JAP Jurnal Aplikasi Perpajakan
P-ISSN 2721-3277 | E-ISSN 2827-8712
Volume 7 No 2
November 2026

RELAWAN PAJAK SEBAGAI PENGHUBUNG OTORITAS PAJAK DAN WAJIB PAJAK PADA ERA TRANSFORMASI *CORETAX*

***Herawati Khotmi[1], Reny Wardiningsih[2], Rizka Oktaviana[3]**
[1,2,3]Universitas Mataram
***Coressponding email: khotmi.2010@staff.unram.ac.id**

Abstrak

Penerapan Coretax sejak 2025 mengubah cara wajib pajak melaporkan SPT, dan perubahan Coretax tidak selalu mudah dipahami dan diikuti. Relawan pajak hadir sebagai pendamping di lapangan, tetapi perannya sebagai penghubung antara otoritas pajak dan wajib pajak belum banyak dikaji secara kualitatif. Penelitian ini bertujuan memahami bagaimana relawan pajak menjalankan fungsi penghubung tersebut di Universitas Mataram, meliputi pemahaman terhadap Coretax, penyampaian informasi, koordinasi dengan petugas pajak, kepercayaan, batas kewenangan, serta kemandirian digital wajib pajak. Penelitian memakai pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan wajib pajak (dosen dan karyawan) serta relawan pajak (mahasiswa akuntansi dan D-III Perpajakan), ditambah pengamatan langsung di lapangan, kemudian dianalisis secara tematik. Hasilnya menunjukkan bahwa relawan memahami Coretax lebih baik karena dibekali pelatihan, menjelaskan prosedur secara bertahap tanpa mengambil alih tanggung jawab wajib pajak, dan merujuk persoalan yang tidak terjawab kepada petugas pajak. Wajib pajak percaya pada penjelasan relawan, tetapi masih membutuhkan bantuan pada kasus tertentu, misalnya kesalahan bukti potong dari pemberi kerja, dan tatacara pengisian Coretax lanjutan karena pelaporan hanya dilakukan setahun sekali. Relawan sendiri menyadari bahwa kemampuan mereka terbatas pada aspek teknis pengisian. Temuan ini menegaskan perlunya panduan tertulis dan edukasi bertahap dari pertugas pajak.

Kata Kunci : relawan pajak, *Coretax*, kepercayaan, kemandirian digital.

Abstract

The rollout of *Coretax* in 2025 changed how taxpayers file their annual returns, and the change has not been easy for everyone to follow. Tax volunteers work on the ground as companions to taxpayers, yet their role as a link between the tax authority and taxpayers has rarely been examined through a qualitative lens. This study explores how tax volunteers perform that linking function at Universitas Mataram, covering understanding of *Coretax*, information brokering, coordination with tax officers, trust, limits of authority, and taxpayers' digital independence. A qualitative case study was used. Data came from

interviews with taxpayers (lecturers and staff) and tax volunteers (accounting and D-III Taxation students), supported by field observation, and were analysed thematically. Volunteers understood *Coretax* better because they received initial training, explained procedures step by step without taking over the taxpayer's own responsibilities, and referred unresolved problems to tax officers. Taxpayers trusted the volunteers' explanations but still needed help with specific cases, such as employer withholding slip errors, and tended to forget the procedure because filing happens only once a year. Volunteers were aware that their competence was limited to technical filing. The findings point to the need for written guidance and gradual education from the tax authority.

Keywords: tax volunteers, *Coretax*, trust, digital independence.

PENDAHULUAN

Sejak 1 Januari 2025, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjalankan *Core Tax Administration System* atau *Coretax* sebagai sistem inti administrasi perpajakan. Sistem ini lahir dari proyek pembaruan yang berpijak pada Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018 dan dimaksudkan menyatukan proses pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak dalam satu platform terintegrasi (Dayusman & Kusumah, (2026) & Rahmi et al., (2023)). Bagi otoritas pajak, pembaruan ini adalah bagian dari reformasi administrasi yang lebih luas (Rahmawati & Nurcahyani, (2025) & Wala & Tesalonika, (2024)). Bagi wajib pajak, transformasi *Coretax* mengharuskan mereka belajar kembali cara menggunakan sistem yang baru.

