

Asistensi Perpajakan Melalui Pojok Pajak dan Pendampingan Coretax Oleh Relawan Pajak di Kota Bengkulu

Mutiara Selasih¹, Rini Indriani²

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

*Corresponding author

Email: selasih212@gmail.com (Mutiara Selasih)*

Article History:

Received: Juni, 2026

Revised: August, 2026

Accepted: August, 2026

Abstract: Transformasi digital perpajakan di Indonesia mendorong wajib pajak untuk mampu beradaptasi dengan system layanan perpajakan berbasis digital. Melalui implementasi CoreTax Administration System (CTAS) sebagai administrasi perpajakan masih menimbulkan berbagai kendala di kalangan wajib pajak orang pribadi, terutama terkait aktivasi akun, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), penggunaan bukti potong, dan pemahaman perpajakan dasar. Kegiatan asistensi perpajakan oleh Relawan Pajak dilaksanakan melalui pojok pajak dan pendampingan langsung kepada wajib pajak di lingkungan Universitas Bengkulu, Bencoolen Mall, Belungguk Point, dan Kantor Pelayanan Pajak. Pendampingan dilakukan dalam bentuk aktivasi akun Coretax, pelaporan SPT Tahunan, serta edukasi administrasi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan secara langsung membantu wajib pajak memahami layanan perpajakan digital dengan lebih baik serta mempermudah proses pelaporan pajak. Kehadiran Relawan Pajak juga berperan dalam meningkatkan literasi perpajakan dan mendukung adaptasi masyarakat terhadap transformasi digital perpajakan di Indonesia.

Keywords:

Coretax; Pojok Pajak; Relawan Pajak

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung Pembangunan nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan publik. Oleh karna itu, pemerintah terus melakukan pembaruan system perpajakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk pembaruan perpajakan yang saat ini dilakukan adalah transformasi digital perpajakan melalui penerapan CoreTax Administration System (CTAS).

Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan secara digital agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh wajib pajak. OECD (2020) menjelaskan bahwa transformasi digital perpajakan menjadi bagian penting dalam modernisasi administrasi perpajakan di berbagai negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengawasan pajak.

Di Indonesia, implementasi transformasi digital perpajakan diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Selain itu, pemerintah juga menerapkan integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) guna mendukung sistem administrasi perpajakan yang lebih terintegrasi.

Meskipun sistem perpajakan digital memberikan berbagai kemudahan, pada praktiknya masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan layanan perpajakan digital. Direktorat Jenderal Pajak (2024) menyebutkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital perpajakan perlu diimbangi dengan peningkatan pemahaman dan literasi perpajakan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari masih ditemukannya wajib pajak yang belum memahami pelaporan SPT secara daring, penggunaan bukti potong, maupun aktivasi akun Coretax.

Menurut Saad (2014), pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin rendah tingkat pemahaman wajib pajak terhadap administrasi perpajakan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaporan pajak. Selain itu, kepatuhan perpajakan juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

Dalam mendukung transformasi digital perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan perguruan tinggi melalui program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Program ini bertujuan membantu pelayanan perpajakan kepada masyarakat melalui kegiatan asistensi perpajakan, pendampingan pelaporan SPT, serta edukasi penggunaan layanan perpajakan digital. Kehadiran Relawan Pajak menjadi penting karena tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan yang sama dalam memahami sistem perpajakan digital.

Kegiatan asistensi perpajakan dilakukan melalui pojok pajak di lingkungan kampus maupun pelayanan langsung kepada masyarakat di ruang publik. Melalui kegiatan tersebut, wajib pajak dapat memperoleh bantuan secara langsung terkait pelaporan pajak dan penggunaan layanan perpajakan digital. Berdasarkan kondisi

tersebut, artikel ini membahas pelaksanaan asistensi perpajakan melalui pojok pajak dan pendampingan Coretax oleh Relawan Pajak di Kota Bengkulu serta berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak selama kegiatan berlangsung.

Metode

Kegiatan asistensi perpajakan dilaksanakan melalui program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) dengan pendekatan deskriptif partisipatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara langsung pelaksanaan kegiatan asistensi perpajakan dan berbagai kendala yang dihadapi wajib pajak selama proses pendampingan berlangsung. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui layanan pojok pajak dan pendampingan Coretax kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu dan beberapa lokasi di Kota Bengkulu, yaitu Universitas Bengkulu, Bencoolen Mall, dan Belungguk Point. Sasaran kegiatan meliputi wajib pajak orang pribadi seperti, dosen, ASN, tenaga kependidikan, serta wajib pajak orang pribadi lainnya yang membutuhkan bantuan administrasi perpajakan.



Gambar 1. Pojok Pajak di Bencoolen Mall

Kegiatan pojok pajak di lingkungan Universitas Bengkulu dilaksanakan di Gedung Layanan Terpadu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta Fakultas Hukum. Pada kegiatan tersebut, Relawan Pajak memberikan pelayanan asistensi perpajakan secara langsung kepada wajib pajak yang belum melakukan aktivasi Coretax, pelaporan SPT, dan mengalami kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital.



Gambar 2. Pojo Pajak di Fakultas Hukum

Selain di lingkungan kampus, kegiatan asistensi perpajakan juga dilakukan melalui pembukaan stand layanan perpajakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu di pusat keramaian masyarakat, seperti Bencoolen Mall dan Belungguk Point. Kegiatan ini bertujuan mempermudah masyarakat memperoleh akses layanan perpajakan tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pendampingan yang diberikan meliputi aktivasi akun Coretax, pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, edukasi penggunaan bukti potong, serta penjelasan mengenai ketentuan perpajakan dasar. Relawan Pajak juga membantu wajib pajak yang mengalami kendala teknis dalam penggunaan layanan perpajakan digital.

