

Literasi Perpajakan dan Peran Relawan Pajak dalam Memperkuat Kepatuhan Pajak di Era Transformasi Digital

Adrian Afrinata¹, Danang Adi Putra²

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, ² Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

*Corresponding author

Email: adrianafrinata67@gmail.com (Adrian Afrinata)*

Article History:

Received: June 1, 2026

Revised: July 8, 2026

Accepted: August 31, 2026

Abstract: Transformasi digital perpajakan di Indonesia memasuki fase penting melalui penerapan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) dan kebijakan integrasi NIK-NPWP. Meskipun pembaruan ini dirancang untuk mempermudah administrasi, efektivitasnya di lapangan sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kesiapan digital wajib pajak. Artikel ini mengkaji urgensi literasi perpajakan bagi generasi muda serta mengidentifikasi kontribusi nyata Relawan Pajak (Renjani) dalam membantu wajib pajak menghadapi masa transisi tersebut. Melalui pendekatan deskriptif-partisipatif, kegiatan difokuskan pada pendampingan langsung di KPP Pratama Bengkulu Satu, sosialisasi di lingkungan kampus, dan edukasi berbasis media sosial. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kendala utama wajib pajak umumnya berkaitan dengan penyesuaian teknis operasional sistem baru dan sinkronisasi data. Dalam hal ini, Relawan Pajak berperan penting sebagai jembatan informasi yang mampu mengurai kebingungan teknis wajib pajak, sehingga dapat mendukung penguatan ekosistem kepatuhan pajak nasional secara lebih optimal.

Keywords:

Coretax; Literasi Perpajakan; Relawan Pajak

Pendahuluan

Modernisasi sistem administrasi melalui pemanfaatan teknologi merupakan langkah strategis pemerintah dalam reformasi perpajakan guna mewujudkan pengelolaan fiskal yang lebih transparan dan efisien. Langkah ini diwujudkan melalui implementasi Sistem Inti Administrasi Perpajakan (Coretax) berdasarkan PMK Nomor 81 Tahun 2024, serta kebijakan integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Secara teoretis, integrasi data ini berpotensi memperluas basis wajib pajak nasional secara signifikan. Namun, perluasan cakupan administrasi ini masih menghadapi tantangan

dalam mendorong kepatuhan sukarela yang bersifat substantif. Data dari Badan Kebijakan Fiskal (2024) menunjukkan bahwa rasio pajak (tax ratio) Indonesia dalam sepuluh tahun terakhir masih bertahan di kisaran 10–11% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Angka tersebut relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan rata-rata negara OECD yang mencapai 33% maupun rata-rata kawasan ASEAN yang berada di level 13–15%.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kondisi tersebut adalah masih rendahnya tingkat literasi perpajakan di masyarakat, termasuk di kalangan generasi muda. Pemahaman yang menyeluruh mengenai hak, kewajiban, serta manfaat pajak sangat krusial, karena wajib pajak yang kurang memahami aspek-aspek tersebut cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang rendah, baik dari sisi formal maupun material. Selain itu, peralihan ke sistem berbasis digital menuntut kemampuan adaptasi yang tidak sederhana. Banyak wajib pajak yang mengalami kendala teknis saat berinteraksi dengan sistem administrasi yang baru. Kendala tersebut berkisar pada ketidakpahaman terhadap alur layanan digital, minimnya panduan mengenai fitur-fitur baru pada platform Coretax, perbedaan tingkat literasi digital, hingga kesulitan saat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Jika hambatan operasional ini tidak segera ditangani melalui edukasi yang tepat, kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan sistem baru dapat memengaruhi tingkat kepatuhan mereka.

