

PERAN RELAWAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN BERBASIS CORETAX DI KPP PRATAMA MALANG SELATAN

**Shany Putri Nabilla^{1*}, Siti Khayatun Nufus², Siti Nurhamidah³,
Umi Nandiroh⁴**

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

*E-mail: 22301082021@unisma.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengkaji peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi pada masa transisi sistem administrasi perpajakan menuju Coretax di KPP Pratama Malang Selatan. Kegiatan dilaksanakan pada periode 26 Januari hingga 31 Mei 2026 dengan melibatkan 30 mahasiswa dari Universitas Islam Malang dan Universitas Negeri Malang sebagai relawan pajak. Metode yang digunakan adalah pendampingan langsung (*direct assistance*) dengan pendekatan *one-on-one assistance* yang dipadukan dengan edukasi singkat kepada setiap wajib pajak (WP). Sasaran kegiatan adalah WP orang pribadi kategori karyawan dan pelaku usaha dengan omzet di bawah Rp500 juta yang datang langsung ke KPP. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa dari 46.232 NPWP aktif yang memiliki kewajiban pelaporan, sebanyak 44.105 SPT atau 95,4% berhasil dihimpun hingga batas akhir relaksasi pelaporan pada 30 April 2026, melampaui rasio kepatuhan nasional tahun 2023 sebesar 86,97%. Selama periode Januari hingga April 2026, relawan pajak berhasil mendampingi sebanyak 23.597 WP secara langsung, dengan kendala dominan berupa kesulitan aktivasi akun Coretax, pengisian formulir SPT, dan pemahaman prosedur pelaporan suami-istri. Kegiatan ini membuktikan bahwa program relawan pajak efektif sebagai solusi atas keterbatasan sumber daya manusia KPP sekaligus instrumen edukasi perpajakan berbasis komunitas pada era transformasi digital.

Kata Kunci: Coretax; Kepatuhan Wajib Pajak; Pengabdian Masyarakat; Relawan Pajak; SPT Tahunan.

ABSTRACT

This community service program aims to examine the role of tax volunteers in improving compliance with the filing of Individual Annual Tax Returns (SPT) during the transition of the tax administration system to Coretax at the South Malang Tax Office. The program was conducted from January 26 to May 31, 2026, involving 30 students from the Islamic University of Malang and the State University of Malang as tax volunteers. It was conducted using direct mentoring with a one-on-one approach combined with brief education for each taxpayer. It targeted individual taxpayers in the categories of employees and business owners with a turnover of less than Rp500 million who came directly to the Tax Office. The results show that out of 46,232 active Taxpayer

Identification Numbers (NPWP) with reporting obligations, 44,105 Tax Return Forms or 95.4% were successfully collected by the reporting grace period deadline on April 30, 2026, exceeding the 2023 national compliance rate of 86.97%. From January to April 2026, tax volunteers successfully assisted 23,597 taxpayers in person, with the main challenges being difficulties in activating Coretax accounts, filling out Tax Return Forms forms, and understanding joint filing procedures for married couples. Thus, this tax volunteer program is effective both as a solution to the limited human resources of the tax offices and as a community-based tax education instrument in the era of digital transformation.

Keywords: Annual Tax Returns; Community Service; Coretax; Taxpayer Compliance; Tax Volunteers.

Article History:	
Diterima	: 10-03-2026
Disetujui	: 21-05-2026
Diterbitkan Online	: 15-06-2026