Data dalam artikel ini diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan asistensi berlangsung, interaksi dengan wajib pajak, serta dokumentasi kegiatan. Data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi dan kendala wajib pajak dalam penggunaan layanan perpajakan digital.



Gambar 3. Layanan Tambahan di KPP Pratama Bengkulu Satu

Hasil

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui Program Relawan Pajak

dilaksanakan dalam bentuk asistensi pelaporan SPT Tahunan, pendampingan penggunaan Coretax, kegiatan pojok pajak, serta edukasi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi. Selama kegiatan berlangsung, relawan pajak berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak yang membutuhkan bantuan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil pendampingan, ditemukan bahwa masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Kendala yang paling sering ditemui adalah wajib pajak belum melakukan aktivasi akun Coretax karena kurang memahami prosedur aktivasi dan penggunaan fitur-fitur yang tersedia pada sistem tersebut. Selain itu, beberapa wajib pajak juga mengalami kesulitan dalam mengakses akun serta memahami tahapan pelaporan SPT Tahunan secara daring. Permasalahan lain yang ditemukan adalah rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai penggunaan bukti potong dalam pelaporan pajak. Sebagian wajib pajak belum mengetahui fungsi bukti potong sebagai dokumen yang digunakan dalam pelaporan SPT Tahunan. Selain itu, terdapat wajib pajak yang masih mengalami kebingungan terkait ketentuan perpajakan keluarga, khususnya mengenai pelaporan pajak suami istri dan status perpajakan dalam keluarga.

Melalui kegiatan pendampingan yang dilakukan, wajib pajak memperoleh bantuan secara langsung dalam menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi. Setelah mendapatkan asistensi, wajib pajak dapat melakukan aktivasi akun Coretax, memahami penggunaan bukti potong, serta menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan dengan lebih baik. Kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memanfaatkan layanan perpajakan digital dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Selain membantu proses administrasi perpajakan, kegiatan ini juga menciptakan hubungan yang lebih baik antara wajib pajak dan layanan perpajakan. Wajib pajak menjadi lebih aktif dalam bertanya dan berkonsultasi mengenai permasalahan perpajakan yang dihadapi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran perpajakan sebagai salah satu bentuk perubahan positif yang muncul selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

Diskusi

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan masih memerlukan proses adaptasi yang cukup besar di kalangan wajib pajak orang pribadi. Meskipun pemerintah telah melakukan modernisasi administrasi perpajakan melalui

implementasi Coretax, masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan layanan digital tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Temuan mengenai rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan Coretax dan administrasi perpajakan sejalan dengan pendapat OECD (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat. Semakin tinggi pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital, semakin mudah proses adaptasi terhadap sistem pelayanan baru yang diterapkan pemerintah.

Rendahnya pemahaman mengenai bukti potong dan ketentuan perpajakan keluarga juga menunjukkan bahwa literasi perpajakan dasar masih menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak. Hasil ini mendukung penelitian Saad (2014) yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang lebih baik cenderung lebih mudah memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pendampingan yang dilakukan oleh Relawan Pajak terbukti membantu wajib pajak dalam memahami prosedur perpajakan dan penggunaan layanan digital. Selain meningkatkan pemahaman, proses pendampingan juga membantu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Hal ini sejalan dengan Feld dan Frey (2007) yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh hubungan kepercayaan antara wajib pajak dan otoritas perpajakan.

Lebih lanjut, Korat dan Munandar (2025) menjelaskan bahwa penerapan Core Tax Administration System (CTAS) merupakan langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Namun, implementasi sistem tersebut memerlukan dukungan edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan sistem yang terjadi. Oleh karena itu, keberadaan Relawan Pajak menjadi salah satu bentuk pendampingan yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa kegiatan asistensi perpajakan tidak hanya membantu penyelesaian permasalahan administrasi perpajakan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan literasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, serta kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital di bidang perpajakan.

Kesimpulan

Kegiatan asistensi perpajakan melalui pojok pajak dan pendampingan Coretax oleh Relawan Pajak di Kota Bengkulu memberikan manfaat dalam membantu wajib pajak orang pribadi memahami layanan perpajakan digital. Pendampingan yang dilakukan di lingkungan Universitas Bengkulu, Bencoolen Mall, Belungguk Point, dan Kantor Pelayanan Pajak membantu wajib pajak dalam proses aktivasi akun Coretax, pelaporan SPT Tahunan, serta pemahaman administrasi perpajakan dasar.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang mengalami kendala dalam penggunaan layanan perpajakan digital, terutama terkait aktivasi Coretax, penggunaan bukti potong, dan pemahaman ketentuan perpajakan suami istri. Kehadiran Relawan Pajak membantu wajib pajak memperoleh pemahaman yang lebih baik melalui pendampingan secara langsung dan komunikatif. Secara umum, kegiatan asistensi perpajakan melalui pojok pajak dan pendampingan Coretax memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat serta mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan di Indonesia.

Pengakuan/Acknowledgements

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui KPP Pratama Bengkulu Satu yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama pelaksanaan Program Relawan Pajak Tahun 2026. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Tax Center Universitas Bengkulu atas dukungan dan fasilitasi yang diberikan selama kegiatan berlangsung.

Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, supervisor lapangan, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Apresiasi yang sebesar-besarnya juga diberikan kepada para wajib pajak yang telah berpartisipasi dan bekerja sama selama proses pendampingan berlangsung.

Semoga kegiatan yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat serta berkontribusi dalam meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan di Indonesia.

Daftar Referensi

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Kemenkeu RI.

- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29(1), 102–120. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2007.00248.x>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Kemenkeu RI.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Kemenkeu RI.
- 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.
- OECD. (2020). *Tax Administration 3.0: The Digital Transformation of Tax Administration*. 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>
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511550362>