

**ADAPTASI DIGITAL WAJIB PAJAK DI ERA CORETAX:
KONTRIBUSI RELAWAN PAJAK UNTUK NEGERI
DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PERPAJAKAN**

**Gitanadine Evaluckyta¹, Wildan Alkhairi², Misael Yosia Sianipar³, Sulistia Mei Saputri⁴,
Rini Indriani⁵**

^{1,2,3,4,5}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

¹gitanadineevaluckyta@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui penerapan Coretax menjadi salah satu langkah Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelayanan perpajakan. Perubahan sistem tersebut mendorong wajib pajak untuk beradaptasi dengan berbagai layanan perpajakan secara digital, mulai dari aktivasi akun, pemutakhiran data, penggunaan sertifikat digital, hingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Dalam proses adaptasi tersebut, keberadaan Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) menjadi salah satu bentuk kontribusi mahasiswa dalam menjembatani kebutuhan wajib pajak dengan layanan perpajakan digital. Kegiatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kontribusi Renjani 2026 melalui Tax Center Universitas Bengkulu dalam mendukung adaptasi digital wajib pajak dan pelayanan perpajakan di era Coretax. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan orientasi dan pembekalan materi perpajakan serta penggunaan Coretax, kemudian dilanjutkan dengan asistensi dan pendampingan kepada wajib pajak secara langsung. Kegiatan dilaksanakan di KPP Pratama Bengkulu Satu, lingkungan Universitas Bengkulu, beberapa perusahaan, serta melalui edukasi perpajakan berbasis media sosial. Pendampingan mencakup pelaporan SPT Tahunan, aktivasi dan penggunaan akun Coretax, pemutakhiran data wajib pajak, pembuatan dan aktivasi sertifikat digital, pemadanan NIK-NPWP, serta layanan perpajakan lainnya. Sasaran kegiatan meliputi wajib pajak orang pribadi dari berbagai latar belakang pekerjaan, seperti dosen, tenaga kependidikan, pegawai swasta, PNS, pengusaha, pegawai perbankan, dan anggota legislatif, sementara edukasi digital juga diarahkan kepada mahasiswa dan khalayak umum. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa Renjani berperan sebagai pendamping sekaligus penghubung antara wajib pajak dan layanan perpajakan digital. Meskipun Coretax relatif mudah digunakan, pendampingan tetap dibutuhkan untuk memastikan wajib pajak memahami tahapan layanan dan menghindari kekeliruan dalam proses pelaporan. Selain itu, pada periode mendekati batas waktu pelaporan, kendala teknis akibat tingginya akses pengguna menjadi salah satu kondisi yang

Article history

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

memerlukan pendampingan lebih lanjut. Kegiatan ini menunjukkan bahwa Renjani tidak hanya mendukung pelayanan perpajakan, tetapi juga berkontribusi dalam memperluas literasi digital perpajakan dan membantu masyarakat beradaptasi terhadap transformasi administrasi perpajakan.

Kata Kunci: *Coretax*, Relawan Pajak untuk Negeri, Adaptasi Digital, Literasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam berbagai bidang, termasuk perpajakan. Pemanfaatan teknologi dalam administrasi perpajakan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh layanan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mengembangkan layanan berbasis digital melalui peluncuran sistem inti administrasi perpajakan yang baru, yaitu Coretax DJP, yang resmi beroperasi sejak Januari 2025 (Direktorat Jenderal Pajak [DJP], 2024a).

Perubahan dalam administrasi perpajakan juga ditandai dengan adanya beberapa pembaharuan yang perlu dipahami oleh masyarakat. Salah satunya adalah penerapan Coretax DJP serta perubahan NPWP dari 15 digit menjadi 16 digit. Bagi wajib pajak orang pribadi penduduk Indonesia, NIK digunakan sebagai NPWP, sedangkan wajib pajak lainnya menggunakan NPWP 16 digit sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-6/PJ/2024 (DJP, 2024b). Perubahan tersebut membuat wajib pajak perlu menyesuaikan diri dengan sistem dan ketentuan perpajakan yang baru.

