

PENDAMPINGAN PENGGUNAAN CORETAX DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

**Habib Hos Deakres Hidayat^{1*}, Lusy Hermanda², Imelda Fransiska³,
Nurul Iffatil Azizah⁴, Umi Nandiroh⁵**

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

⁵Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang, Malang,
Indonesia

*E-mail: 22301081235@unisma.ac.id

ABSTRAK

Implementasi Coretax menuntut Wajib Pajak (WP) beradaptasi dengan mekanisme pelaporan perpajakan yang baru. Pada masa pelaporan Tahun Pajak 2025 ditemukan kendala berupa rendahnya pemahaman penggunaan Coretax, keterbatasan literasi digital, dan kekhawatiran terhadap kesalahan pelaporan. Pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kemandirian Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam menggunakan Coretax. Metode partisipatif dan edukatif diterapkan melalui edukasi, konsultasi, dan pendampingan langsung yang melibatkan 30 Relawan Pajak, terdiri atas 20 mahasiswa Tax Center Universitas Islam Malang dan 10 mahasiswa Tax Center Universitas Negeri Malang. Sebanyak 23.597 WPOP berhasil didampingi sehingga mendukung pelaporan 44.105 SPT dari 46.232 NPWP aktif. Hasil evaluasi program menunjukkan bahwa program pendampingan ini terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan kepercayaan diri wajib pajak serta mendukung kepatuhan pelaporan dan transformasi digital administrasi perpajakan.

Kata Kunci: Coretax; Relawan Pajak; SPT Tahunan; Wajib Pajak.

ABSTRACT

The implementation of Coretax requires taxpayers to adapt to a new tax reporting system. During the 2025 tax filing period, several challenges were identified, including limited understanding of Coretax, inadequate digital literacy, and concerns about filing errors. This community service program aimed to improve the understanding and independence of Individual Taxpayers (WPOP) in using Coretax. Participatory and educational approaches were implemented through education, consultation, and direct assistance involving 30 Tax Volunteers, consisting of 20 students from the Tax Center of Universitas Islam Malang and 10 students from the Tax Center of Universitas Negeri Malang. A total of 23,597 Individual Taxpayers received assistance, contributing to the submission of 44,105 Annual Tax Returns (SPT) from 46,232 active Taxpayer Identification Numbers (NPWP). The results of the program show that this assistance program is effective in enhancing taxpayers' understanding and confidence while supporting tax compliance and the digital transformation of tax administration.

Keywords: Coretax; Tax Volunteer; Taxpayer Assistance; Annual Tax Return.

Article History:	
Diterima	: 03-07-2026
Disetujui	: 02-08-2026
Diterbitkan <i>Online</i>	: 15-09-2026

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional, penyediaan layanan publik, serta pelaksanaan berbagai program pemerintah. Menurut data Kementerian Keuangan, lebih dari 80% pendapatan negara datang dari sektor perpajakan. Namun, seperti yang ditemukan dalam penelitian (Aprilani & Astuti, 2025), tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih lebih rendah dibandingkan rata-rata negara berkembang, yang menunjukkan perlunya usaha meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang perpajakan. Dalam upaya meningkatkan kualitas administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan transformasi digital melalui implementasi Core Tax Administration System (disingkat Coretax), yang mengintegrasikan proses registrasi, pembayaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan pengawasan perpajakan dalam satu sistem berbasis digital (Widiastuti et al., 2025). Modernisasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan, transparansi, serta kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun demikian, perubahan sistem administrasi perpajakan menuju platform digital menuntut kemampuan adaptasi dan pemahaman yang memadai dari wajib pajak agar manfaat dari sistem tersebut dapat dirasakan secara optimal (Artavia et al., 2026).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendukung upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui Program Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) yang diselenggarakan bekerja sama dengan perguruan tinggi di berbagai daerah. Program ini merupakan bentuk kolaborasi antara pemerintah dan institusi pendidikan tinggi dalam memperluas jangkauan edukasi serta pendampingan perpajakan kepada masyarakat (Aribowo et al., 2024). Melalui program tersebut, dosen dan mahasiswa yang telah mengikuti pelatihan teknis perpajakan dari DJP berperan sebagai relawan untuk memberikan edukasi, konsultasi, dan pendampingan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Nabilla et al., 2026). Keberadaan Relawan Pajak menjadi semakin penting seiring dengan implementasi sistem Coretax yang menuntut wajib pajak memiliki kemampuan dalam memahami prosedur administrasi perpajakan berbasis digital. Dalam pelaksanaannya, Relawan Pajak memberikan bimbingan teknis mengenai pengisian SPT Tahunan, membantu penggunaan aplikasi Coretax, serta memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ardiansyah & Utomo, 2026). Melalui pendampingan yang bersifat edukatif dan partisipatif, program RENJANI diharapkan mampu meningkatkan literasi perpajakan, memperkuat kemandirian wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital, serta mendukung terciptanya kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