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang memiliki peran penting dalam pembiayaan pembangunan nasional dan penyelenggaraan pelayanan publik (Warno & Fahmi, 2020). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak terus menjadi agenda strategis pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), melalui berbagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak (WP) dan modernisasi administrasi perpajakan. Berdasarkan laporan kinerja DJP tahun 2023, penerimaan pajak berhasil mencapai Rp1.867,87 triliun atau 102,73% dari target yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2023. Capaian tersebut tumbuh sebesar 8,80% dibandingkan tahun sebelumnya dan didominasi oleh kontribusi Pajak Penghasilan nonmigas sebesar 53,13%, disusul Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) sebesar 40,88% (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Selain itu, jumlah WP terdaftar juga terus meningkat hingga mencapai 73.961.818 WP, dengan dominasi WP orang pribadi sebesar 92,98% dari total WP terdaftar (Direktorat Jenderal Pajak, 2023) Peningkatan jumlah WP tersebut menunjukkan semakin luasnya basis perpajakan nasional sekaligus meningkatnya kebutuhan pelayanan administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Meskipun penerimaan pajak menunjukkan tren positif, tingkat kepatuhan WP dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masih menghadapi berbagai tantangan. Data DJP menunjukkan bahwa rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh pada tahun 2021 mencapai 84,07%, meningkat menjadi 86,80% pada tahun 2022 dan 86,97% pada tahun 2023 (Direktorat Jenderal Pajak, 2021, 2022, 2023) Walaupun mengalami peningkatan, angka tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 13% WP yang belum melaksanakan kewajiban pelaporan SPT. Rendahnya kepatuhan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan pengetahuan perpajakan, kesulitan teknis dalam pengisian SPT, serta rendahnya pemahaman terhadap sistem pelaporan perpajakan berbasis digital (Anggini et al., 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan tidak hanya bergantung pada aspek regulasi, tetapi juga pada kemampuan WP dalam memahami dan menggunakan sistem perpajakan yang tersedia.

Sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan, DJP terus mendorong transformasi digital melalui implementasi sistem Coretax. Sistem Coretax merupakan sistem inti administrasi perpajakan yang mengintegrasikan seluruh proses perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan dalam satu platform terpadu. Kehadiran Coretax diharapkan mampu menyederhanakan prosedur administrasi, meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi duplikasi data, serta menciptakan sistem perpajakan yang lebih transparan dan akurat bagi WP (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, 2024) Dengan sistem yang terintegrasi, WP diharapkan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara lebih mudah dan mandiri.

Namun demikian, implementasi Coretax pada masa transisi belum sepenuhnya berjalan optimal. Perubahan dari sistem perpajakan sebelumnya menuju sistem terintegrasi menyebabkan sebagian WP mengalami kesulitan dalam beradaptasi. Berdasarkan hasil identifikasi awal di KPP Pratama Malang Selatan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi WP, antara lain belum memahami alur penggunaan Coretax, mengalami kendala akses akun seperti email aktivasi yang tidak masuk, kesulitan dalam pengisian SPT, serta masih rendahnya tingkat kemandirian WP dalam menggunakan sistem secara mandiri. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi aktual di lapangan dengan kondisi ideal yang diharapkan, yaitu WP mampu memahami, mengakses, dan melaporkan SPT secara mandiri melalui sistem Coretax.

Permasalahan tersebut semakin kompleks karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM) pelayanan di KPP. Jumlah petugas yang tersedia sering kali tidak sebanding dengan lonjakan WP yang datang, terutama pada periode pelaporan SPT Tahunan. Fenomena ini tidak hanya terjadi di KPP Pratama Malang Selatan, tetapi juga ditemukan di berbagai KPP lainnya. Pada KPP Pratama Mataram Timur, misalnya, peningkatan volume WP yang membutuhkan layanan asistensi pelaporan SPT tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang tersedia sehingga pelayanan pendampingan belum dapat dilakukan secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pelayanan meningkat dan WP membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh bantuan teknis (Handayani et al., 2025). Fenomena serupa juga ditemukan di KPP Pratama Kudus yang menghadapi tantangan serupa dalam layanan asistensi pelaporan SPT di tengah keterbatasan jumlah petugas (Agriyanto et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah WP dan transformasi sistem perpajakan digital memerlukan dukungan layanan asistensi yang lebih luas agar WP mampu beradaptasi dengan sistem baru secara optimal.

