


Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT dan Aktivasi Coretax 2025 bagi Wajib Pajak

¹⁾Yupita Riskia Handayani*, ²⁾Nurani Putri Biswas, ³⁾Hikmal Akbar, ⁴⁾Zuhrotul Isnaini

^{1,2,3,4)}Akuntansi, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia
Email Corresponding: yupitariskia4@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Relawan Pajak e-filing Coretax Kepatuhan Pajak Pelaporan SPT	Program Relawan Pajak merupakan bentuk pengabdian mahasiswa yang bertujuan untuk meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan masyarakat melalui asistensi pelaporan SPT Tahunan serta aktivasi sistem Coretax 2025. Kegiatan ini dilaksanakan di KPP Pratama Mataram Timur sebagai respons atas rendahnya pemahaman Wajib Pajak terhadap e-Filing dan kurangnya kesiapan menghadapi transisi sistem pelaporan digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif partisipatif melalui pelatihan relawan, asistensi pelaporan formulir 1770 S dan 1770 SS, serta pendampingan aktivasi akun Coretax. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebanyak 2.047 Wajib Pajak berhasil dilayani, dengan solusi yang diberikan atas berbagai kendala teknis seperti lupa password, kegagalan pemadanan NIK-NPWP, hingga aktivasi akun Coretax. Peran relawan juga mencakup edukasi di berbagai titik publik untuk memperluas jangkauan sosialisasi. Temuan ini menunjukkan pentingnya kontribusi relawan dalam mendukung transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak, meningkatkan kepatuhan perpajakan, serta memberikan pengalaman belajar kontekstual bagi mahasiswa. Hasil pengabdian ini menjadi fondasi strategis dalam mempercepat adopsi sistem perpajakan digital yang lebih partisipatif dan efisien di masa depan.
Keywords: Tax Volunteers e-Filing Coretax Tax Compliance Tax Return Filing	ABSTRACT <p>The Tax Volunteer Program is a student-based community service initiative aimed at improving public tax literacy and compliance through assistance in filing Annual Tax Returns and activating the Coretax 2025 system. Conducted at KPP Pratama Mataram Timur, the program responded to taxpayers' low understanding of e-Filing and unpreparedness for the transition to digital tax reporting. The method involved participatory descriptive approaches including volunteer training, assistance with forms 1770 S and 1770 SS, and Coretax account activation support. The results show that 2,047 taxpayers were successfully assisted, with solutions provided for technical issues such as forgotten passwords, NIK-NPWP mismatches, and account activation failures. Volunteers also carried out educational outreach in public spaces to broaden the impact. These findings highlight the critical role of tax volunteers in supporting the Directorate General of Taxes' digital transformation, improving compliance, and offering students valuable experiential learning. This service outcome forms a strategic foundation for accelerating the adoption of a more participatory and efficient digital tax system in the future.</p> <p>This is an open access article under the CC-BY-SA license.</p> 

I. PENDAHULUAN

Sebagai komponen kunci dalam kebijakan fiskal, penerimaan pajak memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan keuangan negara, mencakup pembiayaan pengeluaran rutin, investasi, pembangunan, serta pengelolaan dan pengendalian kebijakan makroekonomi, baik negara maju maupun berkembang yang bertujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat, baik dalam aspek materil maupun spiritual (Tiara Fatihah et al. 2024). Total pendapatan pajak pada tahun 2024 mencapai Rp 2.309,9 Triliun mengalami kenaikan 9,0% dari tahun 2023 (Kemenkeu, 2024).

Tingkat penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya (Khasanah et al. 2024). Rendahnya pemenuhan kewajiban perpajakannya disebabkan oleh faktor, antara lain rendahnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, kualitas layanan yang optimal, kurangnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak, serta lemahnya penerapan sanksi perpajakan (As'ari

Ghailina Nur, 2018)(Apriliasari et al. 2022). Untuk mengatasi permasalahan ketidakpatuhan ini, diperlukan upaya strategis, seperti meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap regulasi perpajakan, meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian kemudahan dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak, menanamkan kesadaran kepada wajib pajak mengenai pentingnya kontribusi pajak bagi negara, serta memperkuat penerapan sanksi perpajakan guna mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku (Khasanah et al. 2024).

