

The Role of Tax Volunteers in Improving Taxpayer Understanding in Reporting Annual Tax Returns through Coretax at the Purwodadi Tax Office (KP2KP)

Peran Relawan Pajak dalam Meningkatkan Pemahaman Wajib Pajak pada Pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KP2KP Purwodadi

Satriyo Adi Nugroho

Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo
Semarang
satriyotiyo9@gmail.com

Abstract

Digital transformation in tax administration through the implementation of Coretax is an effort by the Directorate General of Taxes to improve the efficiency and quality of tax services. However, in the early stages of implementation, taxpayers still face obstacles in understanding the system's usage flow. This study aims to analyze the role of tax volunteers in improving taxpayer understanding of the Annual Tax Return (SPT) reporting through Coretax at the Purwodadi Tax Office (KP2KP). This study uses a qualitative descriptive approach with participatory observation techniques. The results show that tax volunteers act as service facilitators and educational agents in facilitating taxpayer understanding of the reporting mechanism, minimizing data entry errors, and reducing misunderstandings regarding tax calculation results. The assistance provided also increases taxpayer understanding and independence in fulfilling their tax obligations. These findings indicate that tax volunteers have a strategic role in supporting the effectiveness of the implementation of a digital-based tax system at the service level.

Keywords: Tax Volunteers, Coretax, Annual Tax Returns, Taxpayer Understanding, Mentoring.

Abstrak

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui penerapan Coretax merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perpajakan. Namun, pada tahap awal implementasinya, masih terdapat kendala yang dihadapi wajib pajak dalam memahami alur penggunaan sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran relawan pajak dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak pada pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KP2KP Purwodadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa relawan pajak berperan sebagai fasilitator layanan dan agen edukasi dalam memfasilitasi pemahaman wajib pajak terhadap mekanisme pelaporan, meminimalkan kesalahan pengisian data, serta mengurangi ketidakpahaman terhadap hasil perhitungan pajak. Pendampingan yang dilakukan turut meningkatkan pemahaman dan kemandirian wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Temuan ini menunjukkan bahwa relawan pajak memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas implementasi sistem perpajakan berbasis digital di tingkat pelayanan.

Kata Kunci: Relawan Pajak, Coretax, SPT Tahunan, Pemahaman Wajib Pajak, Pendampingan.

1. Pendahuluan

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan menjadi salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Melalui penerapan sistem Coretax, proses pelaporan dan pengelolaan data perpajakan diharapkan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Sistem ini juga menjadi bagian dari upaya modernisasi layanan perpajakan agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya secara daring tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan pajak.

Meskipun demikian, penerapan sistem baru tidak selalu berjalan mulus di lapangan. Pada tahap awal implementasi, masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan Coretax. Kendala yang sering ditemui antara lain kebingungan saat login, kesalahan dalam pengisian data penghasilan, ketidaktahuan mengenai pemisahan penghasilan suami-istri, serta kepanikan ketika hasil perhitungan menunjukkan status kurang bayar. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya menuntut kesiapan sistem, tetapi juga kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan.

Dalam kondisi tersebut, relawan pajak memiliki peran yang sangat penting. Relawan pajak tidak hanya membantu wajib pajak dalam aspek teknis pelaporan, tetapi juga berperan sebagai pendamping dan edukator yang menjelaskan alur pelaporan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Kehadiran relawan pajak menjadi jembatan antara sistem perpajakan yang baru dengan masyarakat yang masih dalam proses adaptasi, sehingga wajib pajak dapat lebih tenang dan percaya diri dalam menyelesaikan kewajibannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini membahas peran relawan pajak dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak pada pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KP2KP Purwodadi. Pembahasan difokuskan pada pengalaman pendampingan di lapangan, kendala yang sering ditemui, serta dampak pendampingan relawan pajak terhadap pemahaman wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menyoroti peran relawan pajak dalam konteks implementasi sistem Coretax yang masih relatif baru, khususnya pada peningkatan pemahaman wajib pajak di tingkat pelayanan langsung

2. Tinjauan Pustaka

Pemahaman wajib pajak merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan dalam pelaporan pajak. Adawiyah et al. (2023) menyatakan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan secara benar dan tepat waktu.