KPP Pratama Malang Selatan merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang melayani wajib pajak di wilayah Kota Malang dan sekitarnya. Dalam setiap periode pelaporan SPT Tahunan, KPP Pratama Malang Selatan menghadapi tantangan berupa tingginya jumlah wajib pajak, sementara

sumber daya manusia yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan pendampingan secara individual. Tantangan tersebut semakin kompleks sejak diterapkannya Coretax karena sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam aktivasi akun, pengisian SPT Tahunan, serta memahami prosedur pelaporan perpajakan. Menanggapi kondisi tersebut, Universitas Islam Malang dan Universitas Negeri Malang melalui Tax Center berpartisipasi sebagai Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) dengan memberikan pendampingan pelaporan SPT Tahunan menggunakan Coretax melalui bimbingan teknis dan konsultasi kepada wajib pajak. Meskipun berbagai upaya edukasi telah dilakukan, kebutuhan akan pendampingan yang lebih intensif dalam mengatasi kendala teknis penggunaan Coretax masih menjadi tantangan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini dilaksanakan sebagai upaya memberikan pendampingan yang lebih terarah untuk mendukung optimalisasi pelaporan SPT Tahunan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan perpajakan.

2. Permasalahan Mitra dan Solusi yang Ditawarkan

Meskipun Coretax dirancang untuk memberikan kemudahan layanan perpajakan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak dalam penggunaannya. Hasil observasi pada berbagai kegiatan edukasi perpajakan menunjukkan bahwa wajib pajak sering mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi digital, pengisian SPT secara elektronik, serta penggunaan fitur-fitur yang tersedia dalam sistem perpajakan berbasis teknologi (Suyono, 2026). Selain itu, rendahnya literasi perpajakan dan keterbatasan pemahaman terhadap prosedur pelaporan pajak menyebabkan sebagian wajib pajak belum mampu melaksanakan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman tentang pajak dan cara masyarakat memandang sanksi pajak merupakan hal penting yang memengaruhi kemauan untuk melaporkan pajak, terutama di kalangan generasi muda (Devi et al., 2025). Oleh karena itu, permasalahan utama yang menjadi prioritas dalam kegiatan pengabdian ini adalah peningkatan pemahaman dan kemampuan teknis wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan Coretax untuk pelaporan SPT Tahunan. Prioritas tersebut dipilih karena keberhasilan implementasi sistem digital perpajakan sangat bergantung pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara benar dan efektif (Azizah et al., 2025).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan solusi berupa pendampingan penggunaan Coretax dalam pelaporan SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Solusi tersebut dirancang untuk mengatasi berbagai kendala yang masih dihadapi wajib pajak, seperti kurangnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan SPT secara digital, keterbatasan pengetahuan dalam penggunaan fitur-fitur Coretax, serta kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan teknis selama proses pelaporan. Bentuk solusi yang diberikan meliputi kegiatan edukasi perpajakan, konsultasi perpajakan, dan asistensi penggunaan Coretax yang dilakukan secara langsung kepada wajib pajak. Melalui ketiga bentuk layanan tersebut, wajib pajak diharapkan dapat memahami proses pelaporan SPT Tahunan dengan lebih baik, mampu menggunakan sistem Coretax secara mandiri, serta meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelaksanaan program pendampingan ini didasarkan pada berbagai hasil penelitian yang menunjukkan bahwa peningkatan literasi perpajakan dan pemanfaatan teknologi digital dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Literasi perpajakan yang memadai tidak hanya membantu wajib pajak memahami hak dan kewajibannya, tetapi juga meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan layanan perpajakan berbasis elektronik secara mandiri (Zebua