Peralihan *Coretax* tidak selalu berjalan dengan mulus. Dayusman & Kusumah, (2026), mencatat bahwa pada bulan pertama penerapan muncul gangguan teknis, antara lain beban server yang berlebihan, gangguan integrasi dengan aplikasi pendukung seperti e-faktur dan e-bupot, serta antarmuka yang belum stabil. Sistem lama sempat dihidupkan kembali sehingga wajib pajak menghadapi dua sistem sekaligus. Hambatan lain yang dirangkum penulis tersebut mencakup rendahnya literasi digital, sosialisasi yang dirasa belum memadai, dan keterbatasan akses internet di sebagian wilayah. Dengan kata lain, kesiapan teknologi di sisi otoritas belum otomatis diikuti kesiapan pemahaman di sisi pengguna.

Di titik inilah relawan pajak mengambil peran. Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) melibatkan mahasiswa untuk mendampingi wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT Tahunan. Pada pelaporan tahun pajak 2025, program serupa di Malang melibatkan 30 relawan yang mendampingi 23.597 wajib pajak orang pribadi, dengan kendala utama berupa rendahnya pemahaman penggunaan *Coretax* dan kekhawatiran salah lapor (M. Hidayat et al., 2022). Di Mataram sendiri, relawan pajak melayani 2.047 wajib pajak di KPP Pratama Mataram Timur dengan masalah yang berulang misalnya lupa kata sandi, kegagalan pemadanan NIK dan NPWP, serta aktivasi akun (Handayani et al., 2025).

Pengamatan di lingkungan Universitas Mataram menunjukkan pola yang mirip, tetapi dengan komposisi yang berbeda. Wajib pajak yang didampingi adalah dosen dan karyawan, sedangkan relawannya adalah mahasiswa akuntansi dan mahasiswa D-III

Perpajakan. Mereka bukan pegawai pajak, tetapi mereka sudah dibekali pelatihan oleh otoritas pajak, mereka bukan wajib pajak awam, tetapi mereka harus berbicara dengan bahasa yang dipahami wajib pajak. Di lapangan, mereka menerjemahkan istilah sistem, memandu langkah pengisian, dan meneruskan persoalan yang tidak bisa dijawab kepada petugas pajak. Posisi "di tengah" inilah yang dalam artikel ini disebut sebagai fungsi penghubung.

Penelitian terdahulu sudah banyak membahas *Coretax*, tetapi sebagian besar menyorot hal lain. Dayusman & Kusumah, (2026) menggali persepsi pegawai pajak, wajib pajak badan, dan konsultan pajak di KPP Madya Dua Bandung. Darmayasa & Hardika, (2024) menganalisis wacana otoritas dan praktisi pajak melalui analisis isi. Butarbutar et al., (2024) & Tofan, (2023) memotret pandangan konsultan pajak. Sementara itu, kajian tentang relawan pajak umumnya berbentuk laporan pengabdian yang melaporkan jumlah wajib pajak terlayani dan kendala teknis (Handayani et al., (2025) & (H. H. D. Hidayat et al., 2026)). Dari bacaan tersebut, penulis melihat empat celah yang perlu diisi.

