Penamas: Journal of Community Service, 6(3), 2026, 1007-1018
Available at: https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/penamas
EISSN: 2807-3150

SI-COTAX (Sinergi Coretax): Pendampingan mahasiswa Renjani dalam pelaporan SPT tahunan di UIN Salatiga

Dini Rahmayanti*, Santi Purnama Dewi, Alya Maulida Fatimah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Salatiga, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: dinirahmayanti10@uinsalatiga.ac.id)

Received: 11-Sept-26; Revised: 25- Sept-26; Accepted: 29-Sept-26

Abstract

The digital transformation of taxation through the CoreTax Administration System presents adaptation challenges for taxpayers, including the academic community of UIN Salatiga. The SI-COTAX Community Service Program (Coretax Synergy) aims to optimize the reporting of the Annual Tax Return for Individual Taxpayers through the assistance of 42 Tax Volunteer students (Renjani) of the FEBI UIN Salatiga Tax Center. The activity was carried out from February 1 to April 30, 2026, using an Integrated Assistance approach that combines Service Learning and Participatory Action Research. The implementation includes preparation, direct assistance, follow-up assistance via WhatsApp, and evaluation at three tax posts. The results of the activity showed that, of the 446 target ASNs, as many as 80% or around 357 ASNs completed their tax return reporting through Renjani's assistance. In contrast, the rest reported independently through other tax services. Mentoring helps overcome digital and technical literacy constraints, including OTP verification. This program supports easier, responsive, and inclusive tax reporting.

Keywords: Coretax Administration System, Edu-Assistance, RENJANI, Annual Tax Return Reporting, Tax Digital Literacy

Abstrak

Transformasi digital perpajakan melalui CoreTax Administration System menghadirkan tantangan adaptasi bagi Wajib Pajak, termasuk sivitas akademika UIN Salatiga. Program Pengabdian kepada Masyarakat SI-COTAX (Sinergi Coretax) bertujuan mengoptimalkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui pendampingan 42 mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) Tax Center FEBI UIN Salatiga. Kegiatan dilaksanakan pada 1 Februari–30 April 2026 menggunakan pendekatan Pendampingan Terpadu yang mengombinasikan Service Learning dan Participatory Action Research. Pelaksanaan mencakup persiapan, asistensi langsung, pendampingan susulan melalui WhatsApp, dan evaluasi pada tiga posko pajak. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa dari 446 ASN sasaran, sebanyak 80% atau sekitar 357 ASN menyelesaikan pelaporan SPT melalui asistensi Renjani, sedangkan sisanya melapor secara mandiri melalui layanan perpajakan lainnya. Pendampingan membantu mengatasi kendala literasi digital dan teknis, termasuk verifikasi OTP. Program ini mendukung pelaporan pajak yang lebih mudah, responsif, dan inklusif.

Kata Kunci: Coretax Administration System, Edu-Asistensi, RENJANI, Pelaporan SPT Tahunan, Literasi Digital Perpajakan

How to cite: Rahmayanti, D., Dewi, S. P., & Fatimah, A. M. (2026). SI-COTAX (Sinergi Coretax): Pendampingan mahasiswa Renjani dalam pelaporan SPT tahunan di UIN Salatiga. *Penamas: Journal of Community Service*, *6*(3), 1007–1018. https://doi.org/10.53088/penamas.v6i3.3696

Copyright © 2026 by Authors; this is an open-access article under the CC BY-SA License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0).

1. Pendahuluan

Pajak merupakan instrumen krusial dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang menjadi motor penggerak pembangunan nasional dan stabilitas ekonomi negara negara (Nasution et al., 2025; Kansil & Fadloli, 2024). Dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan integrasi administrasi perpajakan, Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan lompatan teknologi besar dengan mengimplementasikan *CoreTax Administration System* (Coretax). Transformasi digital ini dirancang untuk menyederhanakan proses bisnis perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan SPT Tahunan, hingga pengawasan guna menciptakan ekosistem perpajakan yang lebih modern, efektif, dan akuntabel (Korat & Munandar, 2025; Khusniah et al, 2025; Suryanto & Dai, 2025). Tidak hanya memberikan manfaat bagi otoritas pajak dalam meningkatkan efektivitas pengawasan dan pengelolaan data perpajakan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Latifah et al., 2025).