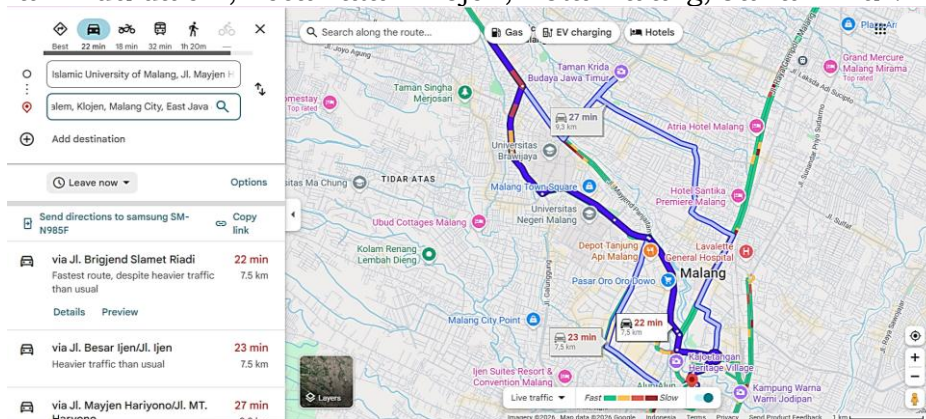
& Putra, 2025). Seiring dengan transformasi digital yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui implementasi Coretax, kesiapan pengguna menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan sistem tersebut. Modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak apabila sistem yang digunakan mudah dipahami dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya (Korat & Munandar, 2025). Selain itu, pendekatan edukatif melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan secara langsung dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman konseptual maupun keterampilan teknis wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan elektronik. Dengan demikian, pendampingan penggunaan Coretax menjadi langkah strategis untuk membantu wajib pajak beradaptasi terhadap transformasi digital administrasi perpajakan, sehingga mereka mampu memanfaatkan sistem secara optimal dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Prastiwi et al., 2026).

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kemandirian wajib pajak orang pribadi dalam memanfaatkan Coretax sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Malang Selatan. Melalui kegiatan pendampingan, wajib pajak diharapkan tidak hanya memahami prosedur pelaporan dan mampu mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia dalam Coretax, tetapi juga memiliki kepercayaan diri untuk melaksanakan pelaporan SPT Tahunan secara tepat, mandiri, dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Sulistyowati et al., 2026). Kegiatan ini diharapkan dapat membantu mengurangi kendala teknis yang dihadapi wajib pajak selama proses pelaporan sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Selain memberikan manfaat bagi wajib pajak, pelaksanaan kegiatan ini juga diharapkan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpajakan, penguatan kesadaran perpajakan masyarakat, serta mendukung terciptanya kepatuhan pajak yang berkelanjutan melalui pemanfaatan teknologi digital secara optimal (Wardana et al., 2026). Lebih lanjut, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bentuk sinergi antara perguruan tinggi dan Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan melalui pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Lokasi, Waktu, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang beralamat di Jalan Merdeka Utara Nomor 3, kelurahan Kiduldalem, kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.



Gambar 1. Peta Jarak Kampus Universitas Islam Malang ke Lokasi PKM.

Gambar 1 menunjukkan lokasi ini dipilih karena berada di kawasan pusat Kota Malang sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan layanan perpajakan. Selain memiliki akses transportasi yang baik, lokasi KPP Pratama Malang Selatan juga relatif dekat dengan Universitas Islam Malang dengan jarak sekitar 7,4 kilometer atau sekitar 14 menit perjalanan menggunakan kendaraan bermotor. Kedekatan lokasi tersebut mendukung kelancaran koordinasi antara perguruan tinggi dan pihak KPP dalam pelaksanaan program pendampingan perpajakan. Kegiatan berlangsung selama empat bulan, mulai tanggal 27 Januari hingga 31 Mei 2026, yang bertepatan dengan periode pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Tahun Pajak 2025.

Peserta kegiatan terdiri atas 30 Relawan Pajak yang berasal dari Tax Center Universitas Islam Malang dan Tax Center Universitas Negeri Malang, dengan rincian 20 mahasiswa Tax Center Universitas Islam Malang dan 10 mahasiswa Tax Center Universitas Negeri Malang. Para relawan telah mengikuti pelatihan dan pembekalan teknis perpajakan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebelum terlibat dalam kegiatan pendampingan. Sasaran kegiatan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), wajib pajak pelaku UMKM, serta wajib pajak pekerja mandiri, freelance, dan sektor informal yang datang ke KPP Pratama Malang Selatan untuk memperoleh layanan perpajakan. Selama pelaksanaan kegiatan, relawan pajak memberikan layanan edukasi, konsultasi, dan asistensi penggunaan Coretax secara berkelanjutan guna mendukung kelancaran pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak.