Pertama, celah novelty. Relawan pajak belum banyak diposisikan sebagai perantara informasi antara otoritas dan wajib pajak, padahal merekalah yang paling sering berhadapan langsung dengan pengguna saat masa pelaporan. Unsur kepercayaan wajib pajak terhadap relawan, serta batas peran yang disadari relawan, juga jarang dibahas bersamaan. Kedua, celah metode. Kajian relawan cenderung memakai pendekatan deskriptif partisipatif yang berorientasi pada kegiatan dan capaian jumlah, sedangkan kajian kualitatif tentang *Coretax* lebih banyak memilih informan dari kalangan pegawai pajak, konsultan, atau wajib pajak badan. Kombinasi wawancara dengan dua kelompok sekaligus (wajib pajak dan relawan) yang dipadukan dengan pengamatan lapangan masih terbatas. Ketiga, celah hasil. Temuan yang ada menekankan bahwa pendampingan meningkatkan pemahaman dan kepercayaan diri wajib pajak Hidayat et al., (2026), namun belum menjelaskan sejauh mana wajib pajak benar-benar menjadi mandiri setelah didampingi, dan apa yang membuat sebagian dari mereka tetap bergantung. Keempat, celah konteks. Setting perguruan tinggi, tempat wajib pajak berpendidikan tinggi tetapi tetap kesulitan dengan sistem baru, belum banyak disentuh.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana relawan pajak menjalankan fungsi penghubung antara otoritas pajak dan wajib pajak pada masa transformasi *Coretax* di Universitas Mataram. Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan menggambarkan pemahaman wajib pajak dan relawan pajak terhadap *Coretax*, menelaah cara relawan menyampaikan dan menerjemahkan informasi serta berkoordinasi dengan petugas pajak, dan menjelaskan bentuk kepercayaan, batas kewenangan, dan tingkat kemandirian digital wajib pajak setelah didampingi.

Kontribusi penelitian ini ada dua. Secara teoretis, artikel ini menambah sudut pandang perantara pada literatur adopsi sistem pajak digital dengan memadukan kerangka penerimaan teknologi dan kepercayaan. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi masukan bagi KPP dan perguruan tinggi dalam menyiapkan relawan, merancang bahan

panduan, dan menata alur rujukan ketika relawan menemui persoalan yang berada di luar kemampuannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Coretax dan Tantangan Adopsinya

Coretax dirancang untuk mengganti sistem lama yang terpisah-pisah dengan satu sistem yang saling terhubung. Rahmi et al., (2023), menjelaskan bahwa penguatan institusi pajak, peningkatan kepatuhan, dan beban proses bisnis yang lebih ringan bagi DJP. Dalam studi di Bandung, pengguna merasakan manfaat berupa satu akses untuk semua layanan, efisiensi pelaporan dan pembayaran, serta informasi yang lebih mudah diperoleh. Pada saat yang sama mereka menemui gangguan sistem, notifikasi kesalahan yang sulit dipahami, data yang belum sepenuhnya sinkron, dan sosialisasi yang menurut wajib pajak belum cukup rinci (Dayusman & Kusumah, 2026). Dari sisi teori kepatuhan, Darmayasa & Hardika, (2024), berargumen bahwa penerapan *Coretax* lebih dulu memperkuat kekuasaan otoritas pajak, lalu diharapkan diikuti meningkatnya kepercayaan wajib pajak, dan perubahan ini dapat dijelaskan lewat persepsi kebermanfaatan dalam model penerimaan teknologi.

Relawan Pajak sebagai Pendamping Wajib Pajak

Relawan pajak adalah mahasiswa yang dilatih untuk membantu wajib pajak, terutama orang pribadi, dalam pelaporan SPT. Studi mengenai peran mereka pada masa *Coretax* menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan mencakup edukasi, konsultasi, bantuan aktivasi akun, dan pengisian formulir bersama wajib pajak (Handayani et al., 2025) & (Hidayat et al., 2026). Jauh sebelum *Coretax* berlaku, Yasa et al., (2021) sudah menelaah bagaimana wajib pajak memandang pendampingan relawan, yang menandakan bahwa pendampingan sebagai praktik bukan hal baru. Yang baru adalah konteksnya sistem yang dipakai berbeda, dan beban belajar bagi pendamping maupun yang didampingi ikut berubah.