Indonesia telah mengalami berbagai tahapan perubahan dalam sistem pemungutan pajak, mulai dari sistem *official assessment*, *semi self assessment*, *withholding*, hingga akhirnya menerapkan sistem *self assessment* (Khasanah et al. 2024), Sistem *self assessment* merupakan sistem perpajakan yang memberikan kewenangan penuh bagi wajib pajak untuk menghitung, menentukan besaran pajak terutang, serta menyampaikan dan melaporkan kewajibannya secara langsung kepada kantor pajak terdaftar (Aribowo et al. 2024) (Hapsari et al. 2022). Peralihan sistem ini bukan disebabkan oleh keunggulan salah satu sistem, melainkan sebagai langkah pemerintah untuk menyesuaikan sistem perpajakan dengan dinamika perekonomian dan perkembangan yang terjadi di masyarakat (Rizki Prasetyo et al. 2024).

Terdapat beberapa faktor yang mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor yang erat kaitannya dengan karakteristik wajib pajak adalah modernisasi sistem pelaporan pajak (Mey Saroh et al. 2023)(Aprilia Ayu et al. 2020). Meskipun demikian, pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum sepenuhnya memahami cara melaporkan SPT secara elektronik (Diantini Adik et al. 2018). Pelaporan pajak tahun ini telah mengalami transformasi seiring diterapkannya sistem *Coretax Administration System* oleh Direktorat Jenderal Pajak. Meskipun sistem *Coretax Administration System* telah mulai diperkenalkan, pelaporan pajak tahun pajak 2024 yang dilaporkan pada tahun 2025 ini masih menggunakan DJP Online seperti tahun-tahun sebelumnya (Darmayasa et al. 2024). Namun mulai tahun depan, pelaporan pajak untuk tahun pajak 2025 yang dilakukan pada tahun 2026 direncanakan akan menggunakan sistem *Coretax* sepenuhnya. Sebagai bentuk persiapan menuju transisi ini, wajib pajak diminta untuk melakukan pemadanan NPWP dengan NIK, serta membuat akun *Coretax* yang kini sudah dapat diakses melalui <https://coretaxdjp.pajak.go.id/>. Transformasi ini merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan layanan bagi wajib pajak (Fitria Jayusman et al. 2022).

Dalam menghadapi perubahan sistem pelaporan pajak untuk tahun berikutnya, Program Relawan Pajak memiliki peran strategis dalam memberikan layanan asistensi kepada wajib pajak. Layanan ini mencakup pendampingan dalam pelaporan SPT Tahunan melalui sistem e-Filing serta dukungan terhadap aktivasi dan pemanfaatan sistem *Coretax*. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pemahaman regulasi perpajakan (As'ari Ghailina Nur, 2018), kualitas layanan (Apriliasari et al. 2022) dan kesadaran membayar pajak (Khasanah et al. 2024). Namun, kajian yang secara spesifik membahas kesiapan Wajib Pajak dalam menghadapi transisi menuju sistem *Coretax Administration System*, termasuk pendampingan aktivasi akun *Coretax* serta berbagai kendala dan solusi yang dihadapi selama peralihan dari DJP Online ke sistem administrasi perpajakan terbaru oleh relawan pajak, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengisi kekosongan tersebut. Selain itu, Peran Relawan Pajak sebagai pendukung adaptasi wajib pajak terhadap sistem pelaporan terbaru juga belum diteliti, padahal program ini berpotensi besar dalam meningkatkan kepatuhan dan literasi perpajakan digital. Tujuannya adalah untuk membantu wajib pajak beradaptasi dengan sistem pelaporan terbaru, meningkatkan kepatuhan pajak, dan memastikan proses pelaporan berjalan lebih efisien dan akurat di masa yang akan datang.

II. MASALAH

Di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Mataram Timur, salah satu tantangan utama dalam proses asistensi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah masih rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi e-Filing. Terdapat juga wajib pajak belum mengetahui cara pengisian SPT secara elektronik melalui sistem DJP Online. Hambatan ini mengakibatkan keterlambatan pelaporan, serta meningkatkan kebutuhan akan bantuan langsung dari petugas pajak atau pihak lain yang kompeten.