Metode pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan partisipatif dan edukatif. Pendekatan partisipatif dilaksanakan melalui keterlibatan aktif wajib pajak dalam proses konsultasi dan pendampingan sehingga tercipta komunikasi dua arah antara relawan pajak dan wajib pajak. Sementara itu, pendekatan edukatif dilakukan melalui penyampaian materi perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan SPT Tahunan, tata cara penggunaan Coretax, serta pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak. Pendekatan ini dipilih karena tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah yang sedang dihadapi wajib pajak, tetapi juga bertujuan meningkatkan literasi perpajakan dan kemampuan penggunaan teknologi perpajakan secara berkelanjutan. Dengan demikian, wajib pajak tidak hanya memperoleh bantuan dalam pelaporan SPT Tahun Pajak 2025, tetapi juga memiliki kemampuan untuk melakukan pelaporan secara mandiri pada periode berikutnya.

2. Instrumen Kegiatan

Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan meliputi media presentasi dan edukasi perpajakan, lembar identifikasi kebutuhan wajib pajak, formulir pencatatan layanan pendampingan, dokumentasi kegiatan, serta data pelaporan SPT Tahunan yang diperoleh selama pelaksanaan program. Media presentasi digunakan untuk membantu penyampaian materi mengenai kewajiban perpajakan, tata cara pelaporan SPT Tahunan, dan penggunaan Coretax kepada wajib pajak. Instrumen ini berfungsi sebagai sarana pendukung dalam proses edukasi sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lebih mudah oleh peserta. Selain itu, materi edukasi yang digunakan juga disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi wajib pajak selama proses pelaporan.

Instrumen observasi yang digunakan berupa lembar identifikasi kebutuhan wajib pajak dan formulir pencatatan layanan pendampingan. Lembar identifikasi kebutuhan digunakan untuk mengetahui jenis layanan yang dibutuhkan serta kendala yang dihadapi wajib pajak selama proses pelaporan SPT Tahunan. Sementara itu, formulir pencatatan layanan

digunakan untuk mendokumentasikan berbagai bentuk layanan yang diberikan, seperti edukasi, konsultasi, dan asistensi penggunaan Coretax. Dokumentasi kegiatan juga dimanfaatkan sebagai sarana pemantauan pelaksanaan program sekaligus bukti keterlibatan peserta selama kegiatan berlangsung.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pendampingan, khususnya keberhasilan wajib pajak dalam menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan hingga diterbitkannya Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Data pelaporan SPT Tahunan yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan juga digunakan sebagai pendukung untuk mengevaluasi efektivitas layanan pendampingan. Dengan demikian, keberhasilan kegiatan dievaluasi berdasarkan keberhasilan penyelesaian pelaporan SPT Tahunan hingga penerbitan BPE serta capaian jumlah wajib pajak yang berhasil didampingi selama kegiatan berlangsung.

3. Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur untuk memastikan proses pendampingan berjalan secara efektif. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan dan permasalahan wajib pajak yang datang ke lokasi pelayanan. Pada tahap ini, relawan pajak melakukan wawancara singkat untuk mengetahui jenis wajib pajak, kebutuhan layanan, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelaporan SPT Tahunan. Informasi yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar dalam menentukan bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing wajib pajak. Tahap kedua, setelah proses identifikasi dilakukan, kegiatan dilanjutkan dengan pemberian edukasi mengenai kewajiban perpajakan, tata cara pelaporan SPT Tahunan, serta penggunaan fitur-fitur pada sistem Coretax. Edukasi diberikan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai prosedur pelaporan dan pemanfaatan layanan perpajakan berbasis digital.

Tahap ketiga adalah pemberian layanan konsultasi untuk membantu wajib pajak menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi maupun teknis yang muncul selama proses pelaporan. Pada tahap ini, relawan pajak memberikan penjelasan dan arahan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing wajib pajak sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan secara tepat. Tahap terakhir setelah konsultasi dilakukan, wajib pajak memperoleh layanan asistensi atau pendampingan langsung dalam proses pengisian, pemeriksaan, dan pengiriman SPT Tahunan melalui Coretax hingga memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Melalui tahapan tersebut, kegiatan pendampingan tidak hanya membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban pelaporan pajaknya, tetapi juga meningkatkan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menggunakan Coretax secara mandiri pada periode pelaporan berikutnya.

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pendampingan penggunaan Coretax dalam pelaporan SPT bagi WPOP dilaksanakan melalui program Relawan Pajak yang berlangsung selama empat bulan, yaitu sejak 27 Januari hingga 31 Mei 2026 di KPP Pratama Malang Selatan. Kegiatan ini mengimplementasikan tiga pendekatan utama berupa edukasi, konsultasi, dan asistensi penggunaan Coretax yang bertujuan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2025. Selama periode pelaksanaan, relawan pajak memberikan layanan secara langsung kepada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Malang Selatan untuk memperoleh bantuan terkait penggunaan sistem Coretax

dan pelaporan SPT Tahunan. Pendampingan dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masing-masing wajib pajak sehingga layanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian kendala teknis, tetapi juga pada peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur perpajakan yang berlaku.