Penerimaan Teknologi dan Kepercayaan

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan bahwa sikap seseorang terhadap suatu sistem dibentuk oleh dua keyakinan, yakni sejauh mana sistem dianggap berguna dan sejauh mana sistem dianggap mudah digunakan. Model ini sudah dipakai dari penelitian Putra et al., (2021) & Nafisah & Widodo, (2024) menunjukkan penerimaan wajib pajak terhadap e-Bupot maupun digitalisasi administrasi perpajakan secara umum. Dalam konteks relawan, kerangka ini membantu menjelaskan mengapa wajib pajak mencari pendamping?, kegunaan *Coretax* mungkin sudah dipahami, tetapi kemudahan penggunaannya belum dirasakan.

Dalam mengidentifikasi hubungan antara wajib pajak dan relawan, penelitian mengadopsi konsep kepercayaan dari (Mayer et al., 1995). Menurut Mayer, seseorang cenderung memercayai pihak lain bila menilai pihak itu memiliki kemampuan (*ability*), niat baik

(*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga dimensi ini dipakai sebagai alat bantu baca, bukan sebagai variabel yang diukur, mengingat pendekatan penelitian ini kualitatif.

Penelitian Terdahulu

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena pertanyaan yang diajukan menyangkut pengalaman, cara menafsirkan informasi, dan hubungan antar pihak, yang sulit ditangkap lewat angka. Studi kasus memungkinkan peneliti melihat satu situasi nyata secara dekat, yaitu praktik pendampingan *Coretax* oleh relawan pajak di lingkungan Universitas Mataram.

Lokasi dan Informan

Penelitian dilakukan di Universitas Mataram pada Januari-Maret tahun 2026 tahun. Informan dipilih secara purposif dengan dua kelompok. Kelompok pertama adalah wajib pajak yang menerima pendampingan, yaitu dosen dan karyawan Universitas Mataram. Kelompok kedua adalah relawan pajak, yaitu mahasiswa akuntansi dan mahasiswa D-III Perpajakan yang telah mengikuti pelatihan dan pembekalan sebelum mendampingi. Pemilihan dua kelompok ini dimaksudkan agar fungsi penghubung bisa dilihat dari kedua sisi. Rincian informan disajikan pada bagian hasil.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan dua teknik. Pertama, wawancara dengan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan enam topik diantaranya pemahaman terhadap *Coretax*, fungsi perantara informasi, komunikasi dan koordinasi dengan otoritas pajak, kepercayaan, batas kewenangan, serta adaptasi dan kemandirian digital. Kedua, pengamatan langsung di lapangan terhadap proses pendampingan, yaitu bagaimana relawan menjelaskan langkah, bagaimana wajib pajak mengisi sistemnya, dan bagaimana persoalan yang muncul ditangani. Pengamatan dipakai untuk membandingkan apa yang dikatakan informan dengan apa yang benar-benar terjadi.

Teknik Analisis Data

Analisis memakai pendekatan tematik yang mengikuti langkah (Braun & Clarke, 2006), membaca berulang hasil wawancara dan catatan lapangan, memberi kode pada bagian yang bermakna, mengelompokkan kode menjadi tema, meninjau kecocokan tema dengan data, lalu memberi nama dan menafsirkan tema. Dari proses ini diperoleh enam tema yang kemudian menjadi kerangka pembahasan. Tema-tema tersebut kemudian dibaca dengan bantuan dua kerangka, yaitu model penerimaan teknologi dan dimensi kepercayaan (Mayer et al., 1995).

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan wajib pajak dan relawan pajak atas hal yang sama, misalnya tentang cara relawan menjelaskan prosedur. Triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan lapangan.

PEMBAHASAN

Gambaran Informan

Informan terdiri atas dua kelompok yang memiliki posisi berbeda terhadap *Coretax*. Tabel 1 menyajikan karakteristiknya.