Untuk mengantisipasi tantangan pada masa transisi ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menginisiasi program Relawan Pajak atau Renjani. Program ini menempatkan mahasiswa sebagai fasilitator yang bertugas membantu memberikan informasi, edukasi, dan pendampingan perpajakan langsung kepada masyarakat. Peran para relawan ini dirancang secara fleksibel agar dapat menjangkau berbagai lapisan, mulai dari lingkungan perguruan tinggi, kantor pelayanan pajak, hingga ruang digital. Melalui pendekatan pendampingan yang terstruktur, keberadaan Relawan Pajak diharapkan mampu memperkecil kesenjangan informasi serta membantu wajib pajak beradaptasi dengan implementasi Coretax secara lebih mudah. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini membahas mengenai pentingnya membangun literasi perpajakan bagi generasi muda serta kontribusi nyata Relawan Pajak dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan di Indonesia.

Metode

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan

deskriptif-partisipatif melalui program edukasi dan asistensi perpajakan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Pendekatan ini memungkinkan tim pelaksana terlibat langsung dalam mengamati dan membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi wajib pajak di lapangan. Sasaran utama dari kegiatan ini adalah wajib pajak orang pribadi yang masih memerlukan bantuan untuk memahami sistem administrasi perpajakan digital, khususnya mengenai operasional platform Coretax, tata cara pelaporan SPT, dan mekanisme layanan terintegrasi. Melalui program pendampingan ini, wajib pajak dibimbing secara bertahap agar dapat mengakses layanan perpajakan dengan benar, menghindari kesalahan dalam pengisian laporan, serta memiliki kesadaran yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.



Gambar 1. Pojok Pajak di Bencoolen Mall

Agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan optimal dan menjangkau sasaran yang luas, program edukasi ini dibagi ke dalam tiga jalur utama yang saling mendukung. Jalur pertama dilaksanakan di lingkungan internal Universitas Bengkulu, baik pada tingkat universitas maupun fakultas, dengan fokus memberikan pemahaman awal kepada mahasiswa. Jalur kedua memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran konten edukasi digital guna menjangkau masyarakat umum secara lebih luas. Sementara itu, jalur ketiga dilakukan melalui pendampingan langsung secara inklusif di pusat-pusat layanan. Dalam hal ini, Relawan Pajak bekerja sama dengan petugas pajak untuk membuka pos pelayanan di beberapa titik strategis, seperti Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu, instansi pemerintah, lingkungan kerja, hingga pusat perbelanjaan di Kota Bengkulu. Pada setiap aktivitas tersebut, Relawan Pajak bertindak sebagai asisten pelayanan yang membantu proses konsultasi awal dan membimbing kendala teknis yang dialami wajib pajak.

Hasil

Pelaksanaan pendampingan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi masih berada pada tahap awal dalam menyesuaikan diri

dengan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi. Berdasarkan pengamatan selama kegiatan, ditemukan kondisi di mana sebagian wajib pajak sebenarnya telah memiliki NPWP, namun belum sepenuhnya siap menggunakan sistem digital yang baru. Banyak di antara mereka yang belum mengaktifkan akun Coretax, belum menyelesaikan proses pemadanan data NIK-NPWP, serta masih mengalami kesulitan saat mengisi formulir SPT digital secara mandiri. Hambatan yang paling sering ditemui berkaitan dengan kurangnya informasi mengenai tata cara penggunaan sistem baru, kebingungan dalam memahami menu pada fitur Coretax, serta adanya perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital di antara wajib pajak.



Gambar 2. Relawan Pajak di KPP Pratama Bengkulu Satu

Kenyataan di lapangan ini menegaskan bahwa keberhasilan sebuah program digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi yang disediakan pemerintah, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan studi terdahulu yang mengemukakan bahwa keterbatasan pengetahuan perpajakan dapat menimbulkan hambatan teknis yang secara langsung memengaruhi kepatuhan formal wajib pajak. Hambatan dalam pelaporan sering kali terjadi bukan karena wajib pajak sengaja tidak mau patuh, melainkan karena mereka merasa kesulitan atau bingung saat berhadapan dengan prosedur aplikasi yang dinilai terlalu rumit.