Dalam pelaksanaannya, perubahan tersebut masih dapat menimbulkan kendala bagi sebagian besar wajib pajak. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi perpajakan, mengikuti perubahan ketentuan, maupun menggunakan layanan perpajakan secara digital. Kondisi tersebut dapat menyebabkan wajib pajak membutuhkan bantuan untuk memahami informasi dan prosedur yang harus dilakukan. Oleh karena itu, perubahan dalam administrasi perpajakan perlu disertai dengan penyampaian informasi dan pendampingan yang mudah dipahami (DJP, 2025).

Selain kendala dalam memahami perubahan, tingkat literasi perpajakan dan kemampuan digital masyarakat juga berbeda-beda. Sebagian wajib pajak telah terbiasa menggunakan layanan digital, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan bantuan dalam mengakses dan memahami informasi perpajakan. Hal ini menjadi penting karena informasi dan layanan perpajakan terus mengalami perkembangan. Shalihah dkk. (2026) menunjukkan bahwa literasi pajak digital berperan secara positif dan signifikan dalam mendukung kepatuhan formal wajib pajak setelah adanya integrasi NIK sebagai NPWP.

Upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dapat dilakukan melalui edukasi, sosialisasi, dan pendampingan perpajakan. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media digital agar informasi lebih mudah diakses oleh masyarakat. Pendampingan juga dapat membantu wajib pajak ketika mengalami kesulitan dalam memahami informasi atau menjalankan kewajiban perpajakannya. Fasya dan Suliandi (2024) menunjukkan bahwa relawan pajak dapat berperan sebagai jembatan komunikasi antara DJP dan masyarakat dalam menyampaikan informasi serta memberikan pendampingan perpajakan.

Salah satu bentuk keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan tersebut adalah melalui program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Program ini merupakan agenda tahunan DJP yang melibatkan mahasiswa dari perguruan tinggi mitra Tax Center untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan edukasi dan asistensi perpajakan kepada masyarakat (DJP, 2026a). Melalui

kegiatan Renjani, mahasiswa dapat membantu menyampaikan informasi perpajakan serta mendampingi wajib pajak dalam menghadapi berbagai kendala. Kegiatan tersebut menjadi salah satu bentuk kontribusi mahasiswa dalam membantu masyarakat memahami kewajiban perpajakannya.

Selain pendampingan secara langsung, Renjani juga dapat memanfaatkan media sosial sebagai sarana edukasi perpajakan. Informasi mengenai ketentuan, layanan, dan pengetahuan perpajakan dapat disampaikan melalui konten yang sederhana dan mudah dipahami. Pemanfaatan media sosial dapat membantu penyebaran informasi kepada masyarakat yang lebih luas dan melengkapi kegiatan edukasi secara langsung. Dengan demikian, kegiatan Renjani dapat dilakukan melalui berbagai bentuk sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan Renjani memiliki peran dalam mendukung peningkatan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan. Kegiatan ini tidak hanya mencakup pendampingan kepada wajib pajak, tetapi juga edukasi dan penyebaran informasi melalui media digital. Artikel ini membahas pelaksanaan kegiatan Renjani, bentuk edukasi dan pendampingan yang dilakukan, permasalahan yang ditemukan selama kegiatan, serta manfaat kegiatan dalam membantu masyarakat memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) Tahun 2026 dilaksanakan melalui Tax Center Universitas Bengkulu dengan melibatkan mahasiswa sebagai relawan yang berperan dalam memberikan edukasi dan asistensi perpajakan kepada masyarakat. Kegiatan dilaksanakan di wilayah Kota Bengkulu dan melibatkan beberapa lokasi pelayanan, antara lain KPP Pratama Bengkulu Satu, lingkungan Universitas Bengkulu, beberapa fakultas di Universitas Bengkulu, serta sejumlah perusahaan dan instansi yang menjadi lokasi pelaksanaan asistensi. Sasaran utama kegiatan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dengan latar belakang pekerjaan yang beragam, seperti dosen, tenaga kependidikan, pegawai swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), pengusaha, pegawai perbankan, anggota legislatif, dan masyarakat umum. Selain pendampingan secara langsung, kegiatan edukasi juga diarahkan kepada mahasiswa dan masyarakat melalui media sosial.