Pergeseran ke Coretax membawa tantangan adaptasi berupa kesenjangan digital (*digital divide*) dan kendala teknis operasional. Masalah nyata ini dihadapi secara langsung oleh kelompok sasaran utama pengabdian, yaitu 446 Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga. Berdasarkan analisis kebutuhan awal (*needs assessment*) melalui survei ringkas dan inventarisasi kendala di lapangan, diidentifikasi bahwa mayoritas ASN mengalami hambatan pada tiga area utama: (1) pemahaman alur navigasi interface Coretax yang baru, (2) kendala verifikasi akun dan penerimaan kode OTP/pulsa, serta (3) keterbatasan waktu dan kesanggupan fisik bagi pegawai yang dalam masa pemulihan kesehatan untuk melakukan konsultasi langsung. Kebutuhan mitra akan pendampingan yang responsif dan fleksibel inilah yang melatarbelakangi dirancangnya intervensi program SI-COTAX (Sinergi Coretax).

Pemilihan 42 mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) dari Tax Center FEBI UIN Salatiga sebagai agen pendamping didasari oleh beberapa pertimbangan strategis. Mahasiswa RENJANI telah dibekali dengan pelatihan teknis perpajakan yang terstandarisasi oleh DJP, memiliki kedekatan geografis dan emosional (*peer-support*) dengan sivitas akademika UIN Salatiga, serta fleksibilitas tinggi dalam memberikan layanan. Pendekatan ini sekaligus menerapkan konsep *Service Learning*, di mana mahasiswa tidak hanya mentransfer pengetahuan tetapi juga mengasah keterampilan komunikasi dan kepedulian sosial secara riil.

Adopsi teknologi baru berskala nasional ini membawa tantangan tersendiri bagi masyarakat selaku wajib pajak. Fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) dan literasi perpajakan yang bervariasi di kalangan masyarakat (Fauziah et al., 2025), kesiapan dan kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap platform digital menjadi tantangan utama (Fajar & Putra, 2026). Wajib pajak masih mengalami kesulitan serta kendala teknis dalam mengoperasikan sistem Coretax yang baru. Permasalahan ini juga secara nyata dirasakan di lingkungan Sivitas Akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga. Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang

memiliki banyak pegawai (dosen dan tenaga kependidikan), proses transisi dari sistem lama (*e-Filing* / DJP Online) menuju platform Coretax tidak sepenuhnya berjalan tanpa kendala.

Kendala teknis yang meliputi keluhan mengenai kerumitan alur aktivasi akun dan pembuatan kata sandi baru, kendala pemadanan NIK-NPWP yang belum terintegrasi sempurna, kendala *session timeout* atau kelambatan respon sistem pada puncak masa pelaporan, hingga kebingungan mengenai navigasi serta *role access* menu pada antarmuka (*user interface*) Coretax yang jauh berbeda dari sistem sebelumnya. Transisi menuju platform digital yang masif sering kali memicu hambatan adaptasi, yang jika tidak ditangani dengan baik berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dan menghambat target optimalisasi penerimaan negara serta terjadinya keterlambatan pelaporan SPT Tahunan di lingkungan UIN Salatiga.

Permasalahan kepatuhan perpajakan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi prosedur administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh hubungan antara wajib pajak dan otoritas perpajakan. Feld dan Frey (2007) melalui konsep *psychological tax contract* menjelaskan bahwa perlakuan yang adil, proses administrasi yang sah, serta pelayanan yang baik dari otoritas pajak dapat mendukung kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, pendampingan yang komunikatif dan responsif menjadi salah satu upaya untuk membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan serta mengatasi kendala yang dihadapi selama proses pelaporan SPT Tahunan.

Menjawab tantangan tersebut, diperlukan langkah strategis yang mampu menjembatani regulasi baru pemerintah dengan realitas kemampuan wajib pajak. Keberadaan Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Salatiga bersama mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) memiliki peran strategis sebagai jembatan *edu-asistensi*. Melalui bimbingan teknis, sosialisasi, dan pendampingan *one-on-one* langsung di lapangan. Atas dasar pemikiran dan kondisi faktual tersebut, melalui kegiatan pengabdian masyarakat bertajuk "SI-COTAX (Sinergi Coretax)", program ini diinisiasi untuk membangun sinergi yang kuat antara akademisi (mahasiswa RENJANI) dan wajib pajak di lingkungan UIN Salatiga. Kegiatan ini difokuskan pada pendampingan intensif, edukasi interaktif, dan bimbingan teknis langsung mengenai pelaporan pajak berbasis Coretax. Dengan adanya keterlibatan aktif mahasiswa RENJANI, diharapkan kendala psikologis dan teknis yang dihadapi masyarakat dapat teratasi, sehingga optimalisasi pelaporan pajak dapat tercapai demi mewujudkan kemandirian bangsa melalui sektor perpajakan.