2. Permasalahan Mitra dan Solusi yang Ditawarkan

Dalam menghadapi keterbatasan layanan tersebut, program relawan pajak menjadi salah satu alternatif solusi yang banyak diterapkan di berbagai KPP. Berbagai penelitian dan kegiatan pengabdian sebelumnya menunjukkan bahwa relawan pajak mampu membantu menjembatani kesenjangan pelayanan perpajakan, khususnya dalam pendampingan pelaporan SPT berbasis digital. Agriyanto et al. (2022) melaporkan bahwa relawan pajak di KPP Pratama Kudus berhasil mendampingi 1.784 WP orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui sistem e-filing. Selain itu, kegiatan pendampingan di KPP Pratama Sukabumi menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak mampu membantu sebanyak 1.847 WP selama delapan minggu pelaksanaan program asistensi pelaporan SPT. Pendampingan tersebut tidak hanya membantu penyelesaian kendala teknis, tetapi juga meningkatkan

pemahaman dan kemandirian WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Nandiroh et al. (2025) juga menyatakan bahwa kehadiran relawan pajak dinilai mampu membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, serta meningkatkan efektivitas asistensi kepada WP. Dalam kegiatan tersebut, relawan pajak berhasil mendampingi sebanyak 2.988 WP hingga memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) sebagai tanda bahwa pelaporan SPT telah berhasil dilakukan secara lengkap. Hanifa et al. (2025) juga mengkaji peran relawan pajak dalam konteks transformasi digital yang lebih baru. Dalam pengabdiannya, program relawan pajak di KPP Pratama Mataram Timur tahun 2025 juga menunjukkan bahwa relawan pajak berperan penting dalam sosialisasi dan pendampingan penggunaan Coretax. Program tersebut berhasil mendampingi 2.075 WP dalam pelaporan SPT dan aktivasi akun Coretax, termasuk membantu WP mengatasi kendala teknis seperti gagal menerima kode verifikasi, lupa surel (*E-mail*), dan kesulitan akses sistem (Handayani et al., 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa relawan pajak tidak hanya berperan sebagai pendamping teknis, tetapi juga sebagai fasilitator edukasi dalam mendukung adaptasi WP terhadap transformasi digital perpajakan.

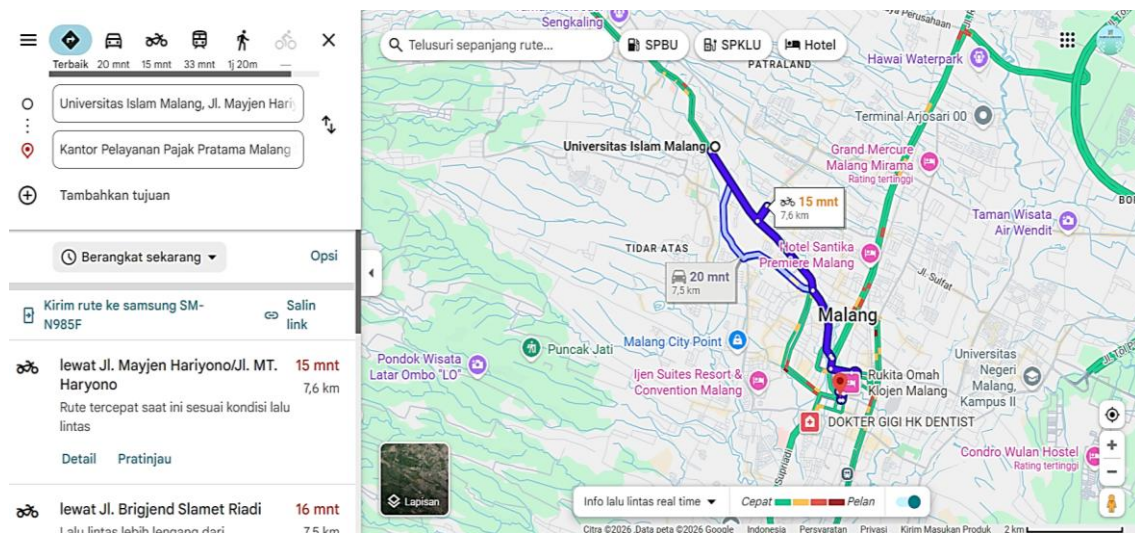
Meskipun demikian, sebagian besar kegiatan pengabdian sebelumnya masih berfokus pada penggunaan sistem e-filing dan asistensi pelaporan SPT secara umum. Kajian mengenai peran relawan pajak dalam mengoptimalkan pemahaman WP pada masa transisi menuju sistem Coretax masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks sosialisasi dan pendampingan langsung kepada WP orang pribadi. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini difokuskan pada peran relawan pajak dalam optimalisasi pemahaman WP melalui sosialisasi dan pendampingan pelaporan SPT pada masa transisi sistem Coretax di KPP Pratama Malang Selatan.