Tabel 1 Karakteristik Informan

No	Kelompok	Latar belakang	Jumlah	Teknik data
1	Wajib pajak	Dosen dan karyawan Universitas Mataram yang menerima pendampingan pengisian SPT melalui *Coretax*	[15]	Wawancara dan pengamatan
2	Relawan pajak	Mahasiswa akuntansi dan mahasiswa D-III Perpajakan yang telah mendapat pelatihan dan pembekalan awal	[4]	Wawancara dan pengamatan

Sumber: Data Primer (diolah penulis), 2026

Hasil penelitian dikelompokkan ke dalam enam tema. Setiap tema diuraikan temuannya lebih dulu, kemudian dibahas dengan merujuk pada literatur yang relevan.

Pemahaman terhadap *Coretax*

Dari sisi wajib pajak, *Coretax* dipahami terutama sebagai sistem digital baru yang harus dipakai untuk melaporkan SPT. Pemahaman hanya sebatas melaporkan SPT dengan sudah memenuhi kewajiban perpajakan. Banyak yang belum mengenal fitur-fitur di dalam cortax dan belum memahami bahwa integrasi data adalah tujuan utama sistem *Coretax*. Perhatian mereka tertuju pada hal praktis, apa yang harus diisi dan bagaimana mengisinya, misalnya cara memasukkan harta. Sebagian besar mengaku kesulitan mengenali menu dan menjalankan sistem, sehingga mereka membutuhkan pendampingan.

Relawan pajak umumnya lebih paham. Penyebabnya jelas, yaitu pelatihan dan pembekalan awal sebelum mereka turun mendampingi. Mereka mengerti sarana pelaporan, pembayaran, dan pengelolaan data lewat fitur *Coretax*. Namun tantangan mereka justru muncul di lapangan, Dimana relawan pajak harus menyesuaikan diri

dengan fitur yang baru, menghadapi wajib pajak dengan sifat dan perilaku yang beragam, serta membaca kendala yang berbeda pada setiap orang yang didampingi.
Temuan ini sejalan dengan laporan di Malang yang menyebut rendahnya pemahaman penggunaan *Coretax* dan kekhawatiran salah lapor sebagai kendala utama wajib pajak Hidayat et al., (2026), serta dengan temuan di Bandung bahwa tampilan *Coretax* dianggap kompleks karena terlalu banyak menu, meski terasa lebih mudah setelah terbiasa Dayusman & Kusumah, (2026). Bila dibaca dengan model penerimaan teknologi, wajib pajak di Universitas Mataram tampaknya masih berada pada tahap ketika kesulitan penggunaan belum dirasakan, sehingga bantuan pihak lain menjadi jalan pintas untuk mengatasinya. Menariknya, kebutuhan itu muncul pada kelompok yang berpendidikan tinggi. Ini menunjukkan bahwa kesulitan menghadapi *Coretax* tidak semata soal tingkat pendidikan, tetapi soal tatacara beradaptasi dengan sistem yang baru.

Fungsi Perantara Informasi

Relawan menjelaskan prosedur secara bertahap dengan bahasa yang mudah dimengerti. Mereka tidak mengambil alih tindakan yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Ketika menemui masalah yang tidak mereka ketahui jawabannya, kecenderungan mereka menghubungi petugas pajak. Wajib pajak mengakui bahwa relawan membantu mereka memahami istilah atau fitur-fitur dalam *Coretax*, tetapi mereka tetap memandang otoritas pajak sebagai rujukan yang resmi.
Pola dari *Coretax* memperlihatkan relawan bekerja sebagai penerjemah sekaligus penyaring. Sebagai penerjemah, mereka mengubah istilah dan alur sistem menjadi penjelasan yang bisa diikuti. Peran ini penting karena salah satu keluhan pengguna di tempat lain adalah notifikasi kesalahan yang tidak mudah dipahami dan materi sosialisasi yang berhenti pada tahapan penggunaan tanpa menjelaskan kesalahan yang mungkin muncul (Dayusman & Kusumah, 2026). Sebagai penyaring, mereka memilah mana yang bisa dijawab sendiri dan mana yang harus diteruskan. Kebiasaan menahan diri ini, bukan memaksakan jawaban, adalah ciri yang patut dicatat, sebab informasi pajak yang keliru justru bisa merugikan wajib pajak.