Secara spesifik, program PkM ini bertujuan untuk: meningkatkan pemahaman dan literasi digital sivitas akademika UIN Salatiga dalam menggunakan Coretax; memberikan asistensi langsung pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara akurat; mengurangi hambatan teknis pelaporan melalui solusi pendampingan yang terintegrasi; serta membangun kemandirian Wajib Pajak agar mampu melakukan pelaporan secara mandiri pada masa mendatang.

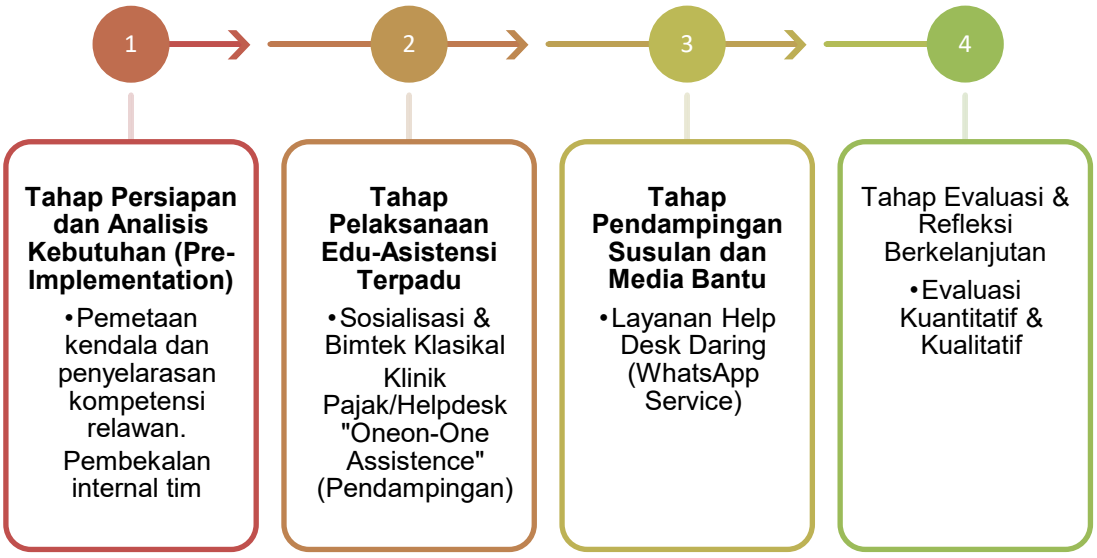
Novelty program SI-COTAX terletak pada sintesis pendekatan Edu-Asistensi Terpadu yang mengombinasikan empat kanal layanan inklusif sekaligus: (1) pembagian 3 Posko/Desk Pajak secara proporsional di Kampus 1, Kampus 2, dan Kampus 3 untuk mendekatkan jangkauan fisik; (2) Pendampingan Personal (*One-on-One Assistance*) untuk mengatasi kendala spesifik Wajib Pajak; (3) WhatsApp Service sebagai saluran pendampingan susulan non-tatap muka; serta (4) Special/Inclusive Outreach yang mendatangi Wajib Pajak dalam masa pemulihan kesehatan secara langsung. Kombinasi multi-kanal dan strategi jemput bola ini memastikan bahwa proses transisi digitalisasi perpajakan berjalan inklusif, responsif, dan tidak meninggalkan Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan.

2. Metode Pengabdian

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan Pendampingan Terpadu (*Edu-Asistensi*), yaitu pendekatan yang mengintegrasikan edukasi perpajakan dengan asistensi teknis secara langsung kepada wajib pajak. Pendekatan ini mengadaptasi kerangka *Service Learning* (Leslie & Rhoades, 1995) dan *Participatory Action Research* (PAR) (Kemmis & McTaggart, 2007), dengan melibatkan mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) Tax Center FEBI UIN Salatiga. Pelaksanaannya menggabungkan edukasi perpajakan melalui kegiatan penyampaian materi (*transfer of knowledge*) dengan asistensi teknis secara individual (*one-on-one direct assistance*). Pendekatan Edu-Asistensi dipilih karena dinilai relevan untuk membantu wajib pajak mengatasi kendala literasi digital dan teknis dalam penggunaan sistem Coretax. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2026), yang menunjukkan bahwa pendampingan melalui edukasi, praktik langsung, simulasi, dan diskusi dapat meningkatkan pemahaman serta kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap sistem Coretax. Oleh karena itu, pendekatan ini diterapkan kepada wajib pajak dari unsur dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan UIN Salatiga.

