dalam proses pembuatannya, sebagai upaya pemberdayaan wajib pajak agar memahami prosedur pendaftaran secara menyeluruh.



Gambar 4. Pendampingan Pembuatan NPWP Melalui Coretax Di KPP Pratama Pati



Gambar 5. Kartu NPWP Melalui Coretax

Berdasarkan hasil pendampingan dilapangan, sebagian besar masyarakat yang datang ke KPP Pratama Pati masih belum memahami prosedur pendaftaran NPWP secara daring. Dalam hal ini, adanya relawan pajak sangat membantu dalam mempercepat proses pendaftaran. Kegiatan pendampingan ini menjadi bukti nyata bahwa keterlibatan mahasiswa melalui program relawan pajak mampu mendorong pemberdayaan masyarakat, menjembatani kesenjangan literasi digital perpajakan di masyarakat, serta meningkatkan kesiapan masyarakat dalam mengelola administrasi perpajakannya secara mandiri.

3.2.3. 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 Surat Pemberitahuan (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 keseluruhannya pada tahun 2026. Berdasarkan hasil pendampingan di lapangan, 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 dengan disertai pentingnya aktivasi akun bagi kelancaran aktivitas perpajakan di masa mendatang. Relawan pajak juga mengarahkan agar wajib pajak melakukan proses aktivasi secara mandiri, namun tetap didampingi, sebagai bentuk pemberdayaan wajib pajak agar memahami setiap tahapan dan mampu beradaptasi dengan sistem digitalisasi perpajakan yang sedang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, relawan pajak melakukan pendampingan dengan memberikan penjelasan mengenai manfaat Coretax serta mendorong pemberdayaan literasi digital perpajakan wajib pajak.



Gambar 6. Pendampingan Aktivasi Coretax

Kegiatan pendampingan aktivasi Coretax diutamakan kepada wajib pajak yang telah memiliki akun DJP Online serta telah melakukan pemadanan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang telah diatur dalam kebijakan terbaru Direktorat Jenderal Pajak (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

3.3. Tahap Evaluasi

3.3.1. Keberhasilan Pendampingan

Pelaksanaan pendampingan pelaporan SPT Tahunan, pendampingan pembuatan NPWP, serta pendampingan aktivasi Coretax menunjukkan capaian yang baik secara kuantitatif. Pada pendampingan pelaporan SPT Tahunan, seluruh 119 wajib pajak berhasil menyelesaikan pelaporan dengan tingkat keberhasilan sebesar 100,0%. Selanjutnya, pendampingan pembuatan NPWP diikuti oleh 43 wajib pajak, dengan 40 wajib pajak berhasil memperoleh NPWP dan 3 wajib pajak belum berhasil akibat kendala teknis, sehingga tingkat keberhasilan mencapai 93,0%. Sementara itu, pendampingan aktivasi Coretax diikuti oleh 15 wajib pajak, dengan 10 wajib pajak berhasil dan 5 wajib pajak belum berhasil, menghasilkan tingkat keberhasilan sebesar 66,7%. Secara keseluruhan, dari total 177 wajib pajak yang terlibat, sebanyak 169 wajib pajak berhasil menyelesaikan proses pendampingan dengan tingkat keberhasilan sebesar 95,5%.

Tabel 1. Indikator Keberhasilan Pendampingan

Jenis Kegiatan			Jumlah Wajib pajak	Wajib pajak Berhasil	Tidak Berhasil	Persentase Keberhasilan
Asistensi Tahunan	Pelaporan	SPT	119	119	0	100,0%
Pendampingan NPWP	Pembuatan		43	40	3	93,0%
Pendampingan Aktivasi Coretax			15	10	5	66,7%
Total			177	169	8	95,5%

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. Pada pendampingan pembuatan NPWP, wajib pajak semakin memahami fungsi NPWP sebagai identitas perpajakan yang dibutuhkan dalam berbagai keperluan administrasi. 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.