Komunikasi dan Koordinasi dengan Otoritas Pajak

Relawan berkomunikasi dengan petugas pajak bila menjumpai masalah yang tidak sanggup mereka tangani, baik untuk meminta arahan maupun untuk memastikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak. Menurut relawan, respons petugas bisa diperoleh dengan cepat. Alasannya, pada awal masa tugas mereka didampingi oleh petugas pajak sehingga jalur komunikasi sudah terbentuk.
Temuan ini penting karena memperlihatkan bahwa fungsi penghubung bergantung pada saluran yang terbuka di kedua arah. Di Bandung, pengguna biasa harus berkali-kali mengonfirmasi kepada pihak terkait ketika menghadapi data yang belum valid atau kendala teknis, meski DJP menyediakan layanan bantuan (Dayusman & Kusumah, 2026). Relawan yang sudah dikenal petugas memiliki jalan yang lebih pendek. Perlu ditegaskan

bahwa penilaian tentang cepatnya respons berasal dari pihak relawan. Karena petugas pajak belum menjadi informan, sudut pandang otoritas atas koordinasi ini belum dapat dipastikan dan menjadi bahan penelitian lanjutan.

Kepercayaan

Wajib pajak percaya pada penjelasan relawan. Alasan yang tampak di lapangan adalah relawan melayani persoalan satu per satu pada setiap fitur *Coretax*. Wajib pajak diarahkan membuka akun *Coretax* mereka sendiri dan langsung mengisinya. Dalam praktiknya ada terkadang relawan membantu mengisi data, sementara wajib pajak hanya menyebutkan apa yang diminta relawan. Indikator kepercayaan yang paling jelas adalah bahwa sebagian wajib pajak datang sendiri ke KPP untuk meminta arahan tata cara pengisian kepada relawan.

Dengan memakai tiga dimensi Mayer et al., (1995) sebagai alat bantu baca, kepercayaan bisa dipahami sebagai gabungan beberapa hal. Dimensi kemampuan tampak dari pelatihan dan pembekalan yang membuat relawan lebih menguasai *Coretax*. Dimensi niat baik tampak dari kesediaan melayani setiap wajib pajak secara individual. Dimensi integritas tampak dari sikap tidak mengambil alih tanggung jawab wajib pajak dan kesediaan merujuk ke petugas pajak ketika tidak tahu.

Ada satu catatan kritis. Bila relawan terlalu sering mengisi data sementara wajib pajak sekadar menjawab, kepercayaan yang tinggi bisa berjalan beriringan dengan ketergantungan yang tinggi pula. Praktik semacam dapat mempersempit perbedaan antara mendampingi dan mewakili. Karena data pajak bersifat sensitif, kebiasaan membiarkan wajib pajak mengetik dan menyentuh sistemnya sendiri bukan hanya soal pembelajaran, tetapi juga soal tanggung jawab atas data.

Batas Kewenangan

Relawan menyadari bahwa pengetahuan mereka terbatas pada bantuan pengisian SPT di *Coretax*, yakni aspek teknis. Persoalan yang berada di luar itu tidak termasuk kewenangan mereka. Harapan relawan sederhana yaitu wajib pajak dapat melaporkan SPT tepat waktu.

Kesadaran akan batasan, sesungguhnya merupakan bagian dari integritas peran. Relawan tidak berpura-pura menjadi petugas pajak. Sikap ini selaras dengan cara wajib pajak memandang mereka, yaitu sebagai penolong yang membantu memahami istilah, bukan pengganti otoritas yang resmi. Dalam program-program serupa, ruang lingkup relawan memang berkisar pada edukasi, konsultasi, dan pendampingan teknis (Handayani et al., 2025) & (Hidayat et al., 2026). Tantangannya adalah menjaga agar batas tersebut tetap terlihat ketika antrean panjang dan tenggat pelaporan menekan. Harapan wajib pajak mengenai seberapa jauh relawan boleh membantu belum tergali penuh dalam penelitian ini dan layak ditelaah lebih lanjut.