Berkaitan dengan hal tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk: (1) mengkaji kontribusi relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada masa transisi sistem Coretax; (2) mengidentifikasi kendala dominan yang dihadapi WP selama proses pendampingan dan solusi yang diterapkan relawan pajak; serta (3) mengevaluasi efektivitas pendekatan *one-on-one assistance* dalam meningkatkan pemahaman dan kemandirian WP terhadap sistem perpajakan berbasis digital. Melalui kegiatan ini, relawan pajak diharapkan dapat berperan sebagai edukator, pendamping teknis, sekaligus fasilitator yang membantu WP beradaptasi dengan sistem administrasi perpajakan berbasis digital secara lebih efektif.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Lokasi, Waktu, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di KPP Pratama Malang Selatan yang beralamat di Jalan Merdeka Utara Nomor 3, kelurahan Kiduldalem, kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, pada periode 26 Januari hingga 31 Mei 2026, bertepatan dengan masa pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Kegiatan ini melibatkan 30 mahasiswa yang bertugas sebagai relawan pajak, terdiri atas 20 mahasiswa dari Universitas Islam Malang dan 10 mahasiswa dari Universitas Negeri Malang. Subjek kegiatan adalah WP orang pribadi yang datang secara langsung ke KPP Pratama Malang Selatan untuk mendapatkan layanan asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui sistem Coretax. Sasaran utama pendampingan adalah WP orang pribadi kategori karyawan dan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan omzet di bawah Rp500 juta. Dalam kondisi tertentu, relawan pajak juga memberikan asistensi kepada badan yang bersifat nirlaba sesuai kebutuhan layanan di lapangan.



Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan PkM di KPP Pratama Malang Selatan.

Peta di atas menunjukkan rute perjalanan dari Universitas Islam Malang menuju Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang menggunakan kendaraan roda dua berdasarkan Google Maps. Terdapat dua alternatif rute yang ditampilkan, yaitu melalui Jalan Mayjen Haryono/Jalan MT. Haryono dengan estimasi waktu tempuh sekitar 15 menit dan jarak 7,6 km, serta melalui Jalan Brigjen Slamet Riadi dengan estimasi waktu sekitar 16 menit dan jarak 7,5 km. Rute tercepat yang direkomendasikan ditandai dengan garis biru, sedangkan rute alternatif ditunjukkan dengan garis abu-abu.

Peta juga memperlihatkan kondisi lalu lintas secara *real time* melalui indikator warna, di mana warna hijau menunjukkan lalu lintas lancar dan warna oranye menunjukkan kepadatan sedang. Lokasi awal dan tujuan ditandai dengan simbol khusus sehingga memudahkan pengguna dalam memahami arah perjalanan. Tampilan ini menunjukkan aksesibilitas yang cukup baik antara kampus dan kantor pelayanan pajak di Kota Malang.

2. Instrumen Kegiatan

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendampingan langsung dengan pendekatan *one-on-one assistance*, yakni setiap WP didampingi secara individual sesuai dengan karakteristik permasalahan yang dihadapi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan relawan pajak memberikan bantuan yang personal, terfokus, dan tepat sasaran, sekaligus memberikan ruang interaksi yang lebih intensif antara relawan dan WP (Handayani et al., 2025). Pendekatan serupa telah terbukti efektif dalam berbagai kegiatan pengabdian perpajakan sebelumnya, di mana asistensi langsung tidak hanya menyelesaikan kendala teknis WP pada saat pendampingan berlangsung, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pemahaman dan kemandirian WP dalam pelaporan SPT di periode berikutnya (Hanifa et al., 2025).