Tabel 1. Distribusi Wajib Pajak yang Didampingi Relawan Pajak serta Kendala Dominan per Bulan (Januari-April 2026), n = 23.597.

No	Bulan	Jumlah WP yang Didampingi	Persentase (%)	Dominan kendala yang ditemukan
1	Januari	453	1,92	Sebagian besar Wajib Pajak belum melakukan aktivasi akun Coretax.
2	Februari	5.263	22,30	Pemahaman Wajib Pajak terhadap tata cara pengisian SPT pada Coretax masih terbatas.
3	Maret	10.195	43,20	Wajib Pajak masih kurang memahami tata cara pelaporan pajak suami istri.
4	April	7.686	32,57	Sebagian Wajib Pajak merasa khawatir terkait status kurang bayar dan lebih bayar pada pelaporan pajak.
Total		23.597	100,00	Mayoritas Wajib Pajak belum melakukan aktivasi akun Coretax.

Tabel 1 menunjukkan distribusi wajib pajak yang didampingi selama periode bulan Januari hingga April 2026. Tercatat sebanyak 23.597 wajib pajak berhasil memperoleh layanan pendampingan yang mencakup edukasi, konsultasi, dan asistensi pelaporan pajak. Jumlah wajib pajak yang didampingi mengalami peningkatan signifikan dari bulan Januari hingga Maret yang merupakan periode puncak pelaporan SPT Tahunan. Bulan Januari mencatat 453 (1,92%) wajib pajak yang didampingi, kemudian meningkat menjadi 5.263 (22,30%) wajib pajak pada Februari dan mencapai puncaknya pada Maret dengan jumlah 10.195 (43,20%) wajib pajak. Pada bulan April jumlah wajib pajak yang didampingi tercatat sebanyak 7.686 (32,57%) wajib pajak. Tingginya jumlah wajib pajak yang memperoleh pendampingan menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak memberikan kontribusi yang signifikan dalam membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem administrasi perpajakan berbasis digital. Selain itu, tingginya tingkat pemanfaatan layanan juga menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pendampingan penggunaan Coretax masih cukup besar pada masa awal implementasi sistem tersebut.

Selain mencatat jumlah wajib pajak yang memperoleh layanan, kegiatan ini juga berhasil mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak dalam penggunaan Coretax. Pada bulan Januari, kendala yang paling dominan adalah belum dilakukannya aktivasi akun Coretax oleh wajib pajak sehingga menghambat proses pelaporan SPT. Pada bulan Februari, sebagian besar wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami instrumen dan formulir yang tersedia pada sistem Coretax. Selanjutnya pada bulan Maret, permasalahan yang paling sering ditemukan berkaitan dengan pelaporan pajak suami-istri yang memerlukan pemahaman lebih lanjut mengenai status perpajakan keluarga. Adapun pada bulan April, kendala yang dominan adalah kekhawatiran wajib pajak terhadap status Kurang Bayar (KB) dan Lebih Bayar (LB) yang muncul setelah proses pelaporan dilakukan. Variasi kendala yang ditemukan pada setiap periode menunjukkan bahwa kebutuhan

pendampingan wajib pajak bersifat dinamis dan berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan sistem Coretax.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan wajib pajak tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan sistem, tetapi juga menyangkut pemahaman substansi perpajakan. Pada tahap awal implementasi Coretax, sebagian besar wajib pajak masih mengalami hambatan dalam proses registrasi dan aktivasi akun. Seiring meningkatnya penggunaan sistem, kendala kemudian bergeser pada pemahaman fitur, pengisian data, dan konsekuensi perpajakan yang muncul dari hasil pelaporan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya pendampingan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga pada peningkatan literasi perpajakan wajib pajak. Oleh karena itu, pelaksanaan kegiatan edukasi, konsultasi, dan asistensi secara terpadu menjadi pendekatan yang relevan dalam membantu wajib pajak beradaptasi dengan transformasi digital administrasi perpajakan sekaligus meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri.

2. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan edukasi, konsultasi, dan asistensi yang diterapkan mampu membantu wajib pajak dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi selama proses pelaporan SPT Tahunan menggunakan Coretax. Edukasi yang diberikan membantu wajib pajak memahami prosedur pelaporan dan fungsi berbagai fitur dalam sistem, sedangkan konsultasi memungkinkan wajib pajak memperoleh solusi atas permasalahan yang bersifat spesifik sesuai dengan kondisi masing-masing. Selain itu, asistensi secara langsung, sebagaimana tampak pada Gambar 2, memberikan pengalaman praktik kepada wajib pajak sehingga proses pelaporan dapat diselesaikan secara lebih efektif dan akurat. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Nabilla et al., 2026) yang menunjukkan bahwa pendampingan secara langsung mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan sistem perpajakan digital



Gambar 2. Kegiatan *One-On-One Assistance* dalam Pelaporan e-SPT melalui Coretax.

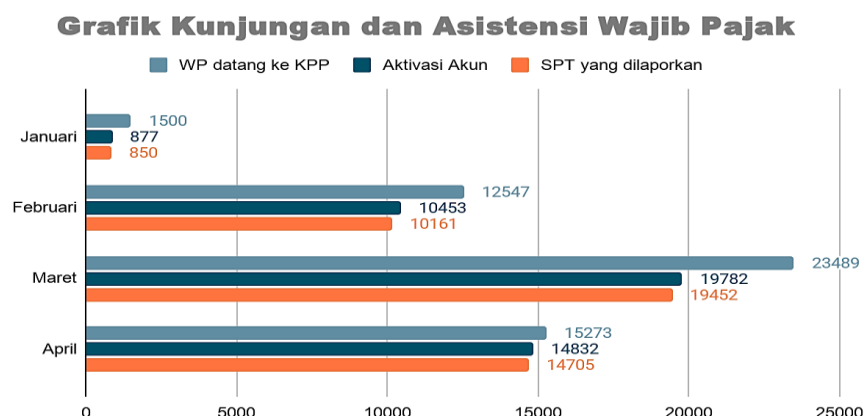
Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian (Prasetyo & Utomo, 2026) yang melaporkan bahwa pendekatan partisipatif melalui penyuluhan, pelatihan praktik, dan pendampingan berhasil meningkatkan pemahaman, keterampilan teknis, serta kesadaran kepatuhan pajak dalam penggunaan Coretax. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan yang mengombinasikan edukasi, konsultasi, dan asistensi merupakan pendekatan yang efektif untuk mendukung adaptasi wajib pajak terhadap transformasi digital administrasi perpajakan. Dengan demikian, metode yang diterapkan dalam kegiatan ini mampu menjawab permasalahan utama yang sebelumnya telah diidentifikasi, yaitu rendahnya pemahaman penggunaan Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan.

Keberhasilan kegiatan juga terlihat dari capaian pelaporan SPT Tahunan di lingkungan KPP Pratama Malang Selatan. Hingga 31 April 2026, tercatat sebanyak 45.168 SPT berhasil dilaporkan dari total 48.681 NPWP aktif yang terdaftar. Capaian tersebut memperlihatkan bahwa pelaksanaan pendampingan selama periode pelaporan turut mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Nabilla et al., 2026) yang menunjukkan bahwa pendampingan teknis selama periode pelaporan SPT berkontribusi terhadap peningkatan tingkat pelaporan wajib pajak. Penelitian (Prasetyo & Utomo, 2026) juga menjelaskan bahwa pemberian layanan pendampingan yang terintegrasi dengan edukasi perpajakan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, hasil kegiatan ini mengindikasikan bahwa kolaborasi antara pendampingan teknis, edukasi, dan pelayanan yang responsif menjadi faktor penting dalam mendukung optimalisasi pelaporan SPT Tahunan serta peningkatan kualitas pelayanan perpajakan pada masyarakat.

Selama pelaksanaan kegiatan, relawan pajak juga mengidentifikasi beberapa kendala utama yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan Coretax. Berdasarkan hasil pendampingan, kendala yang paling dominan pada awal pelaksanaan adalah belum dilakukannya aktivasi akun Coretax sehingga proses pelaporan SPT Tahunan belum dapat dilakukan. Seiring meningkatnya penggunaan sistem, kendala yang dihadapi wajib pajak berkembang menjadi kesulitan dalam memahami pengisian formulir SPT pada Coretax, pelaporan pajak suami-istri, serta kekhawatiran terhadap status Kurang Bayar (KB) dan Lebih Bayar (LB). Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi wajib pajak tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga pemahaman terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, pendampingan yang dilakukan relawan tidak hanya berfokus pada penyelesaian pelaporan SPT Tahunan, tetapi juga memberikan edukasi dan konsultasi yang disesuaikan dengan kendala yang dihadapi wajib pajak pada setiap tahapan penggunaan Coretax.