Masalah tersebut semakin diperparah ketika terjadi lonjakan wajib pajak yang datang ke KPP Mataram Timur mendekati batas akhir pelaporan SPT Tahunan. Kenaikan volume wajib pajak yang membutuhkan layanan asistensi pada periode tersebut tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang tersedia, sehingga berdampak pada panjangnya antrean dan kurang optimalnya pelayanan. Dalam kondisi seperti ini, diperlukan

tenaga tambahan yang dapat membantu memberikan edukasi, bimbingan teknis, serta mendampingi proses pelaporan secara langsung.

Salah satu upaya strategis yang dilakukan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah dengan melibatkan mahasiswa relawan pajak. Para relawan ini telah mendapatkan pelatihan mengenai prosedur perpajakan, termasuk pengisian SPT melalui e-Filing, sehingga mampu memberikan asistensi kepada wajib pajak secara efektif. Tidak hanya itu, dalam beberapa kasus di lapangan, masih banyak wajib pajak yang belum melakukan aktivasi akun Coretax, yang merupakan sistem baru Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung pelaporan pajak di tahun-tahun berikutnya. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai pentingnya aktivasi akun ini dapat menjadi penghambat kepatuhan perpajakan di masa depan. Oleh karena itu, relawan pajak juga berperan penting dalam memberikan pemahaman mengenai aktivasi akun Coretax, agar wajib pajak dapat lebih siap dan mandiri dalam melakukan pelaporan untuk tahun-tahun selanjutnya.



Gambar 1. Lokasi Pengabdian Masyarakat di KPP Mataram Timur

III. METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan deskriptif partisipatif, yang bertujuan untuk memberikan solusi langsung terhadap permasalahan rendahnya pemahaman Wajib Pajak terhadap pelaporan SPT dan aktivasi akun Coretax. Permasalahan tersebut diperparah oleh keterbatasan petugas pajak dalam menghadapi lonjakan wajib pajak menjelang batas akhir pelaporan. Oleh karena itu, metode asistensi langsung dan edukasi dipilih karena memungkinkan relawan untuk terlibat aktif mendampingi wajib pajak secara teknis dan komunikatif, sehingga solusi yang diberikan dapat diterapkan secara langsung di lapangan.

Metode pelaksanaan dirancang agar kegiatan pengabdian dapat berjalan secara sistematis dan terarah. Setelah dilakukan koordinasi dan penempatan relawan oleh DJP, pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Koordinasi dan Penempatan Relawan
Relawan Pajak terlebih dahulu ditempatkan secara resmi oleh DJP pada KPP Pratama Mataram Timur. Kegiatan dimulai pada tanggal 17 Januari hingga 31 Maret 2025 setiap hari kerja pukul 08.00–16.00 WITA.
2. Pelatihan dan Pembekalan Relawan
Sebelum terjun ke lapangan, relawan mendapat pelatihan secara hybrid (online dan offline) dari pihak DJP mengenai prosedur pelaporan SPT e-Filing, aktivasi Coretax, serta etika pelayanan.
3. Asistensi Pelaporan SPT
Relawan membantu Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT melalui e-Filing (formulir 1770 S dan 1770 SS), mulai dari registrasi DJP Online hingga memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE).

4. Pendampingan Aktivasi Coretax
Relawan juga memberikan edukasi dan pendampingan teknis kepada Wajib Pajak dalam proses aktivasi akun Coretax, termasuk pemadanan NIK-NPWP dan reset password akun Coretax.
5. Partisipasi Mitra
Mitra kegiatan ini adalah KPP Pratama Mataram Timur yang menyediakan fasilitas tempat (aula Sekotong) serta mendampingi relawan selama proses asistensi. Pihak mitra juga memberikan pengarahan teknis kepada relawan secara berkala.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian sebagai Relawan Pajak ini merupakan program dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan membantu DJP untuk mendampingi wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan mereka dengan benar, sekaligus mengedukasi wajib pajak agar patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Purnama Sari et al. 2021) . Dengan keberadaan program relawan pajak ini jelas menjadi suatu hal yang menarik bagi masyarakat dalam menyampaikan kewajiban pajak mereka. Niat untuk membayar pajak bersama dengan tingkat pengetahuan pemohon pajak akan memainkan peran dalam kepatuhan mereka terhadap pembayaran pajak (Yasa et al. 2021)