Kelompok sasaran utama kegiatan PkM ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan UIN Salatiga, yang mencakup Dosen dan Tenaga Kependidikan (Tendik) dengan jumlah total target sasaran sebanyak 446 orang. Karakteristik kelompok sasaran tergolong heterogen, ditandai dengan variasi rentang usia, tingkat literasi digital perpajakan, serta kompleksitas struktur penghasilan dan kepemilikan bukti potong (1721-A2). Penentuan sasaran ini didasarkan pada kriteria kewajiban hukum pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi ASN, instruksi kepatuhan internal lembaga, serta hasil analisis kebutuhan (*needs assessment*) awal yang mengindikasikan perlunya pendampingan intensif selama masa transisi ke sistem Coretax. Pelaksanaan pendampingan melibatkan subjek pelaksana sebanyak 42 mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) penempatan di Tax Center Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Salatiga. Seluruh mahasiswa RENJANI telah melalui proses seleksi, memperoleh pembekalan teknis Coretax resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan dibimbing secara langsung oleh tim dosen.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dirancang secara sistematis melalui 4 (empat) tahapan utama:



Gambar 1. Tahapan *Edu-Asistensi*

Pendampingan terpadu untuk menyelesaikan SPT Tahunan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Relawan Pajak kepada Wajib Pajak Pribadi dengan menggunakan Coretax yang ini dilaksanakan di UIN Salatiga mulai dari 1 Februari – 30 April 2026. Mengingat UIN Salatiga memiliki cakupan wilayah dan sivitas akademika yang tersebar, maka untuk mengoptimalkan jangkauan pelayanan, tim Renjani dibagi dan ditempatkan secara proporsional di 3 Posko/Desk Pajak di 3 Kampus UIN Salatiga.

3. Hasil Pengabdian

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan secara terprogram dengan jadwal sebagai berikut.

Tabel 1. Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Waktu Kegiatan
1.	Seleksi Calon Renjani	1 September – Desember 2025
2.	Pelatihan aktivasi coretax	31 Desember 2025
3.	Pembekalan di Semarang	13 Januari 2026
4.	Pelaksanaan magang	1 Februari – 30 April 2026
5.	Evaluasi program kerja	11 Mei 2026

Seleksi pendaftaran calon Renjani

Tahap awal pelaksanaan program diawali dengan pembukaan masa pendaftaran bagi calon Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) UIN Salatiga yang berlangsung dari 1 September hingga 5 Oktober 2025. Pada tahap ini, pendaftaran dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa melalui portal/skema yang disediakan, diikuti dengan proses verifikasi dan penilaian berkas oleh tim *Tax Center* UIN Salatiga. Penilaian berkas ini bertujuan untuk menyeleksi calon relawan berdasarkan kriteria administratif, rekam jejak akademis, serta komitmen kesediaan mengabdi dalam mendampingi Wajib Pajak selama periode pengabdian. Tahap pendaftaran ini menjadi penyaring awal (*screening process*) untuk memastikan calon relawan memiliki kualifikasi dasar dan integritas

yang dibutuhkan sebelum melangkah ke tahap pembekalan dan ujian tingkat (*leveling test*)

Tahap Pelatihan dan *Leveling Test* Relawan (8 September – 28 November 2025) Setelah lolos seleksi berkas, calon Renjani mengikuti rangkaian pelatihan intensif dan *leveling test* yang diselenggarakan secara berkelanjutan. Materi pelatihan mencakup pemahaman regulasi perpajakan terkini, tata cara pengoperasian sistem Coretax, teknis pemadanan NIK-NPWP, hingga etika komunikasi publik. Ujian *leveling test* ini berfungsi untuk mengukur ketepatan dan kesiapan kompetensi teknis setiap relawan sebelum diterjunkan langsung melayani Wajib Pajak.

Tahap Pengumuman Hasil *Leveling Test* (1 Desember – 12 Desember 2025). Pada tahap ini, *Tax Center* mengumumkan hasil penilaian *leveling test* kepada seluruh peserta. Pengumuman ini menetapkan daftar calon relawan yang dinyatakan memenuhi standar kualifikasi kelulusan materi dan siap melanjutkan ke tahap komitmen etik perpajakan.

Tahap Pengunggahan Kode Etik (1 Desember – 24 Des 2025). Calon relawan yang telah dinyatakan lulus diwajibkan mengunggah dokumen pernyataan komitmen Kode Etik Relawan Pajak. Langkah ini penting untuk menjamin bahwa seluruh anggota Renjani mematuhi prinsip kerahasiaan data Wajib Pajak, menjaga integritas, serta bersikap profesional dan inklusif dalam menjalankan tugas pelayanan di lapangan.