Gambar 3 menunjukkan grafik partisipasi mitra dalam pelaksanaan program menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan kegiatan pendampingan. KPP Pratama Malang Selatan berperan aktif dengan menyediakan ruang pelayanan, akses sistem Coretax, fasilitas operasional, serta melakukan briefing dan supervisi kepada relawan pajak. Selain itu, koordinasi rutin antara petugas KPP dan relawan dilakukan untuk pembagian tugas, penyampaian informasi terbaru mengenai kebijakan perpajakan, serta evaluasi terhadap kendala yang muncul selama pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Nabilla et al., 2026) yang menyatakan bahwa kolaborasi antara otoritas perpajakan dan perguruan tinggi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan perpajakan kepada masyarakat. Dengan demikian, sinergi antara KPP Pratama Malang Selatan dan Tax Center tidak hanya mendukung kelancaran operasional kegiatan, tetapi juga menjadi

faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pendampingan dan kualitas layanan kepada wajib pajak selama periode pelaporan SPT Tahunan.



Gambar 3. Persentase Kunjungan dan Asistensi Wajib Pajak di KPP Malang Selatan.

Luaran yang dihasilkan dari kegiatan ini meliputi meningkatnya pemahaman wajib pajak mengenai penggunaan Coretax, terselenggaranya layanan edukasi dan konsultasi perpajakan selama periode pelaporan SPT Tahunan, serta meningkatnya jumlah wajib pajak yang berhasil menyampaikan SPT Tahunan. Selain memberikan manfaat bagi wajib pajak, kegiatan ini juga memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa relawan pajak dalam menerapkan pengetahuan perpajakan secara langsung kepada masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Azizah et al., 2025) yang menyatakan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam program Relawan Pajak mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sekaligus memperkuat kompetensi praktis mahasiswa di bidang perpajakan. Melalui kegiatan pendampingan ini juga memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat, baik masyarakat sebagai penerima layanan maupun institusi sebagai penyelenggara program. Dengan demikian, luaran yang dihasilkan menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya mendukung peningkatan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memperkuat peran perguruan tinggi sebagai mitra strategis dalam mendukung transformasi digital administrasi perpajakan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, terdapat beberapa implikasi yang dapat menjadi bahan pengembangan program pada masa mendatang. Temuan mengenai kendala aktivasi akun Coretax, pengisian instrumen SPT, pelaporan pajak suami-istri, serta pemahaman status Kurang Bayar dan Lebih Bayar menunjukkan bahwa implementasi Coretax masih memerlukan penguatan literasi perpajakan dan pendampingan teknis bagi wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Wardana et al., 2026) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital sangat dipengaruhi oleh tersedianya program edukasi yang berkelanjutan bagi pengguna. Penelitian (Prasetyo & Utomo, 2026) juga menunjukkan bahwa penyuluhan dan pendampingan secara berkala mampu meningkatkan literasi perpajakan serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kegiatan Relawan Pajak perlu dikembangkan tidak hanya pada masa pelaporan SPT Tahunan, tetapi juga melalui penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan berkala mengenai penggunaan Coretax kepada masyarakat. Pengembangan program tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan, tetapi juga menjadi salah satu strategi pendukung keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pendampingan penggunaan Coretax dalam pelaporan SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melalui program Relawan Pajak di KPP Pratama Malang Selatan telah terlaksana dengan baik. Selama periode Januari hingga April 2026, relawan pajak berhasil memberikan layanan edukasi, konsultasi, dan asistensi kepada 23.597 wajib pajak. Pendampingan tersebut membantu wajib pajak mengatasi berbagai kendala penggunaan Coretax, seperti aktivasi akun, pengisian formulir SPT, pelaporan pajak suami-istri, serta pemahaman mengenai status Kurang Bayar (KB) dan Lebih Bayar (LB). Selama periode yang sama, KPP Pratama Malang Selatan mencatat realisasi pelaporan sebanyak 44.105 SPT dari 46.232 NPWP aktif. Capaian tersebut menunjukkan kondisi pelaporan SPT Tahunan di wilayah kerja KPP selama pelaksanaan program serta mencerminkan dukungan kegiatan pendampingan dalam membantu wajib pajak yang memanfaatkan layanan Relawan Pajak.