Adapun sebelum melakukan proses pengabdian terdapat tahapan dari program Relawan Pajak ini meliputi:

1. Tahapan Pelatihan dan pembekalan relawan pajak

Sebelum memulai tugas asistensi kepada Wajib Pajak, para Relawan Pajak terlebih dahulu mengikuti kegiatan pelatihan dan pembekalan yang diselenggarakan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2025 bertempat di Aula KPP Mataram Timur dan diselenggarakan secara hybrid, yaitu melalui pertemuan offline dan online, guna menjangkau seluruh peserta dengan lebih efektif. Dalam tahapan pelatihan ini, para relawan mendapatkan pembekalan mengenai tata cara pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi, termasuk penggunaan sistem e-Filing melalui laman DJP Online di <https://djponline.pajak.go.id>. Selain itu, relawan juga diberikan pemahaman tentang proses aktivasi Coretax, yang merupakan sistem terbaru dalam administrasi perpajakan. Materi lainnya mencakup Kode Etik Relawan Pajak, yang menjadi pedoman perilaku selama memberikan asistensi, serta pemahaman mengenai kewajiban perpajakan dan jenis-jenis Pajak Penghasilan (PPh). Pelatihan ini menjadi langkah awal yang penting untuk memastikan para Relawan Pajak dapat menjalankan tugas dengan kompeten, profesional, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Gambar 2. Pelatihan online Relawan Pajak Oleh DJP

2. Tahapan Pelaksanaan

a. Asistensi Pelaporan SPT Tahun 2024

Pelaksanaan asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh Relawan Pajak dilakukan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur selama periode 17 Januari hingga 31 Maret 2025. Kegiatan ini difokuskan pada pendampingan tatap muka kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya pegawai aktif yang memperoleh penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2024 melalui sistem e-Filing.

Relawan Pajak membantu wajib pajak dalam mengakses situs DJP Online, memilih jenis formulir yang sesuai, serta mengisi data yang diperlukan. Formulir SPT 1770 S digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan di atas Rp60.000.000 per tahun dan wajib melampirkan bukti potong dari bendahara instansi atau perusahaan tempat bekerja. Sementara itu, formulir SPT 1770 SS digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan tidak melebihi Rp60.000.000 per tahun. Para relawan turut membantu dalam menginput data penghasilan, potongan, dan PPh terutang berdasarkan bukti potong yang dimiliki ke dalam sistem e-Filing.

Layanan asistensi ini dilaksanakan secara penuh tanpa sistem giliran (non-shift), setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 hingga 16.00 WITA, dengan menyesuaikan jumlah dan kebutuhan wajib pajak yang hadir setiap harinya. Setelah berhasil melaporkan SPT Tahunan, wajib pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) yang secara otomatis dikirimkan ke alamat email yang terdaftar.



Gambar 3. Suasana proses asistensi oleh relawan pajak

Penyampaian SPT Elektronik	
◆ Direktorat Jenderal Pajak	
Berikut ini adalah Bukti Penerimaan Elektronik Anda.	

Nama :	
NPWP :	
Tahun Pajak :	2024
Masa Pajak :	-/-
Jenis SPT :	1770S
Pembetulan ke :	0
Status SPT :	Nihil
Nominal :	0
Tanggal Penyampaian :	00/00/2025
Nomor Tanda Terima Elektronik :	
Terima kasih telah menyampaikan Laporan SPT Anda.	

Gambar 4. Bukti Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak

Selain membantu secara teknis, relawan juga turut memberikan edukasi kepada wajib pajak mengenai pentingnya pelaporan SPT yang tepat waktu serta kemudahan penggunaan DJP Online, seperti proses pengisian yang lebih cepat, pengiriman laporan yang bisa diselesaikan tanpa mendatangi instansi perpajakan secara langsung dan juga untuk lebih mandiri dalam melaporkan SPT di tahun-tahun berikutnya, terlebih pada tahun 2025 mendatang DJP akan mulai mengimplementasikan *Coretax Administration System*, sistem inti baru yang akan menyederhanakan dan mengintegrasikan proses administrasi perpajakan.

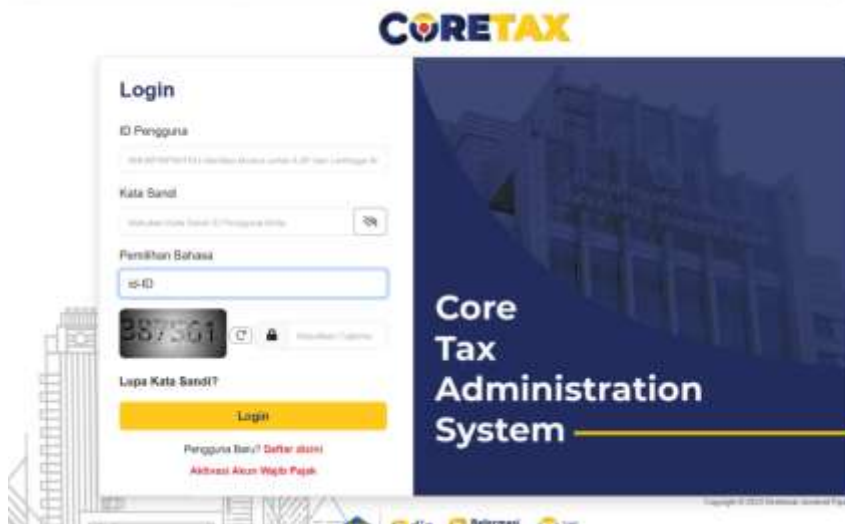
b. Aktivasi Akun Coretax

Selain membantu pelaporan SPT, Relawan Pajak juga berperan dalam mensosialisasikan dan membantu Wajib Pajak dalam proses aktivasi akun Coretax, yaitu sistem pelaporan pajak terbaru yang akan diterapkan penuh pada tahun 2026 untuk pelaporan Tahun Pajak 2025. Masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui pentingnya aktivasi akun Coretax dan Pemadanan NIK dengan NPWP. Oleh karena itu, relawan secara aktif memberikan edukasi tentang cara mengakses situs Coretax DJP, mendaftarkan akun, serta menjelaskan dampaknya bagi pelaporan pajak di masa depan.

Kegiatan edukasi ini bertujuan agar Wajib Pajak lebih siap menghadapi transisi sistem pelaporan pajak dan dapat beradaptasi dengan perubahan digitalisasi yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Upaya ini diharapkan meningkatkan literasi digital perpajakan serta mendorong kepatuhan yang lebih baik ke depannya.

Aktivasi akun coretax dapat dilakukan melalui <https://coretaxdjp.pajak.go.id/>, dimana Relawan Pajak pada bagian aktivasi akun coretax difokuskan kepada wajib pajak yang telah memiliki akun DJP Online dan telah melakukan pemadanan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), sesuai dengan ketentuan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak. Aktivasi akun coretax dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Wajib Pajak membuka website akun coretax di <https://coretaxdjp.pajak.go.id/>,



Gambar 5. Tampilan website Coretax

2. Bagi wajib pajak yang sudah memiliki akun DJP online dan sudah melakukan pemadanan NPWP ke NIK maka memilih fitur Lupa Kata Sandi



Gambar 6. Tampilan riset pasword pada aplikasi coretax

Pada saat proses aktivasi akun Coretax, wajib pajak diminta untuk memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada kolom ID Pengguna, memilih jenis surat elektronik, kemudian memasukkan alamat email yang telah terdaftar di sistem DJP. Setelah itu, wajib pajak mengisi kode captcha yang tersedia dan mencentang pernyataan persetujuan sebelum mengklik tombol "Kirim". Selanjutnya, wajib pajak akan menerima tautan atau instruksi melalui email untuk melakukan perubahan kata sandi. Kata sandi baru yang dibuat harus terdiri dari minimal delapan karakter, dengan kombinasi huruf dan/atau angka, guna menjaga keamanan akun. Proses ini menjadi langkah awal agar wajib pajak dapat mengakses akun Coretax secara aktif untuk keperluan pelaporan pajak pada tahun berikutnya.

3. Bagi wajib pajak yang telah melakukan pengaturan ulang (reset) kata sandi, langkah selanjutnya adalah kembali ke halaman utama dan memilih menu Login. Selanjutnya, wajib pajak diminta untuk memasukkan ID Pengguna, yaitu Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta kata sandi baru yang telah dibuat. Setelah itu, wajib pajak mengisi kode captcha yang tersedia, kemudian mengklik tombol Login untuk mengakses akun Coretax. Proses ini menandai selesainya tahapan aktivasi dan memungkinkan wajib pajak untuk menggunakan layanan perpajakan yang tersedia di dalam sistem.



Gambar 7. Pendampingan Aktivasi Coretax oleh Relawan Pajak dengan Pegawai KPP Mataram Timur pada wilayah kerja KPP

Relawan Pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur tidak hanya memberikan asistensi dalam pelaporan SPT dan aktivasi akun Coretax di kantor, tetapi juga berperan aktif dalam kegiatan sosialisasi serta pendampingan aktivasi Coretax secara lebih luas di wilayah kerja KPP Mataram Timur. Kegiatan ini dilaksanakan melalui kerja sama langsung antara relawan pajak dan pegawai KPP, dengan mengunjungi berbagai instansi, lembaga, serta titik-titik keramaian publik yang berada dalam cakupan administratif KPP Mataram Timur. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah menjangkau Wajib Pajak Orang Pribadi yang mungkin tidak memiliki kesempatan datang langsung ke kantor pajak, sekaligus meningkatkan literasi dan kesiapan masyarakat dalam menghadapi transisi menuju sistem Coretax Administration System yang akan diberlakukan penuh mulai tahun pajak 2026.

Dalam kegiatan sosialisasi tersebut, para relawan memberikan panduan teknis kepada wajib pajak mengenai proses aktivasi akun Coretax, yang mencakup pemadanan NIK dengan NPWP sebagai syarat utama pendaftaran akun, registrasi akun melalui portal <https://coretaxdjp.pajak.go.id/>, pengisian data identitas, serta proses reset password bagi yang telah terhubung dengan DJP Online. Selain itu, relawan juga memberikan edukasi mengenai berbagai manfaat sistem Coretax, seperti kemudahan akses layanan perpajakan secara daring, peningkatan keamanan data, dan efisiensi dalam pelaporan serta administrasi perpajakan ke depan. Tidak hanya itu, relawan turut membantu menjawab berbagai pertanyaan dan mengatasi kendala teknis yang dihadapi wajib pajak, seperti lupa email, gagal menerima kode verifikasi, atau kesulitan mengakses situs Coretax. Keberadaan relawan dalam kegiatan ini memperkuat fungsi edukatif Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada masyarakat serta mendukung percepatan transformasi digital perpajakan di tingkat akar rumput. Upaya ini menjadi bagian strategis dari persiapan nasional dalam menghadapi digitalisasi sistem perpajakan secara menyeluruh.

4. Keberhasilan Program

Keberhasilan Program Relawan Pajak dapat dilihat dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berhasil didampingi dan dibantu dalam pelaporan SPT Tahunan selama periode 17 Januari hingga 31 Maret 2025, yaitu sebanyak 2.075 wajib pajak berdasarkan rekapitulasi antrian pelaporan di KPP Pratama Mataram Timur. Jumlah ini mencerminkan tingkat partisipasi yang tinggi dan menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah semakin memahami prosedur pelaporan, jenis formulir yang digunakan, serta batas waktu penyampaian SPT Tahunan. Selain asistensi pelaporan, relawan juga membantu dalam aktivasi akun Coretax, termasuk proses pepadanan NIK dengan NPWP dan registrasi akun melalui portal resmi DJP sebagai bentuk persiapan transisi menuju sistem pelaporan yang baru di masa mendatang.

Meskipun secara umum kegiatan berjalan lancar, pelaksanaannya tidak terlepas dari sejumlah tantangan, baik dari sisi Wajib Pajak maupun KPP. Beberapa kendala yang dihadapi di antaranya keterbatasan perangkat teknologi dari Wajib Pajak, kurangnya pemahaman terhadap istilah teknis perpajakan, serta lonjakan kunjungan menjelang batas akhir pelaporan yang menyebabkan antrean memanjang. Namun demikian, berbagai kendala tersebut dapat diatasi berkat sinergi antara Relawan Pajak dan pegawai KPP Mataram Timur yang sigap dalam memberikan solusi.

Keberhasilan program ini tidak hanya tercermin dari jumlah wajib pajak yang berhasil dilayani, tetapi juga dari kemampuan Relawan Pajak dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses asistensi. Indikator keberhasilan ini dapat dilihat lebih lanjut pada tabel berikut yang merinci jenis permasalahan yang dihadapi serta langkah penyelesaiannya di lapangan.

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

No.	Kendala/Permasalahan	Solusi yang Dilakukan
1	Bukti potong PPh 21 tidak sesuai atau salah	Relawan menyarankan WP menghubungi bendahara untuk revisi bukti potong sebelum melanjutkan pengisian SPT
2	Gangguan koneksi saat e-Filing	WP diarahkan mencoba jaringan pribadi (hotspot), jika gagal, diminta kembali di luar jam sibuk
3	Kode verifikasi tidak diterima	Dikoordinasikan dengan petugas TPT untuk verifikasi dan klarifikasi pengiriman ulang kode via email/SMS
4	WP belum pernah lapor SPT secara online	Relawan membimbing dari awal: aktivasi akun DJP Online, pemilihan formulir, hingga pengisian SPT secara lengkap
5	WP lupa password/email akun DJP Online	Relawan bantu reset password/email, pandu proses login dan pengisian ulang akun
6	WP tunarungu kesulitan saat pemanggilan nomor antrean	WP langsung diarahkan dan dilayani secara prioritas tanpa menunggu pemanggilan
7	WP tidak paham pentingnya aktivasi akun Coretax	Relawan menjelaskan bahwa Coretax akan jadi sistem utama pelaporan SPT 2026 dan mendampingi aktivasi langsung
8	Gagal pepadanan NIK dan NPWP	Relawan bantu cek ulang data identitas dan pandu WP melakukan pembaruan melalui DJP Online
9	Gagal aktivasi akun Coretax	Relawan menganjurkan WP mencoba ulang di waktu lain, menggunakan perangkat/koneksi berbeda
10	WP belum memiliki email aktif untuk daftar Coretax	Relawan bantu buat email baru, aktivasi, dan pastikan email terverifikasi untuk keperluan akun Coretax
11	Akses ke situs Coretax lambat/sulit dibuka	WP diarahkan mencoba akses di luar jam sibuk atau menggunakan browser/perangkat alternatif
12	WP belum tahu bahwa aktivasi Coretax dilakukan mandiri	Relawan melakukan edukasi langsung bahwa aktivasi wajib dan penting untuk pelaporan SPT tahun berikutnya

V. KESIMPULAN

Program pengabdian Relawan Pajak 2025 di KPP Pratama Mataram Timur berhasil memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan mendukung transisi menuju sistem Coretax.

Selama periode pelaksanaan, sebanyak 2.047 Wajib Pajak berhasil didampingi dalam pelaporan SPT Tahunan dan aktivasi akun Coretax. Relawan berperan aktif tidak hanya di kantor pajak, tetapi juga di berbagai titik publik untuk menjangkau wajib pajak secara lebih luas. Kegiatan ini memberikan edukasi teknis dan pemahaman penting terkait pemadanan NIK-NPWP serta pendaftaran akun Coretax.

Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah relawan dibandingkan jumlah wajib pajak, gangguan akses internet, lupa email atau password DJP Online, hingga kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya aktivasi Coretax. Kendala-kendala tersebut berhasil diatasi melalui solusi langsung di lapangan, seperti pendampingan teknis satu per satu, penggunaan jaringan alternatif, reset akun, hingga pembuatan email baru bagi wajib pajak yang belum memilikinya.