Adaptasi dan Kemandirian Digital Wajib Pajak

Wajib pajak memahami sebagian tahapan pengisian *Coretax*, tetapi masih memerlukan bantuan pada bagian tertentu. Contohnya adalah kesalahan input bukti potong oleh pemberi kerja yang berdampak pada munculnya kurang bayar di akun *Coretax* wajib

pajak. Selain itu, SPT hanya diisi setahun sekali sehingga wajib pajak berpeluang lupa tata caranya pada tahun berikutnya. Karena itu, diperlukan buku panduan atau edukasi bertahap dari petugas pajak.

Dua hal menarik muncul di sini. Pertama, sebagian masalah bersumber dari luar kendali wajib pajak maupun relawan. Kesalahan bukti potong dibuat pemberi kerja, tetapi akibatnya muncul di akun wajib pajak. Sistem yang terintegrasi memang memudahkan proses administrasi, tetapi kesalahan yang terjadi pada tahap awal dapat berdampak pada seluruh tahapan berikutnya. Temuan di Bandung tentang data ganda dan data yang belum sinkron menurut Dayusman & Kusumah, (2026) menunjukkan permasalahan yang serupa. Kedua, pelaporan pajak yang dilakukan setahun sekali membuat wajib pajak mudah lupa terhadap hal-hal yang telah dipelajari. Keberhasilan pendampingan pada satu periode pelaporan belum tentu membuat wajib pajak mampu melaporkan pajaknya sendiri pada tahun berikutnya. Modul panduan umum yang disediakan DJP sudah ada, tetapi pengguna menilainya masih bersifat umum Dayusman & Kusumah, (2026), sehingga kebutuhan akan panduan yang lebih rinci dan edukasi berkala tetap relevan. Hidayat et al., (2026), melaporkan peningkatan pemahaman dan kepercayaan diri wajib pajak setelah didampingi. Temuan penelitian ini menambahkan bahwa peningkatan tersebut belum menghapus kebutuhan akan bantuan lanjutan pada kasus tertentu. Berdasarkan uraian sebelumnya, terlihat berbagai temuan dari sudut pandang wajib pajak dan relawan pajak yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 2 Ringkasan Tema Temuan

Tema	Wajib pajak	Relawan pajak
Pemahaman terhadap *Coretax*	Memahami *Coretax* sebatas alat lapor SPT, belum paham fitur dan tujuan integrasi data, kesulitan pada menu yang terlalu banyak dan kesulitan memahami aturan yang muncul di coretax	Lebih paham berkat pelatihan, tantangan pada fitur baru dan ragam karakter wajib pajak
Fungsi perantara informasi	Terbantu memahami istilah, otoritas tetap rujukan resmi	Menjelaskan bertahap dengan bahasa sederhana, tidak mengambil alih tugas wajib pajak
Komunikasi dan koordinasi	Mengkomunikasikan kepada relawan pajak jika ada kendala	Menghubungi petugas pajak jika terdapat kendala yang tidak bisa diselesaikan dengan respon cepat dari petugas pajak

Tema	Wajib pajak	Relawan pajak
Kepercayaan	Percaya karena dilayani satu per satu, sebagian datang ke lokasi dan untuk meminta arahan relawan	Mengarahkan wajib pajak mengisi sendiri, sesekali membantu mengisi data
Batas kewenangan	Memandang relawan sebagai penolong, bukan pengganti otoritas	Sadar pengetahuan terbatas pada teknis pengisian, berharap SPT lapor tepat waktu
Adaptasi dan kemandirian	Memahami sebagian tahap, masih butuh bantuan (misalnya bukti potong keliru), terkadang bisa lupa karena pelaporan setahun sekali	Perlu buku panduan dan edukasi bertahap dari petugas pajak