3. Tahapan Kegiatan

Pendekatan *one-on-one assistance* dalam kegiatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi dipadukan dengan edukasi singkat kepada setiap WP mengenai alur penggunaan sistem Coretax, sehingga WP tidak sekadar menyelesaikan kewajiban pelaporan pada saat itu, tetapi juga memperoleh pemahaman prosedural yang dapat mendukung kemandirian pelaporan pada masa mendatang. Data pelaksanaan kegiatan diperoleh melalui kombinasi dua sumber, yaitu rekapitulasi kehadiran WP yang dicatat secara tertulis oleh

relawan pajak pada setiap sesi pendampingan, serta data sistem KPP Pratama Malang Selatan yang merekam jumlah SPT Tahunan yang berhasil disampaikan selama periode kegiatan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara sistematis melalui tiga tahapan utama sebagai berikut.

a. Koordinasi dan Pembagian Tugas

Sebelum pelaksanaan pendampingan, koordinasi dilakukan secara rutin antara relawan pajak dan petugas KPP untuk memastikan kelancaran layanan kepada WP. Koordinasi dilaksanakan dua kali sehari pada setiap pergantian shift, yaitu shift pagi dan shift siang, sehingga layanan dapat berlangsung secara berkelanjutan selama jam operasional KPP tanpa jeda. Koordinasi ini bertujuan untuk melakukan pembagian tugas relawan sesuai pos layanan, menyampaikan informasi terkini terkait kebijakan atau prosedur sistem Coretax, serta mengidentifikasi kendala yang muncul di lapangan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan pada shift berikutnya.

b. Pelaksanaan Asistensi Pelaporan SPT

Relawan pajak memberikan pendampingan secara langsung kepada WP yang memanfaatkan layanan Satuan Tugas (Satgas) pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Malang Selatan. Pendampingan dilakukan dengan metode *one-on-one*, dimulai dari tahap identifikasi kendala yang dihadapi WP, proses aktivasi akun dan pemulihan kata sandi, pengisian formulir SPT, hingga WP berhasil menyelesaikan pelaporan dan memperoleh BPE. Pada setiap sesi pendampingan, relawan juga memberikan penjelasan singkat mengenai alur dan prosedur sistem Coretax agar WP memahami proses yang sedang dilakukan secara komprehensif, bukan sekadar mengikuti instruksi teknis semata. Seluruh WP yang dilayani pada setiap sesi dicatat dalam lembar rekapitulasi harian sebagai instrumen dokumentasi kegiatan.

c. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Evaluasi dilakukan pada setiap akhir giliran (*shift*) untuk menilai efektivitas pendampingan yang telah dilaksanakan. Proses evaluasi mencakup identifikasi jenis kendala yang paling sering dihadapi WP serta penilaian terhadap efektivitas solusi yang diberikan oleh relawan pajak. Hasil evaluasi setiap shift selanjutnya dijadikan dasar perbaikan strategi pendampingan pada shift berikutnya, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan secara adaptif sepanjang periode pelaksanaan kegiatan. Data hasil evaluasi harian kemudian direkap secara periodik dan diverifikasi dengan data sistem KPP untuk memastikan akurasi capaian pelaporan SPT selama program berlangsung.

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Program Pendampingan

Pelaksanaan kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan merupakan bentuk intervensi praktis dalam mendukung adaptasi wajib pajak (WP) terhadap transformasi digital layanan perpajakan, khususnya pada masa transisi menuju sistem Coretax. Peralihan dari sistem konvensional ke layanan berbasis daring menuntut peningkatan literasi digital serta pemahaman prosedural yang memadai dari WP. Namun, dalam praktiknya, tidak seluruh WP memiliki kesiapan yang sama dalam menghadapi perubahan tersebut. Kondisi ini menempatkan pendampingan sebagai instrumen penting yang tidak hanya bersifat membantu secara teknis, tetapi juga berperan dalam menjembatani kesenjangan pemahaman antara kebijakan perpajakan dan implementasinya di lapangan.