Tahap Pengumuman Akhir (8 Desember – 31 Desember 2025). Tahap ini merupakan penetapan resmi dan pengumuman akhir susunan tim Relawan Pajak (Renjani) UIN Salatiga untuk periode tugas tahun 2026. Mahasiswa yang lolos pada tahap ini secara resmi terdaftar sebagai relawan yang siap ditempatkan di posko-posko pelayanan kampus.

Tahap Pelaksanaan Kegiatan (1 Januari – 31 Desember 2026) Merupakan inti dari program pengabdian di mana tim Renjani menjalankan penugasan pelayanan dan edu-asistensi secara penuh selama satu tahun anggaran. Dalam rentang waktu ini, khususnya pada puncak periode pelaporan SPT (Februari–April) relawan disebar ke posko Kampus 1, Kampus 2, dan Kampus 3 UIN Salatiga untuk memberikan pendampingan langsung (*one-on-one*), memfasilitasi *WhatsApp service*, serta memberikan bantuan inklusif bagi Wajib Pajak yang membutuhkan penanganan khusus.

Pelatihan aktivasi coretax

Dalam pelatihan coretax pada tanggal 31 Desember didampingi langsung oleh Ibu Weika Wintari, S.E. sebagai Fungsional Penyuluhan Pajak Ahli Muda.

Proses aktivasi akun Coretax wajib pajak orang pribadi melalui sistem Coretax

Proses aktivasi akun coretax dilakukan secara daring melalui website Coretaxdjp.pajak.go.id. Dalam proses ini ibu Weika Wintari, S.E. memiliki peran dalam membimbing, mengarahkan serta membantu relawan pajak yang belum mengerti dalam proses aktivasi akun.

Dokumen yang diperlukan saat aktivasi akun seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), email aktif, nomor telepon aktif, serta Kartu Keluarga (KK). Apabila seluruh dokumen sudah lengkap, maka proses aktivasi akun coretax dapat dilakukan hingga wajib pajak memperoleh akses untuk login ke system. Jika terdapat kendala seperti tidak menerima kode saat verifikasi, wajib pajak belum mengetahui bahwa proses verifikasi memerlukan pulsa. Oleh karena relawan pajak harus memastikan bahwa wajib pajak punya pulsa untuk menerima kode verifikasi. Berikut tampilan aktivasi akun Coretax:



Gambar 2. Pelatihan Aktivasi Akun Coretax

Proses pembuatan Kode Otorisasi DJP wajib pajak melalui sistem Coretax

Proses pembuatan Kode Otorisasi DJP dilakukan secara daring melalui website Coretaxdjp.pajak.go.id. kegunaan dari kode otorisasi DJP ini digunakan saat wajib pajak ingin melakukan pelaporan pajaknya. Selain itu, relawan pajak memberikan arahan tatacara pembuatan Kode Otorisasi DJP, seperti harus terdapat huruf kapital, huruf kecil, angka, serta simbol khusus.

Tahap Pembekalan

Tahap pembekalan diselenggarakan di Gedung Keuangan Negara I Semarang oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pihak yang mengkoordinasi berjalananya kegiatan relawan pajak. Dalam tahap pembekalan ini DJP memberikan materi dalam pelaporan SPT yang nantinya akan dipraktikan langsung tim relawan pajak. Adapun kegiatan pembekalan bertujuan agar relawan pajak memahami, mampu menjalankan tugas sesuai prosedur pelayanan perpajakan, terutama pelaporan SPT Tahunan, aktivasi Coretax, serta pembuatan NPWP, sehingga relawan pajak memiliki kesiapan dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak.

Tahap Pelaksanaan Edu-Asistensi Terpadu

Pada proses pendampingan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, kegiatan dilakukan secara daring melalui website Coretaxdjp.pajak.go.id. Dalam proses ini, Renjani tidak hanya mendampingi wajib pajak, tetapi juga mengarahkan serta membantu dalam pengisian pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Sebelum melakukan pelaporan, relawan pajak meminta wajib pajak terkait dokumen yang diperlukan, seperti bukti potong tahunan (BPA1 atau BPA2) sebagai dasar dalam

proses pelaporan. Pada saat pengisian SPT Tahunan, relawan pajak berkoordinasi dengan wajib pajak terkait tempat kerja, penghasilan, serta status PTKP untuk memastikan kesesuaian data dengan bukti potong yang dimiliki. Namun demikian, dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala, seperti data penghasilan yang belum terinput secara otomatis dalam sistem Coretax sehingga menimbulkan kesulitan bagi wajib pajak. Untuk mengatasi hal tersebut relawan pajak harus mengecek ulang data dan harus sesuai dengan bukti potong.

Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi oleh relawan pajak adalah berkaitan dengan pengisian aset pada akhir tahun, di mana sejumlah wajib pajak menyatakan bahwa mereka tidak memiliki aset atau tabungan. Dalam situasi ini, relawan pajak memberikan arahan untuk mengisi data aset sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, seperti motor, mobil. Pada tahap akhir laporan, wajib pajak juga harus memastikan mengenai status SPT, seperti kurang bayar, lebih bayar, dan nihil. Dalam keadaan ini, relawan pajak memberikan penjelasan tentang makna dari masing-masing status serta langkah yang harus diambil. Sampai wajib pajak menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Berikut dokumentasi pelayanan yang dilakukan di Tax Center UIN Salatiga:



Gambar 3. Pelayanan Dokumentasi pendampingan pelaporan pajak SPT Tahunan dan BPE

Berdasarkan Tabel 2, kendala dalam pelaksanaan pendampingan Coretax tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan sistem, tetapi juga pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pelaporan SPT Tahunan. Permasalahan yang ditemukan meliputi aktivasi akun, verifikasi OTP, penginputan data penghasilan, pengisian aset, serta pemahaman mengenai status SPT. Temuan ini sejalan dengan Selasih & Indriani, (2026), yang mengidentifikasi kendala dalam aktivasi akun, akses Coretax, pelaporan SPT, dan pemahaman bukti potong selama kegiatan asistensi perpajakan oleh relawan pajak.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa pendampingan wajib pajak dalam penggunaan Coretax masih diperlukan untuk membantu mengatasi kendala teknis maupun prosedural. Dalam konteks SI-COTAX, pendampingan tidak hanya dilakukan

melalui pelayanan langsung di posko, tetapi juga diperluas melalui WhatsApp Service dan layanan inklusif bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan mobilitas. Dengan demikian, SI-COTAX memberikan bentuk pelayanan yang menggabungkan asistensi tatap muka dan pendampingan lanjutan sesuai kebutuhan wajib pajak.

Tabel 2. Identifikasi Kendala dan Solusi dalam Pendampingan Coretax

No.	Kendala yang Ditemukan	Bentuk Pendampingan Renjani
1.	Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam aktivasi akun Coretax.	Membimbing proses aktivasi akun dengan memastikan kelengkapan NIK, email aktif, nomor telepon, dan Kartu Keluarga.
2.	Kode OTP tidak diterima saat proses verifikasi.	Mengarahkan Wajib Pajak untuk memastikan nomor telepon aktif dan memiliki pulsa.
3.	Data penghasilan belum terinput secara otomatis dalam sistem Coretax.	Memeriksa dan mencocokkan data penghasilan dengan bukti potong BPA1 atau BPA2.
4.	Wajib Pajak mengalami kebingungan dalam pengisian data aset.	Memberikan arahan agar pengisian aset disesuaikan dengan kondisi kepemilikan sebenarnya.
5.	Wajib Pajak belum memahami status pelaporan SPT.	Menjelaskan arti status nihil, kurang bayar, dan lebih bayar beserta tindak lanjutnya.
6.	Wajib Pajak mengalami kendala teknis setelah meninggalkan posko pelayanan.	Memberikan pendampingan lanjutan melalui WhatsApp Service.
7.	Wajib Pajak memiliki keterbatasan mobilitas karena kondisi kesehatan.	Memberikan konsultasi jarak jauh atau kunjungan terbatas sesuai kebutuhan.

Tahap Pendampingan Susulan dan Media Bantu

Layanan Bantuan Daring (WhatsApp Service):

Membuka saluran komunikasi via *WhatsApp* sebagai *helpline* responsif. Melalui kanal ini, Wajib Pajak di lingkungan UIN Salatiga dapat berkonsultasi secara real-time apabila menemukan kendala teknis mandiri (seperti galat sistem, kebingungan mengunggah lampiran, atau verifikasi kode OTP) di luar jam klinik pajak fisik. Mahasiswa Relawan Pajak (Renjani) bertugas memandu langkah demi langkah (*step-by-step guidance*) melalui pertukaran tangkapan layar (*screenshot*) maupun panduan pesan interaktif.

Layanan Asistensi Inklusif dan Khusus (Special & Inclusive Outreach):

Sebagai bentuk komitmen pengabdian yang berkeadilan dan humanis, program ini juga menyediakan pendekatan jemput bola atau pendampingan khusus bagi Wajib Pajak yang memiliki kendala mobilitas temporal. Hal ini mencakup fasilitasi asistensi khusus bagi Wajib Pajak dari unsur dosen atau tenaga kependidikan yang sedang dalam kondisi pemulihan pasca kecelakaan atau memiliki hambatan fisik tertentu. Relawan pajak bersama tim pendamping akan memberikan fasilitas konsultasi jarak jauh yang intensif atau kunjungan terbatas dengan tetap menjaga privasi, memastikan bahwa kondisi kesehatan tidak menjadi halangan bagi sivitas akademika dalam memenuhi kepatuhan perpajakan tepat waktu.