Dalam situasi transisi inilah, kehadiran Relawan Pajak memberikan kontribusi yang sangat membantu. Melalui kehadiran para relawan di Kantor Pelayanan Pajak maupun di berbagai pos pelayanan masyarakat, wajib pajak dapat memperoleh bimbingan dengan suasana komunikasi yang lebih santai dan bersahabat. Pendekatan antarsejawat (*peer assistance*) yang diterapkan oleh mahasiswa terbukti mampu mengurangi rasa canggung atau enggan yang terkadang dirasakan masyarakat saat berkonsultasi dengan otoritas resmi. Di samping itu, penyebaran konten edukasi melalui media sosial juga terbukti efektif dalam memperluas jangkauan informasi, khususnya bagi generasi muda yang aktif di dunia digital agar lebih peduli terhadap isu perpajakan.



Gambar 3. Relawan Pajak di KPP Pratama Bengkulu Satu

Secara umum, rangkaian kegiatan pendampingan ini mendapatkan tanggapan yang sangat baik dari masyarakat. Wajib pajak yang telah menerima asistensi menunjukkan peningkatan pemahaman dalam menggunakan platform Coretax, menyadari pentingnya sinkronisasi data NIK-NPWP, serta mulai mampu melakukan pelaporan SPT secara mandiri. Perkembangan positif ini sejalan dengan pandangan global yang menyatakan bahwa edukasi perpajakan yang dikombinasikan dengan pemanfaatan media digital dan pendampingan langsung dapat meningkatkan kesadaran fiskal masyarakat secara signifikan. Dengan demikian, keberadaan Relawan Pajak tidak hanya membantu mengurai kendala teknis yang dihadapi wajib pajak sehari-hari, tetapi juga ikut memperkuat dasar literasi perpajakan masyarakat demi terciptanya kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Diskusi

Pelaksanaan Program Relawan Pajak untuk Negeri Tahun 2026 menunjukkan bahwa tantangan utama dalam transformasi digital perpajakan tidak hanya terletak pada kesiapan sistem teknologi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil kegiatan asistensi yang dilaksanakan di KPP Pratama Bengkulu Satu, Universitas Bengkulu, Kantor BPKAD Bengkulu, serta Bencoolen Mall Bengkulu, ditemukan bahwa sebagian besar wajib pajak masih menghadapi kendala dalam memahami mekanisme penggunaan Coretax, proses pemadanan NIK-NPWP, dan tata cara pelaporan SPT Tahunan secara digital.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi teknologi yang diterapkan pemerintah dengan tingkat literasi perpajakan dan literasi digital masyarakat. Fenomena ini sejalan dengan pendapat Saad (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin rendah tingkat pemahaman wajib pajak terhadap sistem dan prosedur perpajakan, semakin besar kemungkinan terjadinya kesalahan

pelaporan maupun ketidakpatuhan yang bersifat tidak disengaja.

Melalui berbagai kegiatan pendampingan yang dilakukan, terjadi perubahan yang cukup nyata pada perilaku dan pemahaman wajib pajak. Pada tahap awal kegiatan, sebagian wajib pajak menunjukkan kebingungan dalam mengakses layanan digital perpajakan dan cenderung bergantung pada bantuan petugas. Namun setelah memperoleh asistensi dan edukasi secara langsung, wajib pajak mulai memahami tahapan penggunaan Coretax, mampu melakukan pemadanan data secara mandiri, serta memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Perubahan ini menunjukkan bahwa proses edukasi yang dilakukan telah berkontribusi terhadap peningkatan kapasitas wajib pajak dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital.

Selain peningkatan pemahaman teknis, program ini juga memberikan dampak sosial berupa meningkatnya kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan perpajakan. Pendekatan yang dilakukan oleh Relawan Pajak melalui komunikasi yang lebih sederhana, santai, dan mudah dipahami mampu mengurangi hambatan psikologis yang selama ini dirasakan oleh sebagian wajib pajak. Temuan ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kirchler (2007) bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh hubungan antara tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak dan persepsi terhadap kompleksitas sistem perpajakan. Ketika wajib pajak merasa memperoleh pendampingan yang memadai dan memahami prosedur yang harus dijalankan, kecenderungan untuk memenuhi kewajiban perpajakan juga meningkat.