2. Capaian Pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan data KPP Pratama Malang Selatan, jumlah NPWP aktif yang memiliki kewajiban pelaporan SPT Tahunan pada tahun 2026 tercatat sebesar 46.232 NPWP (Data KPP Pratama Malang Selatan, 2026). Hingga batas akhir relaksasi pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi pada 30 April 2026, jumlah SPT yang berhasil dihimpun mencapai 44.105 SPT atau setara 95,4% dari total kewajiban. Capaian ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh secara nasional yang hanya mencapai 86,97% pada tahun 2023 (Direktorat Jenderal Pajak, 2023), mengindikasikan bahwa program pendampingan relawan pajak berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan WP di wilayah KPP Pratama Malang Selatan. Adapun selisih sebesar 2.127 NPWP yang belum melaporkan SPT perlu menjadi perhatian dalam strategi peningkatan kepatuhan pada periode berikutnya.

Untuk melihat pola pelaporan secara lebih rinci, capaian SPT yang masuk ke sistem KPP dan jumlah WP yang hadir untuk mendapatkan layanan asistensi direkap secara bulanan selama periode Januari hingga April 2026. Sebaran data tersebut disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Sebaran Jumlah WP Hadir dan SPT Masuk per Bulan (Januari–April 2026).

Bulan	WP yang Hadir ke KPP	SPT yang masuk ke Sistem Rasio Kepatuhan (%)
Januari	850	1,9%
Februari	10.161	21,2%
Maret	19.452	41,2%
April	14.705	31,1%
Jumlah	45.168	95,4%

Sumber: Data Sistem KPP Pratama Malang Selatan, diolah (2026).

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa tren pelaporan SPT mengalami peningkatan signifikan pada bulan Februari dan Maret seiring mendekati batas akhir pelaporan. Lonjakan jumlah WP yang hadir di KPP pada periode Maret mengindikasikan tingginya kebutuhan layanan asistensi langsung pada masa-masa tersebut, yang sekaligus menegaskan urgensi kehadiran relawan pajak sebagai pendamping teknis di lapangan.

3. Kontribusi Relawan Pajak dalam Pendampingan WP

Selain capaian pelaporan SPT secara keseluruhan, kontribusi relawan pajak juga dapat dilihat dari jumlah WP yang secara langsung mendapatkan pendampingan selama program berlangsung. Data rekapitulasi jumlah WP yang didampingi beserta kendala dominan yang ditemui pada setiap bulan disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Jumlah WP yang Didampingi Relawan Pajak serta Kendala Dominan per Bulan (Januari-April 2026).

Bulan	Jumlah WP yang Didampingi	Kendala yang dominan ditemukan
Januari	453	Mayoritas WP belum melakukan aktivasi akun coretax.
Februari	5.263	WP bingung pengisian instrumen SPT di Coretax.
Maret	10.195	WP kurang paham pelaporan pajak suami-istri.
April	7.686	Ketakutan WP dalam menghadapi status Kurang Bayar (KB) dan Lebih Bayar (LB)
Jumlah	23.597	Mayoritas WP belum melakukan aktivasi akun coretax.

Sumber: Rekapitulasi Harian Relawan Pajak KPP Pratama Malang Selatan (2026).

Berdasarkan data pada Tabel 2, kendala yang paling dominan dihadapi WP selama periode pendampingan adalah permasalahan pada proses aktivasi

akun Coretax, termasuk tidak diterimanya surel aktivasi dan kesulitan pemulihan kata sandi. Kondisi ini sejalan dengan temuan Handayani et al. (2025) yang melaporkan kendala serupa pada program relawan pajak di KPP Pratama Mataram Timur, di mana permasalahan akses akun menjadi hambatan utama adaptasi WP terhadap sistem Coretax. Kendala lain yang ditemukan adalah kebingungan WP terkait perubahan prosedur pelaporan pada sistem baru, mengingat sistem Coretax menggantikan alur yang sebelumnya sudah familiar bagi sebagian WP pengguna *e-Filing*.