Sumber: Data Primer (diolah penulis) 2026

Jika keenam tema tersebut dilihat secara keseluruhan, relawan pajak di Universitas Mataram memiliki tiga peran utama dalam membantu wajib pajak. Pertama, sebagai penerjemah informasi, yaitu membantu menjelaskan penggunaan sistem *Coretax* dengan bahasa yang lebih sederhana agar mudah dipahami oleh wajib pajak. Kedua, sebagai pengarah dan penghubung informasi, yaitu membantu wajib pajak sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Jika menemukan masalah yang belum dapat diselesaikan, relawan akan mengarahkan wajib pajak untuk bertanya kepada petugas pajak. Ketiga, sebagai pembangun kepercayaan, yaitu memberikan pendampingan sehingga wajib pajak merasa lebih yakin dan tidak takut untuk menggunakan sistem *Coretax.* Ketiga peran tersebut dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh pelatihan yang cukup bagi relawan, komunikasi yang baik dengan petugas pajak, serta pemahaman mengenai batas tanggung jawab relawan. Jika salah satu dari hal tersebut tidak terpenuhi, kemampuan relawan dalam membantu wajib pajak juga dapat berkurang.

Secara teoretis, temuan ini memperluas pembacaan model penerimaan teknologi. Penerimaan sistem baru ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan, tetapi juga oleh ada tidaknya perantara manusia yang dipercaya dalam menurunkan beban belajar. Perantara ini mendekatkan otoritas pajak pada pengguna, yang sejalan dengan argumen bahwa penerapan *Coretax* perlu diikuti penguatan kepercayaan, bukan hanya penguatan kekuasaan otoritas (Darmayasa & Hardika, 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa relawan pajak di Universitas Mataram berfungsi sebagai penghubung antara otoritas pajak dan wajib pajak pada masa awal *Coretax.* Relawan memahami sistem lebih baik karena mendapat pelatihan, menjelaskan prosedur secara bertahap tanpa mengambil alih tanggung jawab wajib pajak, dan merujuk

persoalan yang tidak terjawab kepada petugas pajak. Wajib pajak mempercayai penjelasan relawan, antara lain terlihat dari kesediaan mereka datang ke lokasi yang disediakan untuk meminta arahan. Relawan sendiri menyadari bahwa kewenangannya terbatas pada aspek teknis pengisian SPT. Meskipun begitu, kemandirian digital wajib pajak belum sepenuhnya terbentuk. Mereka masih membutuhkan bantuan pada kasus tertentu seperti kesalahan bukti potong dan mudah lupa prosedur karena pelaporan hanya setahun sekali.

Saran

Bagi otoritas pajak dan KPP, disarankan menyediakan panduan tertulis yang lebih rinci dan bertahap, termasuk cara menangani kasus kesalahan bukti potong, serta menjaga jalur komunikasi yang jelas antara petugas dan relawan. Bagi Universitas Mataram, disarankan untuk mengadakan kegiatan edukasi secara rutin sebelum masa pelaporan pajak, seperti memberikan pengingat dan mengadakan pelatihan singkat. Dengan demikian, wajib pajak dapat terus mengingat dan memahami cara menggunakan Coretax, meskipun pelaporan pajak hanya dilakukan satu kali dalam setahun. Bagi relawan pajak, disarankan menjaga kebiasaan agar wajib pajak mengisi sistemnya sendiri sehingga pendampingan tidak berubah menjadi pewakilan. Keterbatasan dan Penelitian Lanjutan yaitu penelitian terbatas pada wajib pajak yang merupakan dosen dan karyawan Universitas Mataram serta relawan pajak yang merupakan mahasiswa akuntansi dan D-III Perpajakan, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Petugas pajak belum dilibatkan sebagai informan, penelitian lanjutan sebaiknya memasukkan DJP ataupun petugas pajak agar sudut pandang otoritas dapat dibandingkan. Karena pendekatannya kualitatif, penelitian eksperimen yang membandