

PENDAMPINGAN LITERASI DIGITAL PERPAJAKAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGHADAPI CORETAX: STUDI KASUS DI PT ORGANON PHARMA INDONESIA

Salsyabila Amalia Putri^{1*}, Imelda Astri Saptania²,

Hana Fakhriyatul Azizah³, Nuril Badria⁴

^{1,2,3,4}Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam
Malang, Malang, Indonesia

*E-mail: salsyaamalia102@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi digital perpajakan dan kemampuan adaptasi Wajib Pajak Orang Pribadi pada pegawai PT Organon Pharma Indonesia terhadap sistem Coretax. Implementasi Coretax sebagai sistem inti administrasi perpajakan mulai Tahun Pajak 2025 menuntut kesiapan pengetahuan dan keterampilan digital wajib pajak. Metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif berbasis edukasi, praktik langsung, simulasi, dan diskusi terarah, dengan instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test*. Kegiatan diikuti oleh 103 peserta melalui metode *hybrid* (*online* dan *offline*). Hasil menunjukkan peningkatan yang tinggi secara deskriptif pada literasi digital perpajakan peserta, dengan rata-rata skor *pre-test* sebesar 13% meningkat menjadi 89% pada *post-test* (peningkatan 76 poin persentase). Peningkatan tertinggi terjadi pada pemahaman aktivasi akun Coretax yang mencapai 100%, sedangkan kemandirian penggunaan mencapai 80%. Temuan ini menunjukkan bahwa metode pendampingan berbasis praktik efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kemandirian digital perpajakan. Dengan demikian, kegiatan ini berhasil mendukung kesiapan wajib pajak dalam menghadapi transformasi digital perpajakan melalui Coretax.

Kata Kunci: Literasi digital; Pendampingan Partisipatif; Perpajakan; Sistem Coretax.

ABSTRACT

This community service program aims to improve digital tax literacy and adaptability of Individual Taxpayers, especially PT Organon Pharma Indonesia employees, to the Coretax system. The implementation of Coretax as the core tax administration system starting in the 2025 Tax Year requires taxpayers to be prepared with digital knowledge and skills. The program was carried out through participatory mentoring method based on education, direct practice, simulations, and focused discussions and evaluated using pre-test and post-test instruments. The program was attended by 103 participants through a hybrid method (both online and offline). The results showed a high descriptive increase in participants' digital tax literacy, with an average pre-test score of 13% increasing to 89% in the post-test (a 76 percentage point increase). The highest increase occurred in understanding Coretax account activation, which reached 100%, while independence in

use reached 80%. These findings indicate that the practice-based mentoring method is effective in improving understanding and independence in digital taxation. Thus, this program successfully supported the taxpayer readiness in implementing the digital transformation of taxation through Coretax system.

Keywords: Coretax System; Digital Literacy; Participatory Assistance; Taxation.

Article History:	
Diterima	: 13-04-2026
Disetujui	: 10-06-2026
Diterbitkan Online	: 25-06-2026

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Digitalisasi administrasi perpajakan menjadi agenda penting dalam reformasi perpajakan global maupun nasional. *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) memandang transformasi digital administrasi pajak sebagai upaya untuk menyederhanakan proses pemenuhan kewajiban perpajakan agar lebih efisien, praktis, dan mudah dijalankan oleh wajib pajak. Di Indonesia, transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan Coretax DJP yang diperkuat melalui PMK Nomor 81 Tahun 2024. Regulasi yang mulai berlaku pada 1 Januari 2025 ini mewajibkan seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melaporkan SPT Tahunan melalui Coretax secara mandiri, sementara mekanisme sebelumnya seperti *e-filing* secara bertahap tidak lagi menjadi kanal utama pelaporan. Kondisi tersebut menuntut wajib pajak, termasuk pegawai PT Organon Pharma Indonesia, untuk memiliki kemampuan adaptasi terhadap sistem perpajakan digital yang baru (JDIH Kementerian Keuangan, n.d.; Direktorat Jenderal Pajak, n.d.; OECD, n.d.).

Urgensi penguatan literasi Coretax juga relevan dengan kondisi perpajakan di wilayah Pasuruan. Berdasarkan Laporan Kinerja KPP Pratama Pasuruan Tahun 2024, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1,84 triliun atau 100,07% dari target yang ditetapkan. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan juga melampaui target, yaitu 69.148 SPT dari target 67.477 SPT. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah Pasuruan relatif baik. Namun, keberhasilan tersebut tetap memerlukan penguatan literasi digital perpajakan karena perubahan sistem administrasi menuju Coretax menuntut kemampuan teknis baru dari wajib pajak. Tanpa pemahaman dan keterampilan penggunaan Coretax, proses adaptasi berpotensi berjalan lambat serta meningkatkan risiko kesalahan administrasi maupun keterlambatan pelaporan pajak (LAKIN, 2024; Putri et al., 2025).

2. Permasalahan Mitra dan Solusi yang Ditawarkan

Kegiatan pengabdian ini melibatkan pegawai PT Organon Pharma Indonesia yang berstatus sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil peninjauan awal melalui wawancara dan observasi terhadap 103 pegawai sasaran, ditemukan beberapa permasalahan utama. Pertama, pemahaman pegawai terhadap sistem digital perpajakan, khususnya Coretax, belum merata. Kedua, sebagian besar pegawai belum terbiasa menggunakan Coretax secara mandiri dalam aktivasi akun, membaca Bukti Potong A1/A2, maupun pelaporan pajak. Ketiga, peserta masih bergantung pada bantuan rekan kerja,

bagian administrasi, atau sumber informasi nonresmi dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama tidak hanya terletak pada aspek pengetahuan, tetapi juga pada keterampilan praktik dan kemandirian digital wajib pajak dalam menghadapi transformasi sistem perpajakan (Hasil Observasi dan Wawancara Awal, 2025).

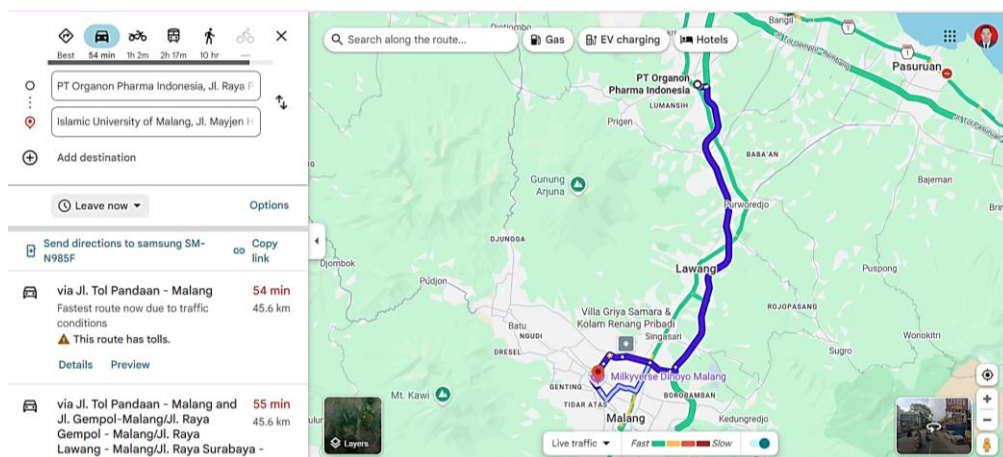
Permasalahan tersebut sejalan dengan hasil beberapa kegiatan pengabdian sebelumnya (Pundissing et al., 2023; Rahayu et al., 2023; Sari et al., n.d.), menunjukkan bahwa pendampingan, simulasi praktik, dan konsultasi langsung dapat membantu Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu. Namun, sebagian besar kegiatan tersebut masih berfokus pada sistem pelaporan sebelumnya seperti e-filing dan belum secara spesifik mengarahkan peserta pada adaptasi penggunaan Coretax sebagai sistem administrasi perpajakan terbaru (Sari et al., n.d.).

Berdasarkan kondisi tersebut, solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pendampingan partisipatif berbasis praktik langsung untuk mendukung penggunaan Coretax secara mandiri oleh pegawai PT Organon Pharma Indonesia. Kegiatan dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, simulasi praktik, diskusi terarah, dan asistensi individual agar peserta mampu mempraktikkan tahapan penggunaan Coretax secara langsung. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan literasi digital perpajakan dan kemampuan adaptasi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Coretax. Adapun indikator keberhasilan meliputi peningkatan skor *pre-test* dan *post-test*, kemampuan peserta melakukan aktivasi akun dan memahami fitur dasar Coretax, serta meningkatnya kemandirian peserta dalam menggunakan sistem tanpa bantuan pihak lain. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga pada penguatan kemampuan praktik dan kemandirian digital wajib pajak dalam menghadapi transformasi administrasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.).

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Lokasi, Waktu, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di PT Organon Pharma Indonesia, Jl. Raya Pandaan-Bangil No. KM.48, Kali Tengah, Karang Jati, Kecamatan Pandaan, Pasuruan, Jawa Timur, pada Senin, 9 Februari 2026, mulai pukul 09.00 WIB sampai selesai. Peserta kegiatan berjumlah 103 pegawai PT Organon Pharma Indonesia Wilayah Pasuruan yang berstatus sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi. Komposisi kehadiran terdiri atas 55 pegawai mengikuti kegiatan secara online melalui aplikasi Zoom Meeting dan 48 pegawai lainnya secara *offline* (tatap muka langsung di lokasi perusahaan).



Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan PkM di PT Organon Pharma Indonesia.

Gambar menunjukkan rute perjalanan dari PT Organon Pharma Indonesia menuju Universitas Islam Malang (UNISMA) menggunakan kendaraan roda empat. Berdasarkan rekomendasi Google Maps, perjalanan menempuh jarak sekitar 45,6 km dengan estimasi waktu 54 menit melalui Jalan Tol Pandaan–Malang. Rute ini dipilih karena merupakan jalur tercepat dengan kondisi lalu lintas relatif lancar.

Berdasarkan latar belakang pekerjaan peserta, komposisi peserta terdiri atas 32 orang dari Staf Administrasi & HR, 28 orang dari Specialist, Operations, 17 orang dari karyawan SHE (*Safety, Health, and Environment*), 14 orang dari Specialist, Product Transfer dan Planner, dan 12 orang sisanya berasal dari posisi lainnya (umum/kontrak).

2. Instrumen Kegiatan

Tim pengabdian menyusun materi edukasi yang mencakup: pengenalan Coretax, fungsi sistem, fitur Bukti Potong A1/A2, aktivasi akun, kode otorisasi, dan alur pelaporan SPT. Instrumen evaluasi terdiri dari *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur peningkatan pemahaman dan kemandirian digital peserta. *Pre-test* dilakukan untuk menilai kemampuan awal, sedangkan *post-test* menilai hasil pembelajaran setelah pendampingan.

Keberhasilan kegiatan diukur melalui indikator kuantitatif berupa peningkatan skor *pre-test* ke *post-test*, persentase peserta yang memahami fitur Coretax, serta jumlah peserta yang berhasil melakukan aktivasi akun dan simulasi pelaporan. Selain itu, indikator kualitatif juga digunakan, meliputi kemandirian peserta dalam mengakses dan menggunakan Coretax, pengurangan ketergantungan pada pihak lain, serta kemampuan mengatasi kendala teknis dasar secara mandiri. Hasil evaluasi dianalisis untuk menentukan efektivitas metode pendampingan dan sebagai bahan rekomendasi untuk pengembangan program pengabdian berkelanjutan.

3. Tahapan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan dapat dirangkum dalam gambar berikut.



Gambar 2. Diagram Alur Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Gambar di atas menunjukkan alur tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang terdiri atas delapan tahap utama, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga pelaporan dan tindak lanjut. Alur ini menunjukkan proses yang sistematis untuk memastikan program berjalan efektif dan memberikan dampak yang terukur.

Tahap awal dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan mitra melalui observasi, wawancara, dan diskusi. Hasil identifikasi digunakan untuk merumuskan permasalahan utama yang akan menjadi fokus kegiatan. Setelah masalah teridentifikasi, tim menyusun rencana kegiatan, menentukan metode pelaksanaan, menyiapkan instrumen evaluasi (*pre-test* dan *post-test*), serta mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan.

Selanjutnya, tim melakukan koordinasi dengan mitra terkait jadwal, teknis pelaksanaan, serta penyebaran informasi kepada calon peserta agar kegiatan dapat berjalan lancar. Peserta mengerjakan *pre-test* untuk mengukur tingkat pengetahuan atau kompetensi awal sebelum mengikuti kegiatan pendampingan atau pelatihan. Penyampaian materi inti dan edukasi dilakukan melalui presentasi, pelatihan, atau edukasi sesuai dengan tujuan program yang telah dirancang.

Peserta diberi kesempatan untuk mempraktikkan materi yang telah dipelajari melalui simulasi atau latihan langsung dengan pendampingan dari tim pelaksana. Setelah praktik, dilakukan sesi tanya jawab dan konsultasi untuk membahas kendala yang dihadapi peserta serta memperdalam pemahaman terhadap materi.

Pada tahap evaluasi, peserta mengerjakan soal *post-test* untuk mengukur peningkatan pengetahuan atau keterampilan setelah mengikuti kegiatan. Hasil *pre-test* dan *post-test* kemudian dianalisis untuk mengetahui efektivitas program.

Tahap paling akhir berupa penyusunan laporan kegiatan, penyampaian hasil kepada mitra, serta pemberian rekomendasi dan rencana tindak lanjut guna memastikan keberlanjutan manfaat program.

Melalui tahapan ini, metode pendampingan partisipatif berbasis praktik langsung memungkinkan peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga menginternalisasi dan mempraktikkan penggunaan Coretax secara mandiri, sehingga tercapai peningkatan literasi digital perpajakan yang tinggi secara deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini juga dirancang untuk meningkatkan literasi digital perpajakan serta kemandirian pegawai PT Organon Pharma Indonesia dalam menggunakan sistem Coretax melalui edukasi dan praktik langsung.

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Kegiatan

a. Gambaran Umum Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di PT Organon Pharma Indonesia, Jl. Raya Pandaan-Bangil No. KM.48, Kali Tengah, Karang Jati, Kecamatan Pandaan, Pasuruan, Jawa Timur, pada Senin, 9 Februari 2026, mulai pukul 09.00 WIB sampai selesai. Peserta kegiatan berjumlah 103 pegawai PT Organon Pharma Indonesia Wilayah Pasuruan yang berstatus sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi. Komposisi kehadiran terdiri atas 55 pegawai mengikuti kegiatan secara *online* melalui aplikasi *Zoom Meeting* dan 48 pegawai lainnya secara *offline* (tatap muka langsung di lokasi perusahaan).

Berdasarkan latar belakang pekerjaan peserta, komposisi peserta terdiri atas 32 orang dari Staf Administrasi & HR, 28 orang dari *Specialist, Operations*, 17 orang dari karyawan SHE (*Safety, Health, and Environment*), 14 orang dari *Specialist, Product Transfer & Planner*, dan 12 orang sisanya berasal dari posisi lainnya (umum/kontrak).



Gambar 3. Penyampaian Materi *Coretax* oleh Fasilitator kepada Peserta.

Kegiatan diawali dengan pembukaan, kemudian dilanjutkan dengan pemberian *pre-test* kepada seluruh peserta untuk mengukur pemahaman awal mengenai *Coretax*. Setelah *pre-test* selesai, kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi singkat mengenai literasi digital perpajakan dan penggunaan *Coretax*. Materi yang diberikan meliputi: Pengenalan *Coretax*, Fungsi utama sistem *Coretax*, Fitur Bukti Potong A1/A2, Aktivasi akun *Coretax*, Kode otorisasi, dan Tahapan pelaporan pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan.



Gambar 4. Sesi Pendampingan Individual (*Individual Assistance*).

Setelah penyampaian materi, peserta mengikuti sesi pendampingan praktik, simulasi, dan diakhiri dengan *post-test* untuk mengukur peningkatan pemahaman setelah kegiatan.

b. Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Literasi *Coretax*

Berdasarkan hasil penyebaran *pre-test* yang dilakukan sebelum pendampingan, terlihat bahwa peserta belum mengetahui tentang materi *Coretax*. Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa hanya 13% peserta yang memiliki pemahaman awal terhadap sistem *Coretax* dan fitur-fiturnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat literasi digital pajak peserta masih sangat rendah sebelum mengikuti kegiatan pendampingan. Secara lebih rinci, hasil *pre-test* pada berbagai indikator disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil *Pre-test* Peserta sebelum Pendampingan.

Jenis Kegiatan	Jumlah Peserta	Peserta Berhasil	Persentase Keberhasilan
Edukasi Literasi Digital Pajak dan Pengenalan <i>Coretax</i> (CTAS)	103	15	15%
Pemahaman Fungsi Bukti Potong A1/A2	103	14	14%
Pemahaman Aktivasi Akun <i>Coretax</i>	103	16	16%

Pemahaman Otorisasi	Penggunaan Kode	103	13	13%
Pemahaman Masa Nihil	Alur Pelaporan SPT	103	12	12%
Kemandirian Rata-rata	Penggunaan Coretax	103	10	10%
		103	13,3	13%

Setelah mengikuti rangkaian pendampingan yang diawali dengan pembukaan, pemberian *pre-test*, penyampaian materi singkat mengenai literasi digital perpajakan dan penggunaan Coretax (meliputi pengenalan Coretax, fungsi utama sistem, fitur Bukti Potong A1/A2, aktivasi akun, kode otorisasi, serta tahapan pelaporan pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan), serta sesi pendampingan praktik dan simulasi, terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada seluruh indikator penilaian.

Hasil *post-test* yang diberikan menunjukkan bahwa 89% peserta sudah memahami materi yang diberikan. Dengan demikian, secara keseluruhan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) sudah berhasil karena para peserta mampu memahami materi yang diberikan. Data lengkap *post-test* disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil *Post-Test* Peserta setelah Pendampingan.

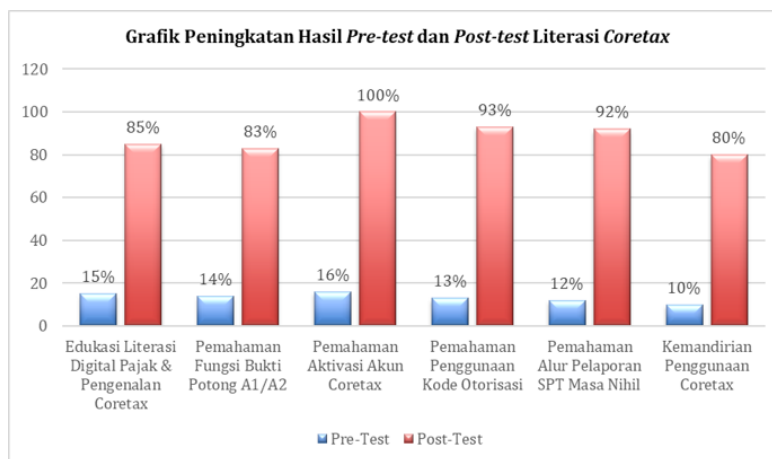
Jenis Kegiatan	Jumlah Peserta	Peserta Berhasil	Persentase Keberhasilan
Edukasi Literasi Digital Pajak dan Pengenalan Coretax (CTAS)	103	88	85%
Pemahaman Fungsi Bukti Potong A1/A2	103	86	83%
Pemahaman Aktivasi Akun Coretax	103	103	100%
Pemahaman Penggunaan Kode Otorisasi	103	96	93%
Pemahaman Alur Pelaporan SPT Masa Nihil	103	95	92%
Kemandirian Penggunaan Coretax	103	82	80%
Rata-rata	103	91,7	89%

Tabel 3 menyajikan perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test* untuk menunjukkan besaran peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan pendampingan.

Tabel 3. Hasil *Post-Test* Peserta Setelah Pendampingan.

Jenis Kegiatan	<i>Pre-test</i> (%)	<i>Post-test</i> (%)	Peningkatan (%)
Edukasi Literasi Digital Pajak dan Pengenalan Coretax (CTAS)	15%	85%	70%
Pemahaman Fungsi Bukti Potong A1/A2	14%	83%	69%
Pemahaman Aktivasi Akun Coretax	16%	100%	84%
Pemahaman Penggunaan Kode Otorisasi	13%	93%	80%
Pemahaman Alur Pelaporan SPT Masa Nihil	12%	92%	80%
Kemandirian Penggunaan Coretax	10%	80%	70%
Rata-rata	13%	89%	76%

Berdasarkan Tabel 3, terjadi peningkatan pemahaman peserta pada seluruh jenis kegiatan setelah mengikuti pendampingan. Rata-rata *pre-test* peserta hanya sebesar 13%, sedangkan rata-rata *post-test* mencapai 89%, sehingga terjadi peningkatan rata-rata sebesar 76 poin persentase.



Gambar 5. Grafik Peningkatan Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Literasi Coretax.

Gambar di atas menyajikan visualisasi perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test* dalam bentuk grafik garis. Grafik tersebut menunjukkan tren peningkatan yang drastis dari *pre-test* (rendah di kisaran 10-16%) ke *post-test* (tinggi di kisaran 80-100%) untuk keenam indikator. Garis *post-test* terlihat jauh lebih tinggi dibandingkan garis *pre-test*, yang mengonfirmasi keberhasilan kegiatan pendampingan dalam meningkatkan literasi digital pajak peserta.

2. Pembahasan

Kegiatan pendampingan literasi digital perpajakan bagi pegawai PT Organon Pharma Indonesia menunjukkan peningkatan rata-rata skor peserta dari 13% pada *pre-test* menjadi 89% pada *post-test*. Hasil ini mengindikasikan efektivitas metode pendampingan partisipatif berbasis praktik langsung. Namun, peningkatan signifikan ini perlu dianalisis secara kritis karena beberapa faktor dapat memengaruhi hasil, antara lain: kemiripan soal *post-test* dengan materi, tingkat kesulitan soal yang relatif rendah, efek ingatan jangka pendek, serta pendampingan langsung yang memberikan bantuan saat praktik. Setiap faktor ini berpotensi memperbesar skor *post-test*, khususnya pada indikator pemahaman fitur Coretax, dan harus dipertimbangkan sebagai keterbatasan metodologis yang memerlukan mitigasi pada evaluasi mendatang, misalnya dengan variasi soal, penggunaan *pre-test* alternatif, dan penjadwalan jarak waktu antar tes.

Indikator kemandirian penggunaan Coretax menunjukkan peningkatan paling rendah dibanding indikator lain, yaitu 80%. Hal ini menjadi temuan penting, karena kemandirian digital mencerminkan kemampuan peserta untuk menyelesaikan tugas perpajakan tanpa bantuan eksternal. Analisis mendalam menunjukkan bahwa kemandirian digital dipengaruhi oleh beberapa faktor: (1) Latihan berulang dan pengalaman praktis, peserta yang hanya mengikuti satu sesi praktik belum sepenuhnya menginternalisasi prosedur Coretax; (2) Kepercayaan diri, ketidakpastian dalam menggunakan fitur baru dapat menurunkan kemandirian; (3) Ketersediaan perangkat dan jaringan, gangguan teknis selama praktik dapat memengaruhi kemampuan peserta menyelesaikan tugas secara mandiri; (4) Kompleksitas antarmuka system, beberapa peserta membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami alur aktivasi akun, kode otorisasi, dan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi.

Temuan ini sejalan dengan perkembangan literatur terbaru mengenai literasi dan kompetensi digital yang menegaskan bahwa penguasaan teknologi digital memerlukan pengalaman langsung, praktik berulang, kemampuan *problem solving*, serta peningkatan *self-efficacy* pengguna dalam memanfaatkan sistem digital secara mandiri. Framework DigComp 2.2 menekankan bahwa kompetensi digital tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga

kemampuan adaptasi, penyelesaian masalah, dan penggunaan teknologi secara percaya diri dan bertanggung jawab dalam berbagai konteks pekerjaan dan kehidupan sehari-hari (Vuorikari et al., 2022). Selain itu, penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa praktik langsung dan pengalaman penggunaan teknologi secara berulang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi digital dan kemandirian pengguna dalam lingkungan digital (González-Mujico, 2024).

Dari perspektif literasi digital perpajakan, kegiatan ini menekankan tiga dimensi utama, yaitu pengetahuan konseptual (*conceptual knowledge*), keterampilan teknis (*technical skills*), dan sikap adaptif terhadap teknologi (*adaptive attitude*). Hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan peningkatan signifikan pada dimensi pengetahuan dan keterampilan teknis, namun aspek kemandirian yang merepresentasikan sikap adaptif masih memerlukan penguatan melalui pengalaman penggunaan yang berkelanjutan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan sistem perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh pemahaman prosedural, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam membangun kepercayaan diri, kemampuan *problem solving*, dan adaptasi terhadap perubahan teknologi digital (Putri et al., 2025).

Temuan tersebut sejalan dengan perkembangan terbaru kerangka digital competence dalam DigComp 2.2 yang menekankan bahwa kompetensi digital mencakup integrasi pengetahuan, keterampilan, serta sikap dalam menggunakan teknologi secara percaya diri, kritis, aman, dan mandiri dalam berbagai konteks kehidupan, termasuk layanan administrasi publik berbasis digital. (Vuorikari et al., 2022). Selain itu, penelitian terbaru menunjukkan bahwa *digital self-efficacy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan individu dalam mengoperasikan sistem digital secara mandiri, sehingga pengalaman praktik langsung dan penggunaan teknologi secara berulang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kompetensi digital pengguna (Ulfert-Blank & Schmidt, 2022). Penelitian lain juga menegaskan bahwa pengalaman praktik aktif (*enactive mastery experience*) mampu meningkatkan sikap positif terhadap teknologi melalui peningkatan *self-efficacy* pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital baru (Hampel et al., 2024).

Selain itu, literasi digital perpajakan dapat dianalisis melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai faktor determinan adopsi teknologi. Capaian *post-test* menunjukkan bahwa pendampingan praktik langsung dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat Coretax, terutama dalam aktivasi akun dan pemahaman fungsi Bukti Potong A1/A2. Namun, rendahnya skor kemandirian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* belum sepenuhnya diterjemahkan menjadi kemampuan mandiri, sehingga perlunya strategi pendampingan lanjutan dan pengulangan simulasi agar perubahan perilaku berkelanjutan (*Technology Acceptance Model*, n.d.).

Analisis perbandingan dengan studi sebelumnya juga menguatkan temuan ini. Rahayu et al. (2023) dan Sari et al., (2022) menunjukkan bahwa konsultasi dan praktik langsung dapat memperbaiki kepatuhan pajak, namun kemandirian peserta tidak selalu maksimal tanpa latihan berulang. Hal ini menegaskan perlunya kombinasi metode edukasi, simulasi, dan individual assistance dalam konteks penguatan literasi digital pajak.

Dengan mempertimbangkan temuan di atas, implikasi jangka panjang bagi program pengabdian adalah: (1) Menyediakan sesi praktik berulang dan pemantauan berkelanjutan untuk memperkuat kemandirian digital peserta; (2) Mengembangkan modul evaluasi dengan variasi soal untuk meminimalkan bias ingatan jangka pendek dan kemiripan materi; (3) Memperluas penerapan kegiatan ke sektor lain dengan karakteristik wajib pajak berbeda, untuk menguji generalisasi temuan dan efektivitas program; dan (4) Menyertakan

pengukuran behavioral change jangka panjang, seperti kepatuhan mandiri dalam pelaporan SPT di tahun-tahun berikutnya.

Secara umum, meskipun intervensi ini berhasil meningkatkan literasi digital dan pemahaman peserta, capaian kemandirian yang belum maksimal menjadi titik fokus untuk pengembangan strategi penguatan digital competence dan literasi perpajakan yang lebih berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pendampingan literasi digital perpajakan bagi pegawai PT Organon Pharma Indonesia berhasil meningkatkan pemahaman dan adaptasi peserta terhadap sistem Coretax. Peningkatan signifikan dari rata-rata skor *pre-test* 13% menjadi 89% pada *post-test* menunjukkan efektivitas metode pendampingan partisipatif berbasis praktik langsung, terutama dalam penguasaan aktivasi akun, pemahaman fitur Bukti Potong A1/A2, penggunaan kode otorisasi, dan alur pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Meskipun demikian, capaian kemandirian penggunaan Coretax yang relatif lebih rendah (80%) menunjukkan bahwa penguasaan digital memerlukan latihan berulang, pengalaman langsung, dan peningkatan kepercayaan diri peserta.

Keterbatasan kegiatan ini meliputi potensi bias hasil akibat kemiripan soal *post-test* dengan materi, efek ingatan jangka pendek, serta pendampingan langsung selama praktik yang mungkin memengaruhi skor peserta. Selain itu, durasi dan frekuensi pendampingan masih terbatas sehingga kemandirian digital peserta belum sepenuhnya optimal. Untuk pengabdian masyarakat berikutnya, disarankan untuk, menyediakan sesi praktik tambahan dan pemantauan berkelanjutan untuk memperkuat kemandirian digital peserta. Mengembangkan instrumen evaluasi yang lebih variatif untuk meminimalkan bias pengukuran. Memperluas sasaran ke sektor atau kelompok peserta lain untuk menguji generalisasi metode dan meningkatkan literasi digital perpajakan di berbagai konteks. Mengukur dampak jangka panjang terhadap perilaku kepatuhan pajak peserta, guna menilai efektivitas program dalam menciptakan perubahan perilaku yang berkelanjutan. Dengan strategi ini, program pendampingan dapat lebih optimal dalam membangun literasi digital perpajakan dan mendukung kesiapan wajib pajak menghadapi transformasi digital melalui Coretax.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). "Coretax". Retrieved May 23, 2026, from <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Kenalkan Simulator Terpandu Coretax, Pajak Kebayoran Baru Dua Ajak Masyarakat Kenali Langkah Pelaporan SPT Tahunan. Retrieved May 23, 2026, <https://pajak.go.id/id/berita/kenalkan-simulator-terpandu-coretax-pajak-kebayoran-baru-dua-ajak-masyarakat-kenali-langkah>
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Pemerintah Terbitkan Aturan Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Retrieved May 23, 2026, <https://www.pajak.go.id>
- González-Mujico, F. D. L. (2024). Measuring Student and Educator Digital Competence beyond Self-Assessment: Developing and Validating Two Rubric-based Frameworks. *Education and Information Technologies*, 29(11), 13299-13324. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-12363-7>
- Hampel, N., Sassenberg, K., Scholl, A., & Ditrich, L. (2024). Enactive Mastery Experience Improves Attitudes towards Digital Technology Via Self-Efficacy—A Pre-Registered Quasi-Experiment. *Behaviour and Information*

- Technology*, 43(2), 298–311.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2022.2162436>
- JDIH Kementerian Keuangan. (n.d.). PMK 81 TAHUN 2024 - Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Retrieved May 23, 2026, <https://jdih.kemenkeu.go.id>
- OECD. (n.d.). “Digital Transformation of Tax Administration”. Retrieved May 23, 2026, from <https://www.oecd.org>
- Pundissing, R., Kannapadang, D., & Tangkeallo, D. I. (2023). Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan PPH Wajib Pajak Orang Pribadi 1770 SS Melalui E-Filing. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 2(1), 17–24. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v2i1.91>
- Putri, A. A. L. D., Yasa, I. N. P., & Putra, P. Y. P. (2025). Digital Tax Literacy terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(1), 368–383. <https://doi.org/10.55606/jimak.v4i1.5392>
- Rahayu, D. S., Wicaksono, A., Rohmah, F. Y., Parahita, A. S., Mubarak, M. S., Hariyanto, W. E., Almufidah, E. Z., & Praciana, Y. A. (2023). Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Melalui E-Filing di Mall Ciplaz Sidoarjo. *PASAI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 37–42. <https://doi.org/10.58477/pasai.v2i2.138>
- Sari, D. P., Lasdi, L., Shanti, S., Hartanto, S., & Kristina, N. (2022). Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Tahun 2021 Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 72–76. <https://doi.org/10.38043/parta.v3i2.3681>
- Technology Acceptance Model. (n.d.). Retrieved <https://open.ncl.ac.uk>
- Ulfert-Blank, A. S., & Schmidt, I. (2022). Assessing digital self-efficacy: Review and scale development. *Computers and Education*, 191. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104626>
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens : with new examples of knowledge, skills and attitudes. Publications Office of the European Union.