Tahap Evaluasi & Refleksi Berkelanjutan

Dalam kegiatan ini evaluasi dilakukan secara offline oleh pembina Tax Center UIN Salatiga yang diselenggarakan pada tanggal 11 Mei 2026. Evaluasi Program Kerja

dilakukan bertujuan untuk mengukur seberapa jauh program relawan pajak berhasil mendampingi wajib pajak untuk pelaporan SPT Tahunan dan evaluasi terhadap kendala-kendala yang dihadapi oleh relawan pajak.

Berdasarkan hasil evaluasi ditemukan beberapa masalah seperti wajib pajak yang belum mengetahui Langkah-langkah pelaporan SPT, aktivasi akun, permintaan kode otorisasi perlu pulsa dan juga data wajib pajak yang belum terinput secara otomatis sehingga harus input data seacra manual. Tingkat efektivitas kegiatan ini juga tercermin dari menurunnya waktu rata-rata yang dibutuhkan wajib pajak untuk menyelesaikan pelaporan SPT setelah didampingi oleh relawan dibandingkan saat mereka mencoba secara mandiri Harjo et al., (2022). Secara keseluruhan, kegiatan ini dinilai efektif melalui *Edu-Asistensi*, meskipun masih terdapat kendala pada aspek literasi digital dan penggunaan sistem Coretax. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, mahasiswa Renjani telah memberikan pendampingan kepada 357 ASN dari total 446 ASN yang menjadi sasaran program atau sebesar 80,04%.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa program SI-COTAX telah menjangkau sebagian besar sasaran kegiatan. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan ini berpotensi untuk terus dikembangkan melalui peningkatan sosialisasi, penguatan literasi digital perpajakan, serta penyediaan layanan konsultasi yang berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu wajib pajak mengatasi kendala penggunaan Coretax dan meningkatkan kemandirian dalam melaksanakan pelaporan SPT Tahunan.

Pendampingan yang dilakukan oleh Relawan Pajak tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi pelaporan SPT Tahunan, tetapi juga memberikan penjelasan kepada wajib pajak mengenai prosedur dan penggunaan sistem Coretax. Interaksi antara relawan pajak dan wajib pajak memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk menyampaikan kendala serta memperoleh arahan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Kondisi tersebut dapat dikaitkan dengan konsep *psychological tax contract* yang dikemukakan oleh Feld dan Frey (2007). Konsep ini menjelaskan bahwa hubungan antara wajib pajak dan otoritas perpajakan, termasuk perlakuan yang adil serta pelayanan yang responsif, merupakan aspek yang dapat mendukung kepatuhan pajak. Oleh karena itu, pelayanan yang komunikatif dan responsif dalam program SI-COTAX menjadi salah satu upaya untuk menciptakan pengalaman pelayanan perpajakan yang lebih baik bagi wajib pajak.

Tabel 3. Capaian Pelaksanaan Pendampingan SPT Tahunan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Total ASN sasaran	446	100%
2.	ASN didampingi Renjani	357	80,04%
3.	ASN melapor melalui layanan perpajakan lainnya	89	19,96%
	Total	446	100%

Berbeda dengan kegiatan asistensi perpajakan yang menitikberatkan pelayanan melalui pojok pajak, sebagaimana dibahas dalam penelitian Selasih dan Indriani (2026), program SI-COTAX mengembangkan pola pendampingan melalui integrasi beberapa kanal layanan. Pendampingan tidak hanya dilakukan secara langsung

melalui tiga posko pajak yang tersebar di Kampus 1, Kampus 2, dan Kampus 3 UIN Salatiga, tetapi juga melalui asistensi individual (*one-on-one assistance*), serta layanan konsultasi WhatsApp. Dengan demikian, kontribusi SI-COTAX terletak pada pengembangan model pendampingan perpajakan berbasis multi-kanal yang menggabungkan pelayanan tatap muka, konsultasi daring, dan pendekatan inklusif sesuai kebutuhan wajib pajak.