Dari perspektif pengabdian masyarakat, keberadaan Relawan Pajak berfungsi sebagai agen perubahan (*agent of change*) yang menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah. Relawan tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan administratif, tetapi juga berperan dalam membangun kesadaran fiskal masyarakat melalui pendekatan edukatif. Penyebaran informasi perpajakan melalui media sosial turut memperluas jangkauan edukasi kepada kelompok masyarakat yang lebih muda dan aktif menggunakan teknologi digital. Dengan demikian, proses pengabdian yang dilakukan tidak hanya menghasilkan penyelesaian masalah jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi literasi perpajakan yang berpotensi meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa kombinasi antara pendampingan langsung, edukasi berbasis komunitas, dan pemanfaatan media digital merupakan strategi yang efektif dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan. Temuan ini juga sejalan dengan OECD (2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi pajak memerlukan dukungan

peningkatan kapasitas pengguna melalui edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, program Relawan Pajak memiliki peran strategis dalam mendukung terciptanya sistem perpajakan yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan sukarela masyarakat.

Kesimpulan

Program Relawan Pajak untuk Negeri Tahun 2026 telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung proses transformasi digital perpajakan melalui kegiatan edukasi, asistensi, dan pendampingan kepada wajib pajak. Kegiatan yang dilaksanakan di berbagai lokasi pelayanan menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi masyarakat bukan hanya terkait aspek teknis penggunaan sistem Coretax, tetapi juga berkaitan dengan tingkat literasi perpajakan dan literasi digital yang masih beragam.

Dari perspektif teoritis, hasil kegiatan menguatkan pandangan bahwa peningkatan kepatuhan pajak tidak dapat dicapai hanya melalui pengembangan sistem administrasi yang modern, melainkan juga memerlukan upaya pemberdayaan masyarakat melalui edukasi yang berkelanjutan. Pendampingan yang dilakukan Relawan Pajak terbukti membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak, mengurangi hambatan psikologis dalam berinteraksi dengan layanan perpajakan, serta mendorong terbentuknya kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara mandiri.

Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan agar program Relawan Pajak terus dikembangkan dengan memperluas cakupan edukasi kepada kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi perpajakan dan literasi digital yang masih rendah. Selain itu, optimalisasi media digital sebagai sarana edukasi perlu ditingkatkan agar informasi perpajakan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan berkelanjutan. Sinergi antara Direktorat Jenderal Pajak, perguruan tinggi, Tax Center, dan masyarakat juga perlu diperkuat guna menciptakan ekosistem edukasi perpajakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital perpajakan dapat berjalan lebih efektif serta mendukung peningkatan kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Pengakuan/Acknowledgements

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktorat Jenderal Pajak atas penyelenggaraan Program Relawan Pajak untuk Negeri Tahun 2026 sebagai wadah pembelajaran dan pengabdian kepada masyarakat di

bidang perpajakan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada KPP Pratama Bengkulu Satu yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kesempatan kepada penulis untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan edukasi dan asistensi perpajakan kepada masyarakat.

Apresiasi yang tinggi turut diberikan kepada Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu serta seluruh dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan kegiatan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh rekan Relawan Pajak yang telah bekerja sama dan saling mendukung dalam menjalankan berbagai program pelayanan dan edukasi perpajakan.

Ucapan terima kasih yang tidak kalah penting disampaikan kepada seluruh wajib pajak, civitas akademika Universitas Bengkulu, aparaturnya pemerintah, serta masyarakat yang telah berpartisipasi dan memberikan respons positif selama kegiatan berlangsung. Partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak tersebut menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan program serta pencapaian tujuan pengabdian kepada masyarakat yang diharapkan.

Daftar Referensi

- Badan Kebijakan Fiskal. (2024). Kajian fiskal regional tahun 2023. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kirchler, E. (2007). The economic psychology of tax behaviour. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511550362>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024b). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- OECD. (2021). Digital transformation of tax administration in developing economies. OECD Publishing.
- Saad, N. (2014). Tax knowledge, tax complexity and tax compliance: Taxpayers' view. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>