Jurnal Abdi Mandala
Volume 05, Number 1, 2026 pp. 117-129
ISSN: 2962-1356 E-ISSN: 2830-5663
Open Access: https://jurnal.wym.ac.id/JAM

PENDAMPINGAN SEBAGAI STRATEGI *ASSISTED ADOPTION* DALAM IMPLEMENTASI *CORETAX* UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Arief Budi Wardana[1*], Vissia Dewi Haptari[2], Indri Riesfandiari[3]
[1] wardana.arief@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia
[2] vissiadewih@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia
[3] indri.riesfandiari@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia

INFO ARTIKEL
Riwayat Artikel:
Pengajuan : 15/04/2026
Revisi : 28/04/2026
Penerimaan : 05/05/2026

Kata Kunci:
Coretax, Kepatuhan Pajak, Digitalisasi Perpajakan, Pendampingan, SPT Tahunan

Keywords:
Coretax, Tax Compliance, Digital Taxation, Assistance, Annual Tax Return

DOI:
10.52859/jam.v5i1.953

A B S T R A K

Transformasi digital administrasi perpajakan melalui implementasi aplikasi *Coretax* oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Namun, pada tahap awal implementasi, masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman pengguna. Kegiatan pengabdian ini bertujuan memberikan pendampingan kepada wajib pajak orang pribadi dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui *Coretax* serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Kegiatan dilaksanakan bekerja sama dengan KPP Pratama Pondok Aren melalui lima sesi pendampingan yang melibatkan 22 wajib pajak. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara informal dan dokumentasi. Hasil menunjukkan 81,82% wajib pajak berhasil menyelesaikan pelaporan setelah pendampingan, meskipun masih terdapat kendala seperti autentikasi sistem, ketidaksesuaian data dan keterbatasan literasi digital. Pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi antara inovasi teknologi dan edukasi dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan.

A B S T R A C T

The digital transformation of tax administration through the implementation of the Coretax system by the Directorate General of Taxes aims to improve efficiency and taxpayer compliance. However, during the initial phase, taxpayers face technical challenges and limited understanding. This community service activity aims to assist individual taxpayers in completing and submitting their annual tax returns using Coretax and to identify challenges encountered during the process. The program was conducted in collaboration with KPP Pratama Pondok Aren through five sessions involving 22 taxpayers. A descriptive qualitative approach was employed using observation, informal interviews, and documentation. The results show that 81,82% participants successfully completed their tax reporting after assistance, although challenges remained, including authentication issues, data discrepancies, and limited digital literacy. The mentoring approach proved effective in improving taxpayer understanding and compliance. These findings highlight the importance of integrating technological innovation with continuous education in digital tax system implementation.

Pendahuluan

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan salah satu agenda strategis yang diadopsi oleh berbagai negara untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem perpajakan memungkinkan integrasi data, otomatisasi proses bisnis serta peningkatan kualitas layanan publik (Carter & Bélanger, 2005). Di Indonesia, reformasi administrasi perpajakan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui pengembangan sistem berbasis teknologi informasi, salah satunya melalui implementasi aplikasi *Coretax* yang mulai digunakan secara luas sejak tahun 2025. Pada tahun 2020 *Coretax* sebagai capaian tertinggi transformasi DJP merupakan implementasi pembenahan teknologi informasi, basis data dan proses bisnis DJP. *Coretax* adalah perwujudan pilar ketiga dan keempat dari lima pilar utama dalam transformasi DJP. Sistem ini diharapkan dapat menyederhanakan proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sekaligus meningkatkan akurasi data perpajakan.

Meskipun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsi

**Penulis Korespondensi: Arief Budi Wardana / wardana.arief@pknstan.ac.id*

sistem tersebut (Venkatesh, 2003). Dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Fred Davis, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) (Davis, 1989). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem secara aktual (Isaac *et al*., 2018). Namun, kompleksitas sistem dan rendahnya literasi digital dapat menjadi hambatan utama dalam proses adopsi teknologi (Indriastuti *et al*., 2023; Wulandari & Dasman, 2023).

Dalam konteks perpajakan, tingkat kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor penegakan hukum, tetapi juga oleh kemudahan administrasi dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kewajibannya (Alm, 2019a; Wardana, 2024a). Kompleksitas sistem perpajakan yang tinggi dapat meningkatkan biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan. Oleh karena itu, digitalisasi sistem perpajakan seperti *Coretax* perlu diimbangi dengan upaya edukasi dan pendampingan agar manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal oleh wajib pajak.

Permasalahan tersebut juga tercermin pada kondisi di KPP Pratama Pondok Aren, di mana rasio jumlah petugas pajak terhadap jumlah wajib pajak belum ideal. Keterbatasan ini berdampak pada terbatasnya kapasitas layanan, khususnya pada periode pelaporan SPT Tahunan. Di KPP Pratama Pondok Aren, ketidakseimbangan antara jumlah petugas pajak dan wajib pajak dapat diindikasikan dari besarnya basis pajak yang harus dilayani, yaitu sekitar 320.894 wajib pajak, sementara pada saat yang sama tingkat kepatuhan formal masih relatif rendah tercermin dari sekitar 56,34% wajib pajak yang belum menyampaikan SPT Tahunan serta adanya kebutuhan pembukaan layanan tambahan di luar hari kerja (misalnya hari Sabtu) untuk mengatasi lonjakan permintaan layanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas administrasi perpajakan menghadapi tekanan yang tinggi (*overloaded*), sehingga secara analitis rasio petugas terhadap wajib pajak berada di atas standar ideal praktik administrasi pajak modern, yang pada akhirnya berimplikasi pada terbatasnya fungsi pengawasan berbasis risiko, peningkatan beban kerja *Account Representative* dan potensi pelebaran tax gap. Selain itu, pengalaman pelaporan sebelumnya menunjukkan bahwa wajib pajak masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan *Coretax*, seperti kendala teknis sistem, ketidaksesuaian data serta kesulitan dalam memahami prosedur pelaporan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji adopsi teknologi dalam konteks perpajakan maupun layanan publik digital, namun sebagian besar berfokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan dan penggunaan aktual sistem. Kajian yang mengintegrasikan aspek adopsi teknologi, literasi digital dan intervensi pendampingan dalam konteks implementasi sistem perpajakan digital masih relatif terbatas. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian terkait bagaimana pendampingan dapat menjembatani kesenjangan antara sistem dan pengguna.

Dalam konteks tersebut, perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi kebijakan publik melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep *collaborative governance* yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan aktor non-pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik (Ansell & Gash, 2008). Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada wajib pajak orang pribadi dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi *Coretax*, serta mengidentifikasi kendala dan menganalisis efektivitas pendampingan dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak.

Kajian mengenai adopsi teknologi dalam bidang perpajakan umumnya berfokus pada pengujian model perilaku, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan pada determinan niat dan penggunaan aktual sistem (Davis, 1989; Venkatesh, 2003). Namun demikian, penelitian yang mengintegrasikan intervensi praktis berupa pendampingan dalam proses adopsi teknologi masih terbatas, khususnya dalam konteks implementasi sistem perpajakan digital seperti *Coretax* di Indonesia. Sejumlah studi menunjukkan bahwa literasi digital dan kemampuan pengguna merupakan faktor krusial dalam keberhasilan transformasi digital layanan publik (Carter & Bélanger, 2005), tetapi keterkaitan antara literasi digital dan efektivitas pendampingan sebagai mekanisme peningkatan adopsi belum banyak dieksplorasi secara empiris. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian terkait peran *assisted adoption* dalam menjembatani kompleksitas sistem digital dengan kapasitas pengguna, khususnya dalam konteks administrasi perpajakan (Keen & Slemrod, 2017).

Kebaruan dalam kegiatan ini terletak pada pendekatan integratif yang mengombinasikan aspek adopsi teknologi, literasi digital dan intervensi pendampingan dalam kerangka pengabdian kepada masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat eksplanatif dan berfokus pada hubungan antarvariabel dalam model adopsi teknologi (Davis, 1989; Venkatesh, 2003), studi ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, tetapi juga menguji secara implementatif peran pendampingan sebagai mekanisme *bridging* dalam meningkatkan pemahaman dan penggunaan sistem. Pendekatan ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya dukungan institusional dan intervensi berbasis pengguna dalam meningkatkan efektivitas kebijakan digital (Ansell & Gash, 2008) sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris sekaligus praktis dalam mendukung optimalisasi implementasi digitalisasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirumuskan sebagai berikut: bagaimana kesiapan wajib pajak orang pribadi dalam mengadopsi sistem *Coretax* ditinjau dari persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan tingkat literasi digital serta bagaimana efektivitas pendampingan (*assisted adoption*) dalam mengatasi kendala teknis dan non-teknis pada proses pelaporan SPT Tahunan guna meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak (Alm, 2019b; Davis, 1989; Venkatesh, 2003).

Telaah Literatur

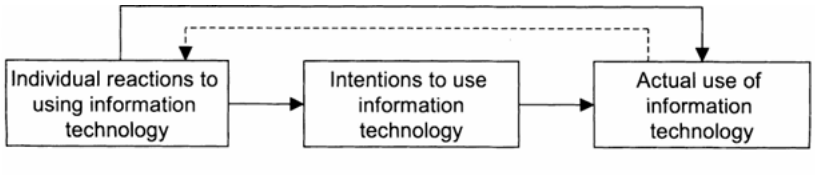
Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan bentuk dari layanan pemerintah secara elektronik (*e-Government*) dan bagian dari reformasi sektor publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi dan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi memungkinkan integrasi data lintas sistem, otomatisasi proses bisnis, serta peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Keuntungan implementasi *e-Government* meliputi kemampuannya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi (Holmes, 2001), meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan (Pardo, 2000), mempererat hubungan antara warga negara (pengguna layanan) dengan pemerintah (Fang, 2002), serta memberikan pelayanan yang lebih efisien melalui kolaborasi antar dan intra lembaga pemerintah dengan biaya yang lebih rendah, berkat pengurangan sistem dan aplikasi yang tumpang tindih (Vathanophas *et al*., 2008).

Dalam konteks ini, implementasi sistem seperti *Coretax* mencerminkan pergeseran menuju *data-driven tax administration*, di mana pengelolaan pajak tidak lagi bersifat manual, tetapi berbasis teknologi informasi yang terintegrasi. Namun demikian, literatur menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik seringkali menghadapi tantangan dalam tahap implementasi awal, terutama terkait kesiapan

pengguna dan kualitas data (Carter & Bélanger, 2005) dan umumnya terkait faktor teknis, politis dan organisasional, legal dan keuangan (Coursey & Norris, 2008).

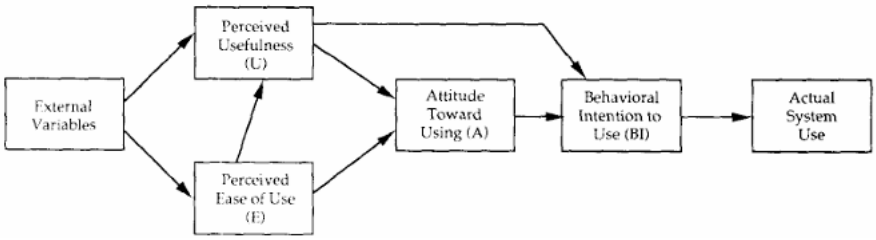
Untuk memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi sistem digital, konsep dasar yang sering diacu adalah *user acceptance model* (Venkatesh, 2003). Konsep dasar ini berawal dari kebutuhan investor untuk menganalisis prediksi keberhasilan implementasi teknologi baru sebelum melakukan investasi, di mana indikator keberhasilan adopsi teknologi baru oleh pengguna dapat diukur melalui tingkat keberterimaan teknologi oleh pengguna (*user acceptance*) (Hu *et al*., 1999).

User acceptance model yang memiliki akar bidang ilmu sistem informasi, psikologi, dan sosiologi, diklaim dapat menjelaskan sekitar 40 persen variasi dari maksud/tujuan/niat (*intention*) individu dalam pemanfaatan teknologi (Venkatesh, 2003). Konsep yang mendasarinya ditunjukkan pada Gambar 1, di mana penggunaan aktual (*actual use*) satu teknologi informasi, khususnya teknologi baru, disebabkan terlebih dahulu oleh adanya maksud/tujuan/niat individu untuk menggunakan dan niat penggunaan ini didahului oleh reaksi individu atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Selanjutnya, reaksi individu terjadi setelah adanya penggunaan (awal) dari teknologi informasi tersebut yang tergambar pada garis putus-putus.



Gambar 1. Konsep Dasar *User Acceptance Model*
Sumber: Venkatesh (2003)

Salah satu contoh turunan dari *user acceptance model* adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan adaptasi dan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein & Ajzen (1977) dan Davis (1989) dengan mengeluarkan konstruk sikap (*attitude*) agar dapat menjelaskan maksud/tujuan (*behavioral intention to use*) dengan lebih baik (Venkatesh, 2003). TAM yang dikembangkan oleh Fred Davis sebagaimana disajikan pada Gambar 2 menjadi salah satu kerangka teoretis yang paling banyak digunakan. Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) (Davis, 1989).



Gambar 2. *Technology Acceptance Model* (TAM)
Sumber: Davis (1989)

Pengembangan lebih lanjut melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* oleh Viswanath Venkatesh menambahkan dimensi pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi sebagai faktor yang memengaruhi penggunaan teknologi (Venkatesh, 2003). Dalam konteks perpajakan digital, kedua model ini memberikan landasan untuk menjelaskan bagaimana wajib pajak merespons sistem baru seperti *Coretax*.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi sistem perpajakan digital (Isaac *et al*., 2018; Tripathi & Pandit, 2019). Namun demikian, penelitian yang lebih mutakhir menunjukkan bahwa faktor tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh digital, pengalaman pengguna dan kualitas sistem (Indriastuti *et al*., 2024; Pratama & Muhammad, 2025; Wulandari & Dasman, 2023). Kompleksitas sistem dan kurangnya pemahaman pengguna dapat menurunkan tingkat *perceived ease of use*, sehingga menghambat penggunaan sistem secara optimal.

Selain aspek teknologi, kepatuhan wajib pajak merupakan dimensi penting dalam administrasi perpajakan. Dalam literatur perpajakan, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan penegakan hukum, tetapi juga oleh faktor psikologis dan administratif (Alm, 2019a). Kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi salah satu determinan utama dalam meningkatkan *voluntary compliance*. Digitalisasi sistem perpajakan diharapkan dapat menurunkan biaya kepatuhan (*compliance cost*) dan meningkatkan efisiensi, namun dalam praktiknya, sistem yang kompleks justru dapat meningkatkan beban bagi wajib pajak jika tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai.

Lebih lanjut, dalam konteks digitalisasi, kualitas data dan integrasi sistem menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem. Model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) menekankan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan merupakan determinan utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Dalam sistem perpajakan digital, ketidaksesuaian data seperti perbedaan bukti potong atau data penghasilan dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak dan menghambat proses pelaporan.

Berdasarkan Model DeLone & McLean *Information System Success Model*, disimpulkan bahwa perbedaan tingkat kewajiban atas penggunaan sistem baru (*mandatory/non mandatory*) *e-Government* dapat berpengaruh pada faktor/konstruk utama yang memengaruhi kepuasan pengguna (Riesfandiari *et al*., 2024). Pada implementasi sistem digital baru yang diwajibkan pemerintah (*mandatory e-Government*), fokus utama harus dialihkan ke konstruk *Satisfaction*, karena aspek *Intention* menjadi tidak relevan. Dalam situasi *mandatory*, konstruk yang berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah *usefulness* atau kebermanfaatan dari layanan sistem *e-Government* tersebut (Alkraiji, 2021). Dalam penelitian mengenai transisi penerapan Surat Keterangan Asal Elektronik (SKA) ekspor secara elektronik dari *non mandatory* menjadi *mandatory* untuk mendapatkan penurunan tarif bea masuk bagi negara pengimpor, kinerja konstruk *Perceived usefulness* yang perlu diperbaiki pemerintah adalah *Information quality* dan *System quality* (Riesfandiari *et al*., 2024).

Selain itu, literasi digital menjadi faktor penting yang menentukan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan sistem berbasis teknologi. Rendahnya literasi digital dapat meningkatkan beban kognitif (*cognitive load*), sehingga menyulitkan pengguna dalam memahami alur sistem dan menyelesaikan tugas secara efektif. Studi terbaru menunjukkan bahwa literasi digital memiliki peran mediasi dalam hubungan antara persepsi teknologi dan penggunaan sistem (Wulandari & Dasman, 2023). Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan. Digitalisasi juga terbukti meningkatkan efisiensi waktu, memperkuat transparansi dan mendukung pengambilan keputusan bisnis (Rais *et al*., 2025).

Pendampingan literasi digital terhadap wajib pajak telah dilaksanakan oleh akademisi sejak kewajiban pelaporan masih dalam format *e-filling* atau *e-form* (Wardana, 2024b). Pada periode pelaporan dengan *e-filling* atau *e-form*, sudah terdapat beberapa kendala bagi wajib pajak seperti kekurangpahaman teknis perhitungan dan pelaporan PPh, serta kurang memadainya media /prasarana untuk melakukan pelaporan seperti laptop/komputer (Wardana, 2024b).

Selain menghadapi tantangan yang sudah ada, pada tahun 2026 dengan mandatorynya bentuk pelaporan SPT melalui *Coretax*, maka pendekatan berbasis pendampingan (*assisted adoption*) menjadi salah satu strategi yang efektif untuk mengatasi masalah pelaporan pajak secara digital. Pendampingan memungkinkan adanya interaksi langsung antara fasilitator dan pengguna, sehingga permasalahan dapat diidentifikasi dan diselesaikan secara spesifik dan kontekstual. Studi pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa metode pendampingan atau asistensi langsung lebih efektif dibandingkan metode pelatihan satu arah dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta, khususnya dalam penggunaan teknologi baru. Selain itu, metode asistensi langsung juga meningkatkan kepercayaan diri masyarakat untuk melakukan pelaporan mandiri dan mendorong literasi perpajakan (Jabbar & Tualifah, 2025).

Pendekatan ini juga sejalan dengan konsep *collaborative governance* yang dikemukakan oleh (Ansell & Gash, 2008), yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan aktor non-pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks perpajakan, keterlibatan perguruan tinggi sebagai mitra strategis dapat membantu mengatasi keterbatasan sumber daya manusia pada instansi pemerintah serta meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak.

Jika dibandingkan dengan studi terdahulu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi atau kepatuhan pajak secara terpisah. Sementara itu, kajian yang mengintegrasikan aspek adopsi teknologi, literasi digital, kualitas sistem dan intervensi pendampingan dalam satu kerangka analisis masih relatif terbatas. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara empiris bagaimana pendampingan dapat berperan dalam menjembatani kesenjangan antara sistem perpajakan digital dan kemampuan pengguna.

Berdasarkan telaah literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital seperti *Coretax* merupakan hasil interaksi antara faktor teknologi, perilaku pengguna, kualitas data dan dukungan institusional. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan dalam pengabdian ini tidak hanya berfungsi sebagai bantuan teknis, tetapi juga sebagai intervensi strategis yang berbasis teori untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sistem dan kepatuhan wajib pajak.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis proses pendampingan pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi melalui aplikasi *Coretax* serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi wajib pajak. Kegiatan dilaksanakan bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Aren dengan melibatkan 22 wajib pajak orang pribadi sebagai peserta pendampingan.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui interaksi langsung selama kegiatan pendampingan, sedangkan data sekunder bersumber dari regulasi perpajakan dan dokumentasi sistem yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara informal dan dokumentasi selama kegiatan berlangsung.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi: (1) lembar observasi terstruktur untuk mencatat perilaku dan kendala yang dialami wajib pajak selama proses pengisian SPT, (2) *checklist* tahapan pengisian SPT untuk mengidentifikasi tingkat keberhasilan penyelesaian setiap tahap pelaporan, serta (3) catatan dokumentasi kegiatan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam lima sesi yang

mencakup tahap sosialisasi, demonstrasi penggunaan aplikasi dan pendampingan individual (*one-on-one assistance*).

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, kategorisasi temuan berdasarkan jenis kendala serta penarikan kesimpulan secara induktif. Selain itu, untuk memperkuat hasil deskriptif, dilakukan analisis sederhana berupa frekuensi dan persentase terhadap jenis kendala yang paling sering muncul dan tingkat keberhasilan penyelesaian pelaporan SPT oleh peserta. Fokus analisis adalah pada pola kendala yang dihadapi wajib pajak serta efektivitas pendampingan dalam meningkatkan pemahaman dan keberhasilan pelaporan SPT.

Indikator keberhasilan kegiatan diukur secara kualitatif melalui: (1) kemampuan wajib pajak dalam menyelesaikan pelaporan SPT secara mandiri, (2) peningkatan pemahaman terhadap prosedur perpajakan serta (3) kemampuan mengoperasikan aplikasi *Coretax* dengan lebih baik setelah mengikuti pendampingan.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi melalui aplikasi *Coretax* dilaksanakan bekerja sama dengan KPP Pratama Pondok Aren sebagai mitra. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam lima sesi pendampingan selama periode 23 Februari hingga 31 Maret 2026, yang diikuti oleh wajib pajak orang pribadi dengan karakteristik yang heterogen. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi pada kertas kerja pendampingan, diperoleh temuan bahwa sebagian besar peserta mengalami kendala dalam proses pelaporan SPT Tahunan menggunakan *Coretax*.

Secara umum, hasil kegiatan menunjukkan bahwa:

1. Sebanyak 81,82% wajib pajak berhasil menyelesaikan SPT setelah pendampingan, menunjukkan efektivitas intervensi yang tinggi.
2. Terjadi peningkatan pemahaman wajib pajak terkait kewajiban perpajakan, khususnya dalam pengisian SPT berbasis sistem digital.
3. Pendampingan tidak hanya berfungsi sebagai bantuan teknis, tetapi juga sebagai sarana edukasi perpajakan yang efektif.

Tabel 1. Tingkat Keberhasilan Pendampingan

No	Indikator	Jumlah WP	Persentase (%)
1	Berhasil submit SPT setelah pendampingan	18	81,82
2	Masih memerlukan tindak lanjut	4	18,18
	Total	**22**	**100%**

Sumber: Data diolah (2026)

Klasifikasi Permasalahan yang Dihadapi Wajib Pajak

Berdasarkan pencatatan sistematis pada kertas kerja, kendala yang dihadapi peserta dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori utama:

1. Kendala Teknis Sistem

   Kendala ini meliputi kesulitan dalam login akibat penerapan *two-factor authentication (2FA)*, gangguan akses sistem, serta keterbatasan pemahaman terhadap antarmuka aplikasi *Coretax*. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dirancang berbasis digital, aspek *user experience* masih menjadi tantangan dalam implementasi awal.

2. Permasalahan Validitas dan Integrasi Data
   Ditemukan ketidaksesuaian antara data bukti potong (bupot) yang tersedia dalam sistem dengan dokumen yang dimiliki wajib pajak. Selain itu, terdapat perbedaan data penghasilan bruto yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Hal ini mengindikasikan bahwa integrasi data antar sistem belum sepenuhnya optimal.
3. Kendala Administratif Perpajakan
   Permasalahan seperti status perpajakan, penggabungan NPWP suami istri, serta ketidaksesuaian profil wajib pajak menjadi hambatan dalam proses pelaporan. Kendala ini menunjukkan bahwa aspek administratif masih menjadi faktor penting yang memengaruhi kelancaran penggunaan sistem digital.
4. Keterbatasan Literasi Perpajakan dan Digital
   Sebagian wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami konsep dasar perpajakan, seperti klasifikasi penghasilan, pengkreditan pajak dan pengisian formulir SPT. Selain itu, keterbatasan literasi digital juga memengaruhi kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi *Coretax*.

Tabel 2. Klasifikasi Permasalahan Wajib Pajak dalam Penggunaan Coretax

No	Kategori Permasalahan	Deskripsi Permasalahan	Jumlah Kasus	Persentase (%)
1	Kendala Autentikasi Sistem	Kesulitan login, verifikasi akun, dan *two-factor authentication (2FA)*	6	27,27
2	Ketidaksesuaian Data Bupot	Data bukti potong tidak sesuai dengan dokumen WP	5	22,73
3	Perbedaan Data Penghasilan	Perbedaan penghasilan bruto antara sistem dan data WP	4	18,18
4	Permasalahan Administratif	Status NPWP, penggabungan suami-istri, profil WP	3	13,64
5	Literasi Digital Rendah	Kesulitan memahami navigasi dan penggunaan aplikasi	4	18,18
		Total	**22**	**100%**

Sumber: Data diolah (2026)

Analisis Efektivitas Pendampingan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan langsung (*direct assistance*) yang dilakukan secara individual (*one-on-one assistance*) terbukti efektif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Pendekatan ini memungkinkan:

1. Identifikasi permasalahan secara spesifik sesuai kondisi masing-masing wajib pajak.
2. Pemberian solusi yang kontekstual dan tepat sasaran.
3. Transfer pengetahuan yang lebih efektif dibandingkan metode ceramah semata.

Efektivitas pendampingan juga tercermin dari meningkatnya tingkat keberhasilan pelaporan SPT Tahunan serta berkurangnya kesalahan dalam pengisian data.

Tabel 3. Dampak Pendampingan terhadap Wajib Pajak

No	Aspek yang Dinilai	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1	Pemahaman perpajakan	Rendah–sedang	Meningkat
2	Kemampuan penggunaan Coretax	Terbatas	Lebih mandiri
3	Keberhasilan pelaporan SPT	Sebagian gagal	Mayoritas berhasil
4	Kepercayaan terhadap sistem	Rendah	Meningkat

Sumber: Data diolah (2026)

Pembahasan

Implementasi *Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan berbasis digital merupakan bagian dari agenda reformasi perpajakan yang menekankan pada integrasi data, efisiensi proses bisnis dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, hasil kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pada tahap awal implementasi, masih terdapat kesenjangan antara desain sistem dan kesiapan pengguna (*user readiness*), yang berdampak pada munculnya berbagai kendala teknis dan administratif.

Analisis dari Perspektif Adopsi Teknologi

Temuan terkait kendala penggunaan *Coretax* dapat dianalisis menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Fred Davis. Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dalam konteks kegiatan ini, kendala seperti kesulitan *login* akibat *two-factor authentication (2FA)*, kompleksitas navigasi sistem serta ketidaksesuaian data menunjukkan bahwa tingkat *perceived ease of use* masih relatif rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian Viswanath Venkatesh yang menyatakan bahwa kompleksitas sistem merupakan faktor penghambat utama dalam adopsi teknologi informasi, khususnya pada pengguna dengan tingkat literasi digital yang terbatas.

Selain itu, meskipun *Coretax* dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelaporan pajak, manfaat tersebut (*perceived usefulness*) belum sepenuhnya dirasakan oleh wajib pajak pada tahap awal implementasi. Hal ini disebabkan oleh adanya friksi dalam penggunaan sistem, yang justru meningkatkan beban kognitif pengguna. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada desain antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*) dan dukungan edukasi yang memadai.

Kualitas Data dan Integrasi Sistem

Permasalahan ketidaksesuaian data bukti potong dan penghasilan bruto menunjukkan adanya tantangan dalam aspek kualitas data (*data quality*) dan integrasi sistem. Menurut literatur sistem informasi, kualitas data yang rendah dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap sistem dan berdampak pada tingkat adopsi (DeLone & McLean, 2003). Dalam konteks *Coretax*, ketidaksesuaian data tidak hanya menghambat proses pelaporan, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahan pelaporan yang berdampak pada kepatuhan pajak.

Temuan ini juga mengindikasikan bahwa transformasi digital administrasi perpajakan memerlukan kesiapan infrastruktur data yang memadai, termasuk sinkronisasi antar sumber data seperti pemberi kerja, pihak pemotong pajak dan otoritas pajak. Tanpa integrasi yang optimal, sistem digital justru berpotensi menambah kompleksitas bagi wajib pajak.

Kepatuhan Pajak dan Peran Pendampingan

Dari perspektif kepatuhan pajak (*tax compliance*), kegiatan pendampingan yang dilakukan dalam pengabdian ini terbukti berkontribusi terhadap peningkatan *voluntary compliance*. Hal ini sejalan

dengan teori yang dikemukakan oleh James Alm yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor penegakan hukum (*enforcement*), tetapi juga oleh faktor edukasi, pemahaman dan kemudahan administrasi. Pendampingan yang dilakukan secara langsung memungkinkan wajib pajak untuk:

1. Memahami kewajiban perpajakan secara lebih baik.
2. Mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT.
3. Mengatasi hambatan teknis secara *real time*.

Dengan demikian, pendampingan dapat dipandang sebagai bentuk intervensi yang meningkatkan *compliance cost efficiency*, yaitu menurunkan biaya kepatuhan yang harus ditanggung oleh wajib pajak, baik dalam bentuk waktu, tenaga maupun risiko kesalahan.

Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan
Sumber: Data diolah (2026)

Literasi Digital dan Beban Kognitif Wajib Pajak

Kendala yang dihadapi wajib pajak juga dapat dianalisis dari perspektif literasi digital dan beban kognitif (*cognitive load*). Sistem *Coretax* yang mengintegrasikan berbagai fitur dalam satu platform menuntut kemampuan pengguna untuk memahami alur proses yang relatif kompleks. Bagi wajib pajak dengan literasi digital terbatas, hal ini meningkatkan beban kognitif yang pada akhirnya menghambat efektivitas penggunaan sistem.

Dalam konteks ini, pendampingan berfungsi sebagai mekanisme *cognitive support* yang membantu pengguna dalam memproses informasi dan menyelesaikan tugas secara lebih efisien. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik perlu disertai dengan strategi peningkatan literasi digital masyarakat.

Kolaborasi Institusional dalam Perspektif *Collaborative Governance*

Kegiatan pengabdian ini juga mencerminkan praktik *collaborative governance*, di mana perguruan tinggi berperan sebagai mitra strategis pemerintah dalam implementasi kebijakan publik. Kolaborasi antara

PKN STAN dan KPP Pratama Pondok Aren menunjukkan bahwa keterlibatan aktor non-pemerintah dapat membantu mengatasi keterbatasan sumber daya manusia di instansi pemerintah.

Menurut Ansell & Gash (2008), keberhasilan *collaborative governance* ditentukan oleh adanya kepercayaan, komitmen dan tujuan bersama antar aktor. Dalam kegiatan ini, sinergi antara akademisi dan otoritas pajak terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada wajib pajak, sekaligus mendukung keberhasilan implementasi *Coretax*.

Sintesis dan Implikasi Teoretis

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa implementasi sistem perpajakan digital seperti *Coretax* merupakan proses yang kompleks dan multidimensional, yang melibatkan aspek teknologi, manusia dan kelembagaan. Temuan ini memperkuat argumen dalam literatur bahwa transformasi digital di sektor publik tidak dapat hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga harus memperhatikan faktor sosial dan perilaku pengguna.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah bahwa model adopsi teknologi seperti TAM perlu dikombinasikan dengan perspektif kepatuhan pajak dan literasi digital untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap perilaku wajib pajak dalam konteks sistem perpajakan digital.

Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi melalui aplikasi *Coretax* yang dilaksanakan bersama KPP Pratama Pondok Aren menunjukkan bahwa pendampingan memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem perpajakan digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak mampu menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan setelah memperoleh pendampingan, meskipun pada tahap awal masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang dominan meliputi kendala teknis sistem (seperti autentikasi dan navigasi aplikasi), ketidaksesuaian data perpajakan, permasalahan administratif serta keterbatasan literasi digital dan perpajakan. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital administrasi perpajakan tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna.

Pendampingan yang dilakukan secara langsung dan individual terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak, mengurangi kesalahan dalam pengisian SPT, serta membantu menyelesaikan kendala secara kontekstual. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) melalui penurunan beban kepatuhan dan peningkatan literasi perpajakan.

Secara lebih luas, kegiatan ini menunjukkan pentingnya sinergi antara perguruan tinggi dan otoritas pajak dalam kerangka *collaborative governance* untuk mendukung implementasi kebijakan publik. Oleh karena itu, direkomendasikan agar kegiatan pendampingan serupa dilakukan secara berkelanjutan dan terstruktur, tidak hanya bersifat insidental serta diintegrasikan dengan program edukasi perpajakan yang lebih sistematis. Selain itu, diperlukan peningkatan kualitas *user experience* (UX) pada aplikasi *Coretax*, khususnya pada aspek kemudahan navigasi, keandalan sistem (termasuk autentikasi) dan integrasi data, guna meminimalkan kendala teknis yang dihadapi wajib pajak dan memastikan tercapainya tujuan reformasi perpajakan berbasis digital secara optimal.

Referensi

Alkraiji, A. I. (2021). An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *15*(1), 36–58.

Alm, J. (2019a). Tax compliance and administration. In *Handbook on taxation* (pp. 741–768). Routledge.

Alm, J. (2019b). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, *33*(2), 353–388.

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *18*(4), 543–571.

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, *15*(1), 5–25.

Coursey, D., & Norris, D. F. (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public Administration Review*, *68*(3), 523–536.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, *10*(2), 1–22.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*.

Holmes, D. (2001). eGov: eBusiness strategies for government. *(No Title)*.

Hu, P. J., Chau, P. Y. K., Sheng, O. R. L., & Tam, K. Y. (1999). Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Journal of Management Information Systems*, *16*(2), 91–112.

Indriastuti, M., Nugraha, I. S., Permana, A. C., Zahra, M., Khoiriah, L., Insanah, T. Y. N., & Gustia, R. (2024). Optimalisasi Literasi Kewirausahaan Di Kalangan Remaja Guna Mendukung Agenda Sustainable Development Goals (SDGs). *Jurnal Abdi Mandala*, *3*(2), 16–26.

Indriastuti, M., Rosalinda, E., Maulida, M., Samiha, N., & Ismawati, S. (2023). Literasi dan Inklusi Keuangan pada Gen Z guna Mendukung Agenda SDG's di Indonesia. *KUAT: Keuangan Umum Dan Akuntansi Terapan*, *5*(2), 91–96.

Isaac, O., Abdullah, Z., Ramayah, T., Mutahar, A. M., & Alrajawy, I. (2018). Integrating user satisfaction and performance impact with technology acceptance model (TAM) to examine the internet usage within organizations in Yemen. *Asian Journal of Information Technology*, *17*(1), 60–78.

Jabbar, M. Q., & Tualifah, A. (2025). ASISTENSI PELAPORAN SPT TAHUNAN RELAWAN PAJAK MELALUI LAYANAN DI LUAR KANTOR (LDK) DI KECAMATAN TAHUNAN JEPARA. *Jurnal Abdi Mandala*, *4*(2), 83–89.

Keen, M., & Slemrod, J. (2017). Optimal tax administration. *Journal of Public Economics*, *152*, 133–142.

Pardo, T. (2000). Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site. *Albany, NY: Center for Technology in Government*.

Pratama, A., & Muhammad, K. (2025). Optimizing Tax Compliance: Understanding the Link Between Company Tax Administration and Tax Avoidance (A Survey of Public Companies in Indonesia, Malaysia, Singapore, and Thailand for the 2022–2023 Period). *Economies*, *13*(7), 194.

Rais, A. H., Yusuf, Y. Y., Faisal, A., & Rahman, A. N. M. (2025). PENDAMPINGAN DIGITALISASI PEMBUKUAN PADA UMKM JERUK CEYA KOTA MAKASSAR MELALUI APLIKASI BUKU WARUNG. *Jurnal Abdi Mandala*, *4*(2), 67–75.

Riesfandiari, I., Syamsuddin, M. A., Wahyudi, I. T., Ulayya, D. N., & Hadi, D. A. (2024). FAKTOR PENENTU KEPUASAN EKSPORTIR ATAS SURAT KETERANGAN ASAL ELEKTRONIK ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, *6*(1), 21–42.

Tripathi, S., & Pandit, L. (2019). Analysis of factors influencing adoption of internet of things: a system dynamics approach. *Theoretical Economics Letters*, *9*(07), 2606–2622.

Vathanophas, V., Krittayaphongphun, N., & Klomsiri, C. (2008). Technology acceptance toward e-government initiative in Royal Thai Navy. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *2*(4), 256–282.

Venkatesh, V. (2003). MG Morris, GB Davis, FD Davis,". *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, 425–447.

Wardana, A. B. (2024a). A Historical Overview of The Most Successful Tax Amnesty Policies in Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, *28*(2), 107–116.

Wardana, A. B. (2024b). Pendampingan Penyampaian SPT Tahunan PPh Melalui Program Relawan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren. *Jurnal Abdi Mandala*, *3*(2), 52–61.

Wulandari, D. S., & Dasman, S. (2023). Taxpayer compliance: The role of taxation digitalization system and technology acceptance model (TAM) with internet understanding as a mediating variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, *2*(6), 2385–2396.