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan deskriptif-partisipatif, yaitu mahasiswa tidak hanya memberikan informasi perpajakan, tetapi terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, pendampingan, komunikasi, dan penyelesaian permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Pendekatan tersebut relevan dengan karakteristik program Renjani yang menempatkan mahasiswa sebagai bagian dari upaya edukasi dan asistensi perpajakan kepada masyarakat. Penelitian pengabdian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kegiatan relawan pajak dapat dilaksanakan melalui tahapan pembekalan, pelaksanaan pendampingan, dan evaluasi sebagai bentuk keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan perpajakan (Rokhmah et al., 2024). Selain itu, pelaksanaan Renjani oleh DJP pada tahun 2025 menempatkan relawan sebagai penghubung antara DJP dan masyarakat serta memberikan pembekalan mengenai Coretax, pelaporan SPT Tahunan, dan pembuatan konten edukasi perpajakan melalui media sosial.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal yang dilakukan untuk memastikan mahasiswa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai sebelum memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Setelah dinyatakan sebagai peserta Renjani Tahun 2026, mahasiswa memperoleh orientasi dan pembekalan mengenai program, tugas dan tanggung jawab relawan, materi perpajakan, serta penggunaan layanan perpajakan berbasis Coretax. Pembekalan menjadi bagian penting karena perubahan sistem administrasi perpajakan dari berbagai layanan

sebelumnya menuju Coretax menuntut adanya pemahaman terhadap prosedur dan fitur layanan yang digunakan oleh wajib pajak.

Coretax DJP merupakan sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan sebagai bagian dari Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. Pemerintah menetapkan PMK Nomor 81 Tahun 2024 sebagai salah satu dasar pelaksanaan sistem tersebut, sedangkan Coretax mulai digunakan untuk pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan sejak 1 Januari 2025 (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Sistem ini mencakup berbagai layanan administrasi perpajakan, termasuk registrasi, pelaporan SPT, pembayaran, dan layanan perpajakan lainnya.

Materi pembekalan Renjani disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan di lapangan, khususnya mengenai asistensi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Coretax. Selain itu, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai aktivasi akun Coretax, pemutakhiran data wajib pajak, pemadanan NIK-NPWP, pembuatan dan aktivasi kode otorisasi atau sertifikat digital, serta berbagai layanan administrasi yang dapat dilakukan melalui sistem tersebut. Pembekalan juga mencakup aspek komunikasi dan pelayanan agar mahasiswa mampu menyampaikan informasi perpajakan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Kegiatan pembekalan tersebut sejalan dengan pelaksanaan Renjani yang dilakukan DJP pada tahun 2025, ketika mahasiswa diberikan pelatihan mengenai sistem administrasi perpajakan baru, asistensi SPT Tahunan, serta pembuatan konten edukasi perpajakan.

2. Sosialisasi kepada Masyarakat

Tahap kedua berupa sosialisasi perpajakan kepada masyarakat yang dilakukan secara langsung pada berbagai lokasi kegiatan. Sosialisasi diarahkan untuk memperkenalkan layanan perpajakan digital dan memberikan pemahaman mengenai kewajiban wajib pajak, terutama berkaitan dengan penggunaan Coretax. Kegiatan dilaksanakan melalui interaksi langsung dengan wajib pajak di KPP Pratama Bengkulu Satu, lingkungan Universitas Bengkulu, beberapa fakultas untuk mendukung pelaporan SPT dosen dan tenaga kependidikan, serta lokasi perusahaan dan instansi yang menjadi tempat pelaksanaan kegiatan Renjani.