4. Efektivitas Pendekatan *One-on-One Assistance*

Pendekatan *one-on-one assistance* yang diterapkan dalam kegiatan ini terbukti efektif dalam menyelesaikan kendala teknis WP secara individual. Sebelum dilakukan pendampingan, sebagian besar WP yang datang ke KPP belum mampu menyelesaikan proses pelaporan secara mandiri akibat kendala akses akun maupun ketidakpahaman terhadap prosedur sistem Coretax. Setelah mendapatkan asistensi langsung dari relawan pajak, mayoritas WP berhasil menyelesaikan pelaporan hingga memperoleh BPE. Capaian rasio kepatuhan sebesar 95,4% di KPP Pratama Malang Selatan didukung oleh kontribusi langsung relawan pajak yang berhasil mendampingi 23.597 WP dari total 44.105 SPT yang masuk, sehingga proporsi kontribusi relawan pajak terhadap total SPT yang dihimpun mencapai sekitar 53,5% (23.597 dari 44.105 SPT). Angka tersebut melampaui angka kepatuhan nasional tahun 2023 sebesar 86,97% (Direktorat Jenderal Pajak, 2023) dan melampaui capaian program serupa di KP2KP Bangil yang mendampingi 2.988 WP (Nandiroh et al., 2025) dan di KPP Pratama Mataram Timur yang mendampingi 2.075 WP dengan pendekatan yang sebanding (Handayani et al., 2025) menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam konteks transisi sistem Coretax.



Gambar 1 Kegiatan *One-On-One Assistance* dalam Pelaporan e-SPT melalui Coretax.

Selain dampak jangka pendek berupa penyelesaian kewajiban pelaporan, kegiatan pendampingan ini juga berpotensi memberikan dampak jangka panjang terhadap kemandirian WP. Proses edukasi singkat yang disisipkan dalam setiap sesi pendampingan bertujuan agar WP tidak hanya menyelesaikan SPT pada periode ini, tetapi juga memahami alur sistem Coretax secara mandiri untuk pelaporan berikutnya. Hal ini sejalan dengan temuan Apriliasari et al. (2022) yang menyimpulkan bahwa pendampingan langsung oleh relawan pajak berkontribusi pada peningkatan kemandirian WP dalam pelaporan SPT di tahun-tahun berikutnya.

Kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Malang Selatan, secara umum, menunjukkan hasil yang positif, baik dari sisi capaian pelaporan maupun penyelesaian kendala teknis WP. Program relawan pajak terbukti menjadi solusi yang efektif dalam menjembatani keterbatasan SDM KPP di tengah lonjakan WP pada masa puncak pelaporan. Meskipun demikian, masih terdapat 2.127 NPWP yang belum memenuhi kewajiban pelaporan hingga batas akhir relaksasi, sehingga diperlukan strategi lanjutan berupa perluasan jangkauan sosialisasi dan peningkatan aksesibilitas layanan asistensi baik secara luring di KPP maupun pengajuan permohonan asistensi di institusi atau perusahaan tertentu agar tingkat kepatuhan dapat lebih optimal pada periode pelaporan berikutnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program relawan pajak di KPP Pratama Malang Selatan terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada masa transisi sistem Coretax. Dari 46.232 NPWP aktif yang wajib melapor, sebanyak 44.105 SPT atau 95,4% berhasil dihimpun hingga batas akhir relaksasi 30 April 2026, melampaui rasio kepatuhan nasional tahun 2023 sebesar 86,97%. Selama periode Januari–April 2026, sebanyak 23.597 WP didampingi langsung oleh 30 relawan pajak melalui pendekatan one-on-one assistance yang dipadukan dengan edukasi prosedural, sehingga kendala dominan—meliputi kesulitan aktivasi akun Coretax, pengisian formulir SPT, dan pelaporan pajak suami-istri dapat diselesaikan secara individual dan meningkatkan kemandirian WP untuk periode pelaporan berikutnya.