4. Kesimpulan

Pembentukan tim relawan pajak ini dinilai sangat efektif dan efisien yang dapat membantu wajib pajak tepat dalam pelaporan SPT Tahunanya. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi akan dapat mendorong terpenuhinnya pendapatan pajak sesuai APBN. DJP sebagai lembaga otoritas perpajakan memberikan alternatif untuk dapat mempermudah pelaporan pajak dengan efisien adalah dengan memanfaatkan fasilitas asistensi pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh Relawan Pajak. Namun, pelaksanaan kegiatan masih menghadapi kendala, seperti rendahnya literasi digital wajib pajak serta adanya ketidaksesuaian data dalam sistem Coretax yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Oleh karena itu, ke depan kegiatan pendampingan ini memiliki peluang untuk dikembangkan melalui peningkatan sosialisasi dan pelatihan berbasis digital agar wajib pajak dapat lebih mandiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Salatiga atas dukungan kelembagaan dan fasilitas tempat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I, pengurus Tax Center FEBI UIN Salatiga, seluruh mahasiswa Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) UIN Salatiga atas dedikasi dan pendampingan di lapangan, serta seluruh sivitas akademika UIN Salatiga yang telah berpartisipasi aktif dalam menyukseskan kegiatan pengabdian dan penyelesaian penulisan naskah ini.

Referensi

Fajar, A. D., & Putra, D. A. (2026). Menjembatani Kesenjangan Digital Dalam Administrasi Perpajakan: Optimalisasi Program Relawan Pajak Untuk Mendorong Inklusi Wajib Pajak. *Sciences Du Nord Community Service, 3*(2), 150-156. https://doi.org/10.71238/sncs.v3i02.126

Fauziah, D. I., Pramudita, G., & Suhatmi, E. C. (2025). Automasi Sistem Perpajakan: Kompleksitas Dan Optimasi Menuju Era Society 5.0. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*, 5(1), 662-668. https://www.ojs.udb.ac.id/HUBISINTEK/article/view/4456

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

Harjo, D., Alfani, A., Zahran, W. S., & Irwansyah, I. (2022). Peranan Kegiatan Relawan Pajak Dalam Mendukung Pelaksanaan Stimulus Fiskal Pemerintah Tahun 2020.

Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI), *3*(2), 56–65. https://doi.org/10.31334/jupasi.v3i2.1693

Kansil, C.. S.T., & Fadloli, M. (2024). The Role of Tax Law in Encouraging National Economic Development to Realize State Goals. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(2), 1655–1662. https://doi.org/10.57235/qistina.v3i2.4247

Kemmis, S. and McTaggart, R. (2007). *Participatory Action Research: Communicative Action and the Public Sphere*. In: Denzin, N. and Lincoln, Y., Eds., Strategies of Qualitative Inquiry, Sage, Thousand Oaks, 271-330.

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

Khusniah, W., Merbaka, Z. R., Pahala, I., & Wahono, P. (2025). The role of digital Coretax technology in enhancing corporate income tax compliance. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 4(6), 1514-1521. https://doi.org/10.61445/tofedu.v4i6.584

Latifah, R. N., Hikmah, K. S. N., Sa'adah, P. A., & Af'idah, N. (2025). Edukasi Coretax System dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Mandiri dan Efisiensi Administrasi di Wilayah Semarang. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 6(3), 606-620. https://doi.org/10.21009/japa.0603.14

Leslie, L. L., & Rhoades, G. (1995). Rising Administrative Costs: Seeking Explanations. The Journal of Higher Education, 66(2), 187–212. https://doi.org/10.2307/2943911

Nasution, A. Z., Oktavia, S., Telaumbanua, R. I., Bein, A., Saragih, B. J., & Sigalingging, K. (2025). Peranan pajak sebagai instrumen pembangunan dan kemandirian fiskal negara. *Jurnal Inovasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(4), 458. https://ejurnals.com/ojs/index.php/jimk/article/view/3595

Putri, S. A., Saptania, I. A., Azizah, H. F., & Badria, N. (2026). Pendampingan Literasi Digital Perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menghadapi Coretax di PT Organon Pharma Indonesia. *Darma Diksani: Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, Dan Humaniora*, *6*(2), 372–382. https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v6i2.10521

Selasih, M., & Indriani, R. (2026). Asistensi Perpajakan Melalui Pojok Pajak dan Pendampingan Coretax Oleh Relawan Pajak di Kota Bengkulu. *Eastasouth Journal of Effective Community Services*, *5*(01), 48–55. https://doi.org/10.58812/ejecs.v5i01.605

Suryanto, S., & Dai, R. R. M. (2025). Digitalisasi pembayaran dalam pengelolaan keuangan publik: Strategi efisiensi dan transparansi. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 13(1), 96-110. https://doi.org/10.34010/hnta2869