Sosialisasi tidak hanya bersifat penyampaian materi satu arah, tetapi dilakukan melalui komunikasi dua arah. Wajib pajak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan maupun kondisi yang sedang dihadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Relawan kemudian memberikan penjelasan berdasarkan prosedur yang berlaku dan mengarahkan wajib pajak untuk menggunakan layanan perpajakan secara tepat. Pola tersebut menjadikan relawan tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dan otoritas pajak. Peran tersebut sejalan dengan temuan Fasya dan Suliandi (2024) yang menunjukkan bahwa relawan pajak dapat menjadi jembatan komunikasi antara DJP dan masyarakat karena membantu menerjemahkan informasi perpajakan yang bersifat teknis menjadi lebih mudah dipahami.

Sosialisasi juga diarahkan pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai perubahan layanan perpajakan. Hal tersebut penting karena sejak Tahun Pajak 2025 pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi menggunakan Coretax, sedangkan pelaporan untuk tahun pajak sebelumnya masih menggunakan mekanisme yang berbeda. DJP juga menyediakan panduan khusus mengenai pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui Coretax, termasuk panduan untuk karyawan, pekerjaan bebas, dan pengusaha UMKM (Direktorat Jenderal Pajak, 2025).

3. Pendampingan Pelaporan SPT melalui Coretax

Tahap utama dalam pelaksanaan kegiatan adalah pendampingan wajib pajak dalam menggunakan Coretax untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pendampingan dilakukan secara langsung dan bersifat individual sesuai dengan kondisi masing-masing wajib pajak. Sebelum memulai proses, relawan mengidentifikasi kebutuhan wajib pajak dan memastikan informasi serta dokumen yang diperlukan telah tersedia. Selanjutnya, wajib pajak diarahkan

untuk mengakses akun Coretax dan menjalankan tahapan pelayanan sesuai kebutuhan.

Pendampingan tidak terbatas pada pelaporan SPT Tahunan, tetapi mencakup berbagai layanan yang berkaitan dengan administrasi wajib pajak. Relawan membantu proses aktivasi akun Coretax, pemutakhiran data pribadi, pemadanan NIK-NPWP, pembuatan dan aktivasi kode otorisasi atau sertifikat digital, serta layanan administrasi lainnya. Untuk pelaporan SPT Tahunan, relawan mendampingi wajib pajak dalam memeriksa data yang tersedia pada sistem, mengisi bagian yang diperlukan, melakukan pengecekan kembali, hingga menyelesaikan proses pelaporan. DJP menjelaskan bahwa Coretax menyediakan mekanisme pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui satu modul yang mencakup berbagai kategori wajib pajak.

Pendampingan dilaksanakan dengan prinsip bahwa wajib pajak tetap menjadi pihak yang melakukan proses pada akun pribadinya, sedangkan relawan memberikan arahan dan membantu menjelaskan setiap tahapan. Pendekatan tersebut penting untuk menghindari ketergantungan wajib pajak terhadap relawan sekaligus memberikan pengalaman langsung dalam menggunakan layanan perpajakan digital. Dengan demikian, pendampingan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pelaporan, tetapi juga pada proses pembelajaran agar wajib pajak semakin memahami penggunaan Coretax secara mandiri.

Dalam pelaksanaannya, sebagian wajib pajak telah mampu menggunakan Coretax secara mandiri, tetapi masih ditemukan kekeliruan dalam proses pengisian maupun administrasi perpajakan yang memerlukan penjelasan atau tindak lanjut. Dalam kondisi tertentu, relawan membantu mengidentifikasi permasalahan dan mengarahkan wajib pajak untuk memperoleh penyelesaian melalui KPP apabila permasalahan membutuhkan kewenangan petugas pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendampingan Renjani berfungsi sebagai bagian dari proses pelayanan yang membantu wajib pajak memahami prosedur sekaligus menghubungkan wajib pajak dengan petugas DJP apabila diperlukan.

4. Edukasi Digital melalui Media Sosial

Selain kegiatan pelayanan secara langsung, edukasi perpajakan dilakukan melalui media sosial sebagai sarana memperluas jangkauan informasi. Edukasi digital terutama diarahkan kepada mahasiswa dan masyarakat umum yang aktif menggunakan media sosial. Materi yang disampaikan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan layanan perpajakan, seperti informasi mengenai kewajiban perpajakan, pelaporan SPT, Coretax, serta informasi perpajakan lainnya.

Media sosial dipilih karena memungkinkan informasi perpajakan disampaikan secara lebih fleksibel, sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat tanpa harus hadir secara langsung pada lokasi pelayanan. Konten dikemas dalam bentuk informasi singkat, infografis, maupun materi edukatif yang menggunakan bahasa yang lebih komunikatif. Penggunaan media sosial sebagai bagian dari edukasi juga sesuai dengan pembekalan Renjani yang memasukkan pembuatan konten perpajakan sebagai salah satu keterampilan yang perlu dimiliki relawan.

Melalui edukasi digital, peran Renjani diperluas dari pelayanan langsung menjadi penyebaran informasi perpajakan kepada masyarakat yang lebih luas. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya memperoleh bantuan ketika menghadapi kewajiban perpajakan, tetapi juga memperoleh informasi yang dapat menjadi bekal dalam memahami perubahan administrasi perpajakan dan penggunaan Coretax.

5. Evaluasi dan Monitoring

Tahap terakhir adalah evaluasi dan monitoring yang dilakukan selama kegiatan berlangsung. Evaluasi dilakukan melalui dokumentasi setiap kegiatan, pencatatan aktivitas dalam logbook, serta pengisian survei kepuasan pelayanan oleh wajib pajak yang memperoleh asistensi. Dokumentasi kegiatan digunakan sebagai bukti pelaksanaan sekaligus sebagai bahan monitoring aktivitas masing-masing relawan. Setiap kegiatan yang dilakukan dicatat dan

dilaporkan melalui portal Renjani sehingga perkembangan aktivitas relawan dapat dipantau secara berkala.

Survei kepuasan digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman wajib pajak selama menerima pelayanan dari relawan. Evaluasi tersebut menjadi bahan refleksi bagi mahasiswa dalam meningkatkan kualitas komunikasi, ketepatan pemberian informasi, dan kemampuan memberikan asistensi. Pendekatan evaluatif semacam ini juga ditemukan dalam kegiatan pengabdian relawan pajak sebelumnya yang menempatkan evaluasi sebagai salah satu tahapan setelah pelaksanaan pendampingan (Rokhmah et al., 2024).

Monitoring juga dilakukan terhadap kendala yang muncul selama kegiatan. Secara umum, penggunaan Coretax dalam kegiatan pendampingan dapat dilaksanakan dengan baik. Namun, pada periode yang mendekati batas akhir pelaporan SPT, terdapat kondisi ketika sistem mengalami gangguan atau akses menjadi kurang optimal akibat tingginya jumlah pengguna yang mengakses layanan secara bersamaan. Kondisi tersebut menjadi bagian dari pengalaman lapangan yang dicatat oleh relawan untuk menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut kepada wajib pajak. Dengan demikian, evaluasi dan monitoring tidak hanya berfungsi untuk menilai pelaksanaan program, tetapi juga memastikan kegiatan Renjani tetap responsif terhadap kebutuhan wajib pajak dan perkembangan layanan perpajakan digital.

Secara keseluruhan, kelima tahapan tersebut membentuk rangkaian kegiatan yang saling berkaitan, dimulai dari peningkatan kompetensi mahasiswa melalui pembekalan, penyampaian informasi kepada masyarakat, pendampingan langsung dalam penggunaan Coretax, perluasan edukasi melalui media sosial, hingga evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pola tersebut menempatkan mahasiswa sebagai bagian dari ekosistem pelayanan perpajakan sekaligus sebagai penghubung antara DJP, perguruan tinggi, dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan program Renjani yang dikembangkan DJP melalui kerja sama dengan Tax Center perguruan tinggi untuk mendukung edukasi dan asistensi perpajakan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Renjani 2026 menunjukkan bahwa pendampingan langsung maupun edukasi digital yang dilakukan mahasiswa berkontribusi nyata terhadap peningkatan literasi perpajakan wajib pajak. Wajib pajak yang sebelumnya belum memahami perubahan sistem dari layanan lama menuju Coretax memperoleh pemahaman secara bertahap melalui penjelasan relawan mengenai aktivasi akun, pemadanan NIK-NPWP, dan tata cara pelaporan SPT Tahunan. Proses ini sejalan dengan temuan Shalihah dkk. (2026) yang menunjukkan bahwa literasi pajak digital berperan positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak setelah integrasi NIK sebagai NPWP. Peningkatan literasi tersebut tidak berhenti pada aspek teknis penggunaan sistem, tetapi juga merambah pada pemahaman substansi kewajiban perpajakan itu sendiri, karena pola komunikasi dua arah yang diterapkan relawan memungkinkan wajib pajak menyampaikan pertanyaan atas kondisi yang mereka hadapi secara langsung.

Seiring dengan meningkatnya literasi tersebut, kepatuhan formal wajib pajak yakni ketepatan dalam memenuhi kewajiban administratif seperti pelaporan SPT tepat waktu dan sesuai prosedur juga tampak menguat pada wajib pajak yang menerima pendampingan. Hal ini terlihat dari berkurangnya kekeliruan pengisian setelah relawan mendampingi proses pengecekan data sebelum pelaporan disampaikan. Pola ini konsisten dengan hasil kegiatan asistensi relawan pajak di Universitas Negeri Gorontalo yang menemukan bahwa pendampingan langsung mampu mengatasi kendala teknis sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak (Mada dkk., 2024), serta kegiatan serupa di Tax Center Universitas Singaperbangsa Karawang yang menekankan pentingnya konsistensi program relawan pajak untuk menjaga tingkat kepatuhan

wajib pajak orang pribadi (Suhono dkk., 2025).

Keberhasilan pendampingan tersebut tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi digital yang menjadi inti dari seluruh proses, mulai dari registrasi, pembuatan sertifikat digital, hingga pelaporan SPT dalam satu sistem Coretax yang terintegrasi. Pemanfaatan teknologi ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan Davis (1989), di mana penerimaan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Pendampingan relawan berfungsi memperkuat persepsi kemudahan tersebut, terutama bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem digital, sehingga hambatan psikologis awal terhadap perubahan sistem dapat diminimalkan tanpa mengurangi peran wajib pajak sebagai pengguna aktif akun pribadinya.

Dari sisi dampak sosial dan ekonomi, kehadiran Renjani memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak melalui interaksi yang lebih personal dan mudah dipahami, sekaligus mempererat hubungan antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah. Secara ekonomi, pendampingan yang diberikan secara cuma-cuma ini meringankan beban wajib pajak, khususnya mereka yang belum mampu mengakses jasa konsultan pajak berbayar. Pola manfaat semacam ini juga tercatat pada program sejenis di luar negeri, misalnya program *Volunteer Income Tax Assistance* (VITA) di Amerika Serikat yang telah berjalan sejak 1969 dan secara konsisten membantu wajib pajak berpenghasilan rendah memperoleh layanan pelaporan pajak tanpa biaya (Internal Revenue Service, 2026), bahkan studi ekonomi terhadap program VITA di Coppin State University mencatat dampak ekonomi komunitas yang cukup besar dari penghematan biaya jasa pelaporan pajak dan percepatan pencairan restitusi (Baryeh & Ezeka, 2019).

Secara teoritis, keseluruhan fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui perpaduan beberapa kerangka teori yang saling melengkapi. TAM (Davis, 1989) menjelaskan mengapa pendampingan meningkatkan penerimaan wajib pajak terhadap Coretax, sementara *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan turut membentuk niat wajib pajak untuk patuh. Dari sisi kepatuhan itu sendiri, kerangka *slippery slope* yang dikembangkan Kirchler (2007) relevan digunakan untuk menjelaskan bahwa kepatuhan pajak tidak semata-mata didorong oleh kekuatan otoritas (*power*), tetapi juga oleh kepercayaan (*trust*) wajib pajak terhadap sistem administrasi, yakni suatu kepercayaan yang justru dibangun melalui pendampingan manusiawi seperti yang dilakukan Renjani, dan bukan hanya melalui sanksi seperti yang diasumsikan model kepatuhan klasik (Allingham & Sandmo, 1972).

Jika dibandingkan dengan penelitian dan program serupa, temuan kegiatan ini sejalan dengan Fasya dan Suliandi (2024) yang menyimpulkan bahwa relawan pajak berperan sebagai jembatan komunikasi antara DJP dan masyarakat. Dibandingkan dengan program VITA di Amerika Serikat, terdapat kesamaan mendasar karena keduanya melibatkan mahasiswa sebagai relawan terlatih yang menjembatani wajib pajak dengan otoritas pajak. Namun terdapat perbedaan penting: VITA umumnya menyasar wajib pajak berpenghasilan rendah dan relawan mengerjakan pelaporan atas nama wajib pajak (IRS, 2026), sedangkan Renjani menyasar wajib pajak lintas profesi dengan prinsip pendampingan, bukan pengambilalihan, agar wajib pajak tetap belajar menggunakan sistem secara mandiri. Perbedaan pendekatan ini menegaskan bahwa Renjani tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administratif, tetapi juga pada pemberdayaan literasi digital jangka panjang.

Berkaitan dengan keberlanjutan program, keberhasilan Renjani ke depan sangat bergantung pada konsistensi pembekalan tahunan, regenerasi relawan, serta kelanjutan kerjasama Tax Center dengan Kanwil/KPP DJP setempat. Kajian mengenai keberlanjutan

program pengabdian mahasiswa menunjukkan bahwa keberlanjutan sering terkendala oleh lemahnya evaluasi komprehensif dan perbedaan pemaknaan tujuan antar aktor yang terlibat (Situmorang & Sujito, 2025). Oleh karena itu, evaluasi dan monitoring yang telah dilakukan Renjani melalui logbook dan survei kepuasan menjadi pondasi penting agar program ini tidak sekadar berulang setiap tahun, tetapi juga terus disempurnakan berdasarkan umpan balik lapangan, sejalan dengan prinsip keberlanjutan program KKN-Dik yang menekankan pentingnya dokumentasi dan evaluasi berkelanjutan (Rahayu & Amalia, 2024).

Secara keseluruhan, sintesis dari berbagai temuan di atas menempatkan mahasiswa dalam tiga peran sekaligus: edukator, pendamping teknis, dan penghubung institusional antara wajib pajak dan DJP. Ketiga peran ini secara simultan mendorong peningkatan literasi pajak, penguatan kepatuhan formal, dan percepatan adopsi teknologi digital, dengan dampak sosial-ekonomi berupa penguatan kepercayaan publik dan pengurangan beban administratif wajib pajak. Implikasinya, DJP dan perguruan tinggi mitra perlu terus memperkuat pembekalan teknis dan komunikasi bagi relawan, sementara riset pengabdian lanjutan diperlukan untuk mengukur secara lebih terukur misalnya melalui survei kepuasan terstandarisasi atau data tingkat kepatuhan sebelum- sesudah pendampingan sejauh mana kontribusi program ini terhadap kepatuhan pajak dalam jangka panjang.

PENUTUP

Kegiatan Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) Tahun 2026 melalui Tax Center Universitas Bengkulu menunjukkan bahwa peran mahasiswa sebagai pendamping wajib pajak memberikan kontribusi nyata dalam mendukung adaptasi digital di era Coretax. Melalui tahapan pembekalan, sosialisasi, pendampingan langsung, edukasi digital berbasis media sosial, hingga evaluasi dan monitoring, Renjani berhasil menjembatani kesenjangan literasi dan kemampuan digital antar wajib pajak dari berbagai latar belakang pekerjaan.

Meskipun Coretax dirancang untuk mempermudah layanan perpajakan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan manusiawi tetap dibutuhkan, terutama pada periode puncak pelaporan ketika kendala teknis akibat tingginya volume akses sistem meningkat. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital administrasi perpajakan tidak dapat berjalan optimal hanya dengan penyediaan sistem, tetapi juga memerlukan pendampingan yang membangun kepercayaan dan kemandirian wajib pajak.

Sebagai saran, keberlanjutan program ini perlu didukung dengan penguatan kerja sama antara DJP, Tax Center, dan perguruan tinggi, regenerasi relawan yang terencana setiap tahun, serta evaluasi berkelanjutan berbasis umpan balik wajib pajak. Penelitian atau kegiatan pengabdian lanjutan juga disarankan untuk mengukur dampak Renjani secara lebih terukur, misalnya melalui data kepatuhan sebelum-sesudah pendampingan, agar kontribusi program ini terhadap literasi dan kepatuhan perpajakan masyarakat dapat terus berkembang dan memberi manfaat jangka panjang bagi transformasi administrasi perpajakan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338.
- Baryeh, L. N., & Ezeka, H. (2019). Economic impact of the Coppin State University volunteer tax program. *Research in Business and Economics Journal*, 14.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024a). *Implementasi Coretax DJP*. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/coretaxdjp>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024b). *Petunjuk penggunaan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Nomor Identitas Tempat Kegiatan Usaha bagi wajib pajak* (Pengumuman No. PENG-26/PJ.09/2024).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Coretax*. Diakses 5 September 2026, dari <https://www.pajak.go.id/coretax>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2026, 28 Januari). *Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara kukuhkan Relawan Pajak untuk Negeri (RENJANI) tahun 2026*. <https://pajak.go.id/en/node/119201>
- Fasya, L. A., & Suliandi, M. (2024). Kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam peningkatan literasi pajak: Peran relawan pajak DJP Jakarta Utara. *Societas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).
- Internal Revenue Service. (2026). *Free tax return preparation for qualifying taxpayers (VITA and TCE)*. <https://www.irs.gov/node/68626>
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Mada, A. R. Z. B., Ibrahim, N. C., Yusuf, M. R. F., & Dehi, N. C. (2024). Asistensi pelaporan PPh 21 oleh relawan pajak: Upaya meningkatkan literasi dan kepatuhan perpajakan di Universitas Negeri Gorontalo. *Mopolayio: Jurnal Pengabdian Ekonomi*, 3(3).
- Rahayu, A. P., & Amalia, N. (2024). Sustainability (keberlanjutan) program KKN-Dik mahasiswa PGSD UMS di sekolah mitra. *Jurnal Solma*, 13(1), 158-167.
- Shalihah, M., Fauziyah, F., & Yani, A. (2026). The influence of digital tax literacy on formal compliance of individual taxpayers following NIK-NPWP integration. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economics and Business*, 8(2).
- Situmorang, B. S., & Sujito, A. (2025). *Menyoal aspek keberlanjutan (sustainability) pemberdayaan masyarakat melalui Kuliah Kerja Nyata: Studi sosiologi tentang KKN-PPM UGM*.
- Suhono, Mahpudin, E., Sulastri, E. M., Hendriyani, R. M., Suparno, & Akbar, N. M. (2025). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pengabdian dalam pelaporan SPT Tahunan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 12450-12456.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.