3.3.2. Kendala dan Solusi

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 Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Beberapa kendala yang paling sering ditemui yaitu kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perpajakan, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan web dari DJP, serta lonjakan jumlah Wajib Pajak pada saat mendekati batas akhir pelaporan yang menyebabkan antrean panjang. Namun berbagai kendala

tersebut dapat diatasi dengan kerja sama antara relawan pajak dan pegawai KPP Pratama Pati dalam memberikan solusi langsung di lapangan. Adapun beberapa kendala yang menghambat proses pendampingan dan pelaporan, di antaranya:

- a) Wajib Pajak lupa email atau password akun DJP
- b) Wajib Pajak tidak mengetahui atau lupa EFIN
- c) Tidak memiliki pulsa untuk menerima kode OTP melalui SMS
- d) Alamat email berbeda dengan yang digunakan di tahun sebelumnya
- e) Pengiriman kode verifikasi yang lambat
- f) Gangguan koneksi atau jaringan internet error
- g) Kapasitas penyimpanan email penuh sehingga verifikasi dari DJP tidak dapat diterima
- h) Kurangnya pemahaman mengenai pentingnya aktivasi akun Coretax
- i) Tidak membawa dokumen penting seperti KTP atau KK saat proses pembuatan NPWP
- j) Akses ke laman Coretax lambat atau sulit dibuka
- k) Belum mengetahui bahwa aktivitas perpajakan seperti pelaporan SPT, pembuatan NPWP, hingga aktivasi akun Coretax kini dapat dilakukan secara mandiri

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, relawan pajak bersama petugas KPP melakukan beberapa tindakan dan solusi sebagai berikut:

- a) Wajib Pajak disarankan untuk menyimpan data penting seperti password, EFIN, dan alamat email yang terdaftar dengan tertata rapi agar proses pelaporan SPT Tahunan di tahun berikutnya dapat berjalan lancar tanpa kendala.
- b) Relawan pajak membantu wajib Pajak menggunakan fitur dari DJP dengan klik "Lupa Password" dan mendampingi saat isi data. Bila lupa email, relawan pajak mengarahkan ke loket registrasi untuk reset dengan menunjukkan KTP dan NPWP
- c) Relawan pajak membantu mengarahkan wajib pajak ke loket layanan EFIN dengan membawa KTP & NPWP agar dapat mengetahui EFIN nya
- d) Relawan pajak menawarkan dengan menggunakan email sebagai alternatif verifikasi. Namun jika verifikasinya harus menggunakan SMS, relawan pajak menanyakan apakah bisa menggunakan nomor kerabat terdekat.
- e) Relawan pajak dapat membantu mengecek jaringan ke refresh inbox (termasuk spam), dan klik "Kirim Ulang Kode". Kalau masih gagal, membantu menyampaikan ke petugas untuk solusi lanjutan.
- f) Relawan pajak menjelaskan bahwa aktivitas perpajakan akan menggunakan coretax dan relawan pajak melakukan pendampingan dalam aktivasi coretax.
- g) Relawan pajak menyampaikan bahwa dalam proses pembuatan NPWP harus disertai dokumen asli. Jika wajib pajak tidak membawa, relawan pajak menanyakan apakah ada foto dokumen di HP yang bisa ditunjukkan untuk validasi awal. Jika tidak lengkap, bisa meminta tolong saudara yang ada dirumah untuk mengirimkannya atau relawan pajak dapat memberi saran agar wajib pajak dapat sedia dokumen dokumen tersebut di hp nya.
- h) Relawan pajak membimbing wajib pajak untuk melakukan pelaporan maupun aktivasi coretax secara mandiri dengan diawasi relawan pajak.

Oleh karena itu, untuk pemberdayaan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diperlukan strategi yang berkelanjutan dan terstruktur. Pertama, meningkatkan literasi digital terhadap wajib pajak dengan melakukan pelatihan maupun pendampingan. Kedua dengan memperkuat kolaborasi antara Direktorat Jenderal Pajak, institusi pendidikan tinggi, dan masyarakat. Hal ini dapat menciptakan lingkungan edukasi perpajakan yang lebih terbuka dan menyeluruh, serta memperluas cakupan program relawan hingga ke masyarakat yang selama ini belum tersentuh secara optimal seperti melakukan sosialisasi di beberapa desa. Ketiga, dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pengembangan media belajar digital maupun platform komunikasi berbasis online akan mendukung kinerja relawan agar lebih efektif serta memungkinkan akses yang lebih luas. Sehingga melalui penerapan strategi tersebut, diharapkan kontribusi relawan pajak dapat semakin optimal dan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. (Ainur Fahktur Rokhmah, Ilfi Nurrahma, 2024)

4. KESIMPULAN

Pemberdayaan relawan pajak di KPP Pratama Pati 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, pembuatan NPWP, dan aktivasi Coretax, program ini mampu memberikan hasil yang nyata dan terukur. Dari 177 Wajib Pajak yang dilayani, sebanyak 169 Wajib Pajak berhasil menyelesaikan pendampingan dengan tingkat keberhasilan sebesar 95,5%. Pelaporan SPT Tahunan mencapai keberhasilan 100 persen, pembuatan NPWP sebesar 93,0%, sementara aktivasi Coretax masih menunjukkan capaian yang lebih rendah, yaitu 66,7%. 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 DJP 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 TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Pati, atas dukungan dan pendampingan selama pelaksanaan kegiatan pelaporan SPT, pendaftaran NPWP, dan aktivasi coretax. Terima kasih kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kudus, dosen pembimbing, serta masyarakat Pati dan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang telah berpartisipasi aktif sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana secara optimal. Kolaborasi berbagai pihak tersebut berperan penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Fahktur Rokhmah, Ilfi Nurrahma, D. F. (2024). Kegiatan pendampingan pengisian spt tahunan orang pribadi di wilayah sidoarjo utara. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(1), 57–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.62017/jpmi>
- 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>
- Bagaskoro, R. N., Diana, N., & Fakhriyyah, D. D. (2024). Moderation Role of Tax Volunteer on Taxpayer Compliance in Indonesia. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 3(2), 647–669. <https://doi.org/https://doi.org/10.63922/ijebir.v3i02.769>
- 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/https://doi.org/10.53922/iserin.v3i02.769>
- Fahmi, A., Haniyah, R., & Wardana, A. B. (2024). Pendampingan dan Edukasi Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 257. <https://doi.org/10.62411/ja.v7i1.1877>
- 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>
- Fatiha, T., Safriza, R. A., & Chamalinda, N. L. (2024). Relawan Pajak 2023 : Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan dan Pemadanan NIK-NPWP Compliance by Assistance in Annual Reporting and Matching NIK into NPWP. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 8(2), 280–293. <https://doi.org/https://doi.org/10.20956/pa.v8i2.27283>
- Mukaromah, L., Noviriani, E., Alrizwan, U. A., & Zurmansyah, E. (2023). Optimalisasi kemampuan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi bagi pegawai pondok pesantren. *JIPEMAS*, 6(204), 392–403. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v6i2.19564>
- Nabila, A., Gangodawilage, D., & Lanka, S. (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. *Sinergi International Journal of Accounting and Taxation*, 1(1), 15–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.61194/ijat.v1i1.8>
- Rizki, I. (2018). SELF ASSESMENT SISTEM SEBAGAI DASAR PUNGUTAN PAJAK DI INDONESIA. *Jurnal Al-'Adl*, 11(2), 81–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.31332/aladl.v11i2.1244>
- Rumapea, M., Simanjuntak, A., Elisabeth, D. M., Ginting, M. C., Sagala, L., Purba, S., Siahaan, S. B., Pasaribu, D., Panjaitan, R. Y., Simanjuntak, W. A., Simanjuntak, R. M. P., & Simanjuntak, G. Y. (2021). Pelayanan E-Spt Oleh Para Relawan Pajak Di Kpp Djp Wilayah Sumut 1 Medan. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 1(2), 76–79. <https://doi.org/10.46880/methabdi.vol1no2.pp76-79>
- 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/https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29272>
- Wijaya, S., Liyana, N. F., & Muchtar, M. (2022). PENDAMPINGAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN MELALUI PROGRAM RELAWAN PAJAK PADA MASA PANDEMIK COVID-19 SECARA DARING DAN LURING. 2(2), 204–214. <https://doi.org/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), 73–81. <https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453>

Halaman Ini Dikосongkan