Transformasi digital melalui penerapan Coretax merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan (Wala, 2024). Namun, implementasi sistem digital sering kali menghadapi kendala adaptasi pengguna, terutama pada tahap awal penerapan (Purnomo et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengoperasikannya.

Dalam konteks tersebut, relawan pajak memiliki peran penting sebagai pendamping dan edukator. Indriani (2024) menyatakan bahwa relawan pajak mampu meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak melalui asistensi langsung dalam pelaporan SPT. Dengan demikian, relawan pajak menjadi salah satu unsur pendukung yang membantu menjembatani wajib pajak dengan sistem Coretax yang masih baru.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis peran relawan pajak dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak pada pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KP2KP Purwodadi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya terkait bentuk pendampingan, kendala yang dihadapi wajib pajak, serta proses adaptasi terhadap sistem perpajakan digital. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi partisipatif selama pelaksanaan kegiatan asistensi pelaporan SPT Tahunan. Peneliti terlibat langsung sebagai relawan pajak dalam mendampingi wajib pajak yang datang ke KP2KP Purwodadi, sehingga dapat mengamati secara langsung proses pelaporan, interaksi antara relawan pajak dan wajib pajak, serta berbagai permasalahan yang muncul dalam penggunaan Coretax.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, pencatatan terhadap permasalahan yang sering ditemui, serta dokumentasi terhadap bentuk pendampingan yang diberikan kepada wajib pajak. Data yang terkumpul kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis kendala yang dihadapi wajib pajak dan peran yang dilakukan oleh relawan pajak dalam proses asistensi.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Selanjutnya, dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan selama proses observasi.

Keabsahan data dijaga melalui keterlibatan langsung peneliti dalam proses pengumpulan data serta pencatatan yang sistematis terhadap fenomena yang diamati. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya terkait peran relawan pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax.

4. Hasil dan Pembahasan

Peran Relawan Pajak dalam Pendampingan SPT Tahunan

Relawan pajak memiliki peran strategis sebagai fasilitator layanan dan mediator pemahaman dalam membantu wajib pajak melaksanakan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax. Peran ini mencerminkan fungsi relawan pajak sebagai penghubung antara sistem perpajakan digital dengan wajib pajak yang masih dalam proses adaptasi terhadap perubahan sistem. Hal ini sejalan dengan temuan Indriani (2024) yang menyatakan bahwa asistensi langsung dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam pelaksanaan asistensi di KP2KP Purwodadi, relawan pajak tidak hanya membantu wajib pajak dalam proses teknis, seperti login, pengisian data penghasilan, input bukti potong, hingga pengiriman SPT, tetapi juga memberikan penjelasan secara sistematis mengenai setiap tahapan pelaporan. Pendekatan ini memungkinkan wajib pajak tidak hanya mengikuti prosedur secara teknis, tetapi juga memahami proses pelaporan secara menyeluruh.

Peran relawan pajak menjadi semakin penting karena tidak semua wajib pajak memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Banyak wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam memahami tampilan dan alur penggunaan Coretax,

sehingga membutuhkan pendampingan secara langsung. Dalam kondisi tersebut, relawan pajak berfungsi sebagai fasilitator yang membantu menyederhanakan kompleksitas sistem menjadi lebih mudah dipahami oleh wajib pajak.

Selain itu, relawan pajak juga berperan dalam membantu mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang dihadapi wajib pajak selama proses pelaporan. Permasalahan yang sering muncul, seperti kesalahan pengisian data atau ketidaksesuaian hasil pelaporan, ditangani melalui penjelasan yang komunikatif dan berbasis pada kondisi yang dihadapi wajib pajak. Dengan demikian, relawan pajak tidak hanya berperan dalam menyelesaikan kendala teknis, tetapi juga dalam meningkatkan kualitas pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan digital.

Kendala yang Sering Ditemui di Lapangan

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan asistensi di KP2KP Purwodadi, kendala yang dihadapi wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax dapat diklasifikasikan ke dalam tiga aspek utama, yaitu kendala teknis, kendala administratif, dan kendala pemahaman.

Kendala teknis berkaitan dengan kesulitan wajib pajak dalam mengoperasikan sistem Coretax, seperti proses login, navigasi menu, serta pengisian data pada formulir pelaporan. Hal ini umumnya disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, terutama pada wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan sistem berbasis daring.

Kendala administratif muncul dalam bentuk ketidaksesuaian data dan kesalahan dalam pengisian informasi perpajakan. Permasalahan yang sering ditemui antara lain kesalahan penempatan penghasilan pada lampiran yang tepat, ketidaksesuaian status penghasilan, serta kurangnya pemahaman terkait mekanisme pelaporan penghasilan gabungan suami-istri. Selain itu, terdapat pula kasus di mana wajib pajak memperoleh hasil pelaporan yang tidak nihil meskipun hanya memiliki satu bukti potong, yang umumnya disebabkan oleh ketidaktepatan dalam pengisian data atau status perpajakan.

Sementara itu, kendala pemahaman berkaitan dengan kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap mekanisme pelaporan dan hasil perhitungan pajak. Salah satu kondisi yang sering menimbulkan kebingungan adalah munculnya status kurang bayar akibat adanya dua bukti potong dari masing-masing pemberi kerja. Dalam situasi ini, masing-masing pemberi kerja menghitung pajak secara terpisah, sehingga ketika dilakukan penggabungan penghasilan dalam pelaporan tahunan, sistem melakukan perhitungan ulang berdasarkan total penghasilan. Akibatnya, pajak terutang menjadi lebih besar dibandingkan pajak yang telah dipotong sebelumnya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi wajib pajak tidak hanya disebabkan oleh kurangnya pengetahuan perpajakan, tetapi juga oleh proses adaptasi terhadap sistem digital yang masih baru. Hal ini sejalan dengan Purnomo et al. (2025) yang menyatakan bahwa adaptasi terhadap sistem digital menjadi salah satu tantangan utama dalam modernisasi administrasi perpajakan.

Peran Edukatif Relawan Pajak

Selain berperan sebagai pendamping teknis, relawan pajak juga memiliki peran edukatif yang signifikan dalam proses asistensi pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax. Peran ini terlihat dari upaya relawan pajak dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai mekanisme pelaporan, interpretasi data perpajakan, serta hasil perhitungan pajak yang diperoleh.

Dalam pelaksanaannya, relawan pajak menyampaikan penjelasan secara sistematis dan disesuaikan dengan tingkat pemahaman wajib pajak. Pendekatan ini bertujuan agar wajib pajak tidak hanya mengikuti prosedur pelaporan secara teknis, tetapi juga memahami setiap tahapan yang dilakukan. Dengan demikian, proses asistensi tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kewajiban administratif, tetapi juga pada peningkatan pemahaman wajib pajak secara berkelanjutan.

Peran edukatif relawan pajak menjadi penting dalam menghadapi berbagai kondisi yang sering menimbulkan kebingungan, seperti pelaporan penghasilan gabungan suami-istri, status SPT yang tidak nihil, serta munculnya kurang bayar akibat penggabungan penghasilan dari lebih dari satu pemberi kerja. Dalam situasi tersebut, relawan pajak memberikan penjelasan mengenai mekanisme sistem dan dasar perhitungan pajak, sehingga wajib pajak dapat memahami penyebab munculnya hasil pelaporan tersebut.

Pendekatan edukatif yang komunikatif dan kontekstual membantu mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa relawan pajak tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana asistensi teknis, tetapi juga sebagai agen edukasi yang berperan dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat.

Dampak Pendampingan terhadap Pemahaman Wajib Pajak

Pendampingan yang dilakukan oleh relawan pajak di KP2KP Purwodadi memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pemahaman wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax. Berdasarkan hasil observasi, wajib pajak yang sebelumnya mengalami kebingungan dalam memahami alur pelaporan menjadi lebih mampu mengikuti setiap tahapan setelah mendapatkan penjelasan secara langsung.

Dampak tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, meningkatnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pelaporan, seperti proses login, pengisian data penghasilan, hingga tahap pengiriman SPT. Kedua, berkurangnya kesalahan dalam pengisian data, terutama terkait penempatan penghasilan dan penentuan status perpajakan. Ketiga, menurunnya tingkat kepanikan wajib pajak ketika menghadapi hasil pelaporan yang tidak sesuai ekspektasi, seperti kondisi kurang bayar atau lebih bayar, karena telah memperoleh penjelasan yang memadai.

Selain itu, pendampingan juga mendorong peningkatan kepercayaan diri wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax secara mandiri. Wajib pajak tidak hanya terbantu dalam menyelesaikan kewajiban administratif, tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai mekanisme pelaporan pajak secara keseluruhan.

Dengan demikian, pendampingan relawan pajak tidak hanya memberikan solusi jangka pendek dalam penyelesaian pelaporan SPT, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan literasi perpajakan wajib pajak secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas implementasi sistem perpajakan berbasis digital. Hal ini sejalan dengan Viani (2026) yang menyatakan bahwa asistensi perpajakan berbasis digital dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa relawan pajak memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak pada pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KP2KP Purwodadi. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada fasilitas layanan dalam proses pengisian dan pengiriman SPT, tetapi juga mencakup fungsi edukatif dalam menjelaskan mekanisme pelaporan, interpretasi data perpajakan, serta dasar perhitungan pajak yang berlaku melalui Coretax.

Pendampingan yang dilakukan terbukti memberikan dampak positif, antara lain memperkuat kapasitas pemahaman wajib pajak terhadap alur pelaporan, meminimalkan kesalahan dalam pengisian data, serta meminimalkan kesalahpahaman dalam memahami hasil pelaporan dalam menghadapi hasil perhitungan pajak. Selain itu, pendampingan juga mendorong kemandirian wajib pajak dalam menggunakan sistem Coretax.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan relawan pajak merupakan faktor pendukung yang penting dalam proses adaptasi wajib pajak terhadap transformasi digital perpajakan yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, optimalisasi peran relawan pajak perlu terus didukung sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan perpajakan berbasis digital.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan pendekatan observasi partisipatif pada satu lokasi penelitian, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang lebih beragam serta cakupan lokasi yang lebih luas untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

6. Daftar Pustaka

- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). *Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Jurnal Economina.
- Apriliasari, V., et al. (2022). *Peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui program relawan pajak*. Jurnal Abdimas.
- Anggraeni, N., & Susilowati, E. (2025). *Peran Coretax sebagai inovasi digital pelaporan pajak*. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi.
- Handayani, E., Julyanti, K., Putri, N. N. T. S., & Rarasati, N. P. J. (2025). *Peran relawan pajak dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi sebelum transisi ke Coretax*. Jurnal Abdimas Sangkabira.
- Handayani, Y. R., et al. (2025). *Peran relawan pajak dalam pelaporan SPT dan aktivasi Coretax bagi wajib pajak*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Indriani, A. (2024). *Analisis peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi*. Jurnal Administrasi Perpajakan.
- Purnomo, T., Sadiqin, A., & Arvita, R. (2025). *Analisis implementasi Coretax dalam meningkatkan kepatuhan dan efisiensi pelaporan pajak di Indonesia*. Journal of Economics and Business.
- Sari, S. D. A., et al. (2025). *Implementasi Coretax dalam pelaporan SPT Masa PPh 21*. Jurnal Ekonomi dan Akuntansi.
- Viani, A. N. (2026). *Penguatan kepatuhan pajak berbasis digital melalui asistensi pelaporan SPT tahunan*. Media Akuntansi Perpajakan.
- Wala, G. N. (2024). *Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax di Indonesia*. Jurnal Kajian Ilmu Sosial.