Secara keseluruhan, program ini tidak hanya membantu DJP dalam meningkatkan layanan dan kepatuhan pajak, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran praktis bagi mahasiswa relawan. Keberhasilan ini menegaskan bahwa keterlibatan relawan dapat memperkuat strategi edukatif dan mempercepat transformasi digital perpajakan yang lebih partisipatif dan efisien. pembelajaran yang berharga bagi relawan, khususnya mahasiswa, untuk mengasah kemampuan kritis, interpersonal, serta menumbuhkan jiwa pengabdian terhadap negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktorat Jenderal Pajak atas kesempatan yang diberikan dalam mengikuti program Relawan Pajak tahun 2025. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada seluruh pegawai KPP Pratama Mataram Timur yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pelaksanaan program berlangsung. Tidak lupa, apresiasi yang tinggi juga disampaikan kepada seluruh rekan Relawan Pajak atas kerja sama yang solid dan semangat kolaboratif selama menjalankan tugas. Semoga kegiatan ini membawa manfaat yang berkelanjutan, baik bagi peningkatan kepatuhan pajak masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia Ayu, and Rani Puspita. 2020. "Pengaruh Metode Pelatihan, Instruktur Pelatihan, Materi Pelatihan, Dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak." *Akuntansi Dan Keuangan FEB Universitas Budi Luhur* 9:91–108.
- Apriliasari, Vita, Anisa Fahmi, and Fadlil Usman. 2022. "Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Program Relawan Pajak." *Abdimas* 5(2):422–27.
- Ariboowo, Irwan, Oke Wibowo, and Miftahul Hadi. 2024. "Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak Melalui Relawan Pajak." *Jurnal Ilmiah Pangabdhi* 10(1):53–58. doi:10.21107/pangabdhi.v10i1.23029.
- As'ari Ghailina Nur. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ekobis Dewantara* 1:64–76.
- Darmayasa, I. Nyoman, and Nyoman Sentosa Hardika. 2024. "Core Tax Administration System: The Power and Trust Dimensions of Slippery Slope Framework Tax Compliance Model." *Cogent Business and Management* 11(1). doi:10.1080/23311975.2024.2337358.
- Diantini Adik, Yasa I Nyoman Putra, and Atmadja Anantawikrama Tunggu. 2018. "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* 9(1):2614–1930.
- Fitria Jayusman, Sri, Alistraja Dison Silalahi, Wastina Sari Siregar, Risma Br Barus, Atika Wardati Hubbi, Kiki Amalia Harahap, and Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan. 2022. "Relawan Pajak Mengajak Masyarakat Sadar Pentingnya Pajak (Pelaksanaan Program Relawan Pajak Mahasiswa UMN Al Washliyah Tahun 2022)." *Jurnal PKM Journal Liaison Academia and Society (J-LAS)* (2):96–101.
- Hapsari, Arlini, Putri Pramudya, Arief Wibisono, Dan Marni Mustafa, and Putri Pramudya1. 2022. "Self Assessment Dalam Hukum Pajak." *Jurnal Sosial Dan Sains* 2:361–74.
- Kementrian Keuangan 2024. 2024. *Informasi APBN 2024 Mempercepat Transformasi Ekonomi Yang Inklusif Dan Berkelanjutan*.
- Khasanah, Ika Nur, Faiza Fitria Noverita, Siti Romsiyatun, and Mohammad Mirza Pratama. 2024. "Empowering Tax Volunteers in Optimizing Fiscal Policy Through Assistance in Reporting Annual Personal SPT Using E-Filing at KPP Pratama Jember." *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(2).
- Mey Saroh, Vidia, and Juli Ratnawati. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Semarang Selatan." *Jurnal EMT KITA* 7(2):409–21. doi:10.35870/emt.v7i2.1027.

-
- Purnama Sari, Dian, Marini Purwanto, Patricia Febrina Dwijayanti, Susanna Hartanto, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, and Genesis Artikel. 2021. "Pendampingan Pengisian SPT Tahunan WPOP Di Era Pandemi COVID-19." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(1):47–55.
- Rizki Prasetyo, Bagus, Khusnul Khafidotul Jannah, Abdul Wadud Nafis, Universitas Islam, Negeri Kiai, Haji Achmad, and Siddiq Jember. 2024. "The Role of Tax Volunteers in the Assistance of Annual Tax Returns and Public Relations Functions for Taxpayer Compliance." *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(2).
- Tiara Fatiha, Aliya, Rahma Aulia Safriza, sh Nusri Leapatra Chamalinda, and Naskah Diterima. 2024. "Relawan Pajak 2023: Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Dan Pemadanan NIK-NPWP Tax Volunteers 2023: Encouraging Taxpayer's Compliance by Assistance in Annual Reporting and Matching NIK into NPWP." 8(2).
- Yasa, I. Nyoman Putra, Ni Made Ayu Sri Putri Artini, Luh Melly Astari, and Ni Putu Purnama Sari. 2021. "Mengungkapkan Persepsi Wajib Pajak Atas Pendampingan Relawan Pajak." *Jurnal Akuntansi Bisnis* 14(1). doi:10.30813/jab.v14i1.2453.