Meskipun demikian, masih terdapat 2.127 NPWP yang belum memenuhi kewajiban pelaporan, sehingga diperlukan beberapa langkah tindak lanjut. Pertama, KPP perlu memperluas jangkauan layanan asistensi melalui kunjungan ke instansi, perusahaan, atau komunitas tertentu agar WP yang tidak dapat hadir langsung tetap terlayani. Kedua, sinergi antara perguruan tinggi, DJP, dan KPP perlu diperkuat secara kelembagaan agar program relawan pajak dapat berjalan secara berkelanjutan, terutama menghadapi tahap-tahap pengembangan sistem Coretax yang masih berlangsung. Ketiga, pelatihan teknis bagi relawan pajak perlu ditingkatkan cakupannya agar relawan mampu menangani kendala yang semakin beragam seiring dengan pembaruan fitur sistem. Program ini juga terbukti memberikan manfaat bagi mahasiswa relawan berupa pengalaman praktis perpajakan dan pemahaman langsung terhadap dinamika pelayanan publik, yang memperkuat relevansi keterlibatan perguruan tinggi dalam mendukung transformasi digital perpajakan nasional

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan atas kepercayaan dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan, serta kepada Tax Center Universitas Islam Malang selaku pihak yang menjembatani program relawan pajak dari Direktorat Jenderal Pajak kepada mahasiswa Universitas Islam Malang. Terima

kasih juga disampaikan kepada Ibu Dr. Umi Nandiroh, S.E., M.SA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama kegiatan berlangsung, serta kepada seluruh mahasiswa relawan pajak yang telah berkontribusi aktif dalam pendampingan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 6(2), 235–243.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi/article/view/12686>
- Anggini, V., Lidyah, R., & Azwari, P. C. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3080.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.1430>
- Apriliasari, V., Fahmi, A., & Usman, F. (2022). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Program Relawan Pajak. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 422–427. <https://doi.org/10.33633/ja.v5i3.654>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Laporan Tahunan DJP: Berkontribusi Bersama dalam Pemulihan Ekonomi Nasional*. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). *Laporan Tahunan DJP: Bersama dalam Semangat Reformasi, Menjadikan Kinerja Unggul sebagai Tradisi*. <https://www.pajak.go.id>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Laporan Tahunan DJP: Strengthening Strategy, Boosting Performance*. <https://www.pajak.go.id>
- Handayani, Y. R., Biswas, N. P., Akbar, H., & Isnaini, Z. (2025). Peran Relawan Pajak dalam Pelaporan SPT dan Aktivasi Coretax 2025 bagi Wajib Pajak. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 6(2), 2525–2534.
<https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/6155>
- Hanifa, S. N., Nurmilah, R., & Indrawan, A. (2025). Pendampingan Layanan Pajak melalui Relawan Pajak di KPP Pratama Sukabumi. *MERPATI*, 6(2), 81–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.36618/merpati.v6i2.4134>
- Nandiroh, U., Putri, Y. R., Sari, N. A. P., Putri, R. C., Kalita, S. M., Safira, F. M. (2025). SPT Tepat dan Tuntas: Sinergi Relawan Pajak dalam Melayani Wajib Pajak Pribadi, Lembaga, CV, dan PT. *Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, dan Humaniora*, 5(2), 29-37.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v5i2.7945>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, Republik Indonesia (2024).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/306614/pmk-no-81-tahun-2024>
- Warno, W. & Fahmi, U. (2020). Pengaruh Tax Avoidance dan Biaya Agensi terhadap Nilai Perusahaan dengan Kualitas Audit sebagai Variabel Moderasi pada Perusahaan LQ45. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 11(2), 188–201. <https://doi.org/10.18860/em.v11i2.9225>