Keberhasilan program tidak terlepas dari sinergi antara relawan pajak dan KPP Pratama Malang Selatan yang menyediakan dukungan fasilitas, akses sistem, serta supervisi selama pelaksanaan kegiatan. Program ini menghasilkan luaran berupa peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan Coretax dan terselenggaranya layanan pendampingan perpajakan yang membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kegiatan serupa perlu terus dikembangkan melalui program edukasi dan pendampingan yang lebih berkelanjutan, khususnya pada aspek penggunaan sistem perpajakan digital dan pemahaman materi perpajakan yang masih menjadi kendala utama bagi wajib pajak. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan literasi perpajakan masyarakat serta mendukung keberhasilan transformasi digital administrasi perpajakan di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan atas dukungan, fasilitas, serta kesempatan yang diberikan selama pelaksanaan program Relawan Pajak Tahun 2026, *Tax Center* Universitas Islam Malang, dan *Tax Center* Universitas Negeri Malang yang memfasilitasi keterlibatan mahasiswa dalam ini. Selain itu, apresiasi diberikan kepada seluruh Relawan Pajak yang telah berpartisipasi aktif dalam memberikan edukasi, konsultasi, dan asistensi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menggunakan Coretax, serta kepada seluruh wajib pajak yang telah berpartisipasi sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilani, L., & Astuti, D. S. P. (2025). Efektivitas implementasi aplikasi Coretax, kewajiban perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi: Studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Nirta: Studi Inovasi*, 5(1), 44-62. <https://doi.org/10.61412/jnsi.v5i1.289>
- Ardiansyah, M. P., & Utomo, R. B. (2026). Pendampingan SPT tahunan orang pribadi pelaku UMKM di KPP Wates hingga penerbitan bukti penerimaan elektronik. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, 4(2), 260-271. <https://doi.org/10.59407/jpki2.v4i2.3660>
- 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>

- Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di era digital: (Studi kasus di KPP Pratama Kediri). *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 10(1), 728-739. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044>
- Azizah, N., Maylaurenzia, S., Marsalina, N. A., Agustin, N. A., Maturofiah, N., Rachmawati, Y., & Lestari, H. S. (2025). Optimalisasi kontribusi relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(3), 721-727. <https://doi.org/10.59837/jpmmba.v3i3.2290>
- Devi, L., Wulur, Y., Salbila, T., Pratiwi, N., & Linawati. (2025). Pengaruh literasi perpajakan dan persepsi sanksi pajak terhadap minat pelaporan pajak pada Generasi Z. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(4), 488-497. <https://jurnalprisanicendekia.com/index.php/portofolio/article/view/496>
- Korat, C., & Munandar, A. (2025). Penerapan Core Tax Administration System (CTAS) langkah meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 8(1), 16-29. <https://doi.org/10.34128/jra.v8i1.453>
- Nabilla, S. P., Nufus, S. K., Nurhamidah, S., & Nandiroh, U. (2026). Peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan berbasis Coretax di KPP Pratama Malang Selatan. *Darma Diksani: Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, dan Humaniora*, 6(2), 237-246. <https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v6i2.10190>
- Prasetyo, D. R., & Utomo, R. B. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan berbasis Coretax hingga penerbitan BPE untuk kepatuhan wajib pajak karyawan Wates. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 29-40. <https://doi.org/10.70248/jpmebd.v3i1.3652>
- Prastiwi, A. M., Hartati, L., & Syafitri, L. (2026). Pengaruh penerapan sistem Coretax dan kualitas layanan Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama wilayah Kota Palembang. *Accounting Global Journal*, 10(1), 97-113. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/AccGlobal/article/view/16894>
- Sulistyowati, R., Anggapratama, R., Shobirin, K., & Putro Utomo, W. (2026). Peningkatan kesadaran pajak melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi pajak Coretax bagi masyarakat desa Kebonagung. *KOMUNITA: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(2), 805-814. <https://doi.org/10.60004/komunita.v5i2.674>
- Suyono, E. (2026). Sosialisasi dan edukasi literasi perpajakan Coretax UMKM di kabupaten Banyumas. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 7(1), 278-286. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkmn/article/view/8555>
- Wardana, A. B., Haptari, V. D., & Riesfandiari, I. (2026). Pendampingan sebagai strategi assisted adoption dalam implementasi Coretax untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Abdi Mandala*, 5(1), 1-11. <https://doi.org/10.52859/jam.v5i1.953>
- Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Al-Hadad, Z. L., & Vanni, K. M. (2026). Dampak gangguan (error) sistem Coretax terhadap kualitas pelayanan SPT tahunan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 6(3), 597-605. <https://doi.org/10.21009/japa.0603.13>
- Zebua, T. P. S., & Putra, R. J. (2025). Pengaruh literasi pajak, pemanfaatan teknologi, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM dengan Coretax sebagai variabel moderasi. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1256-1271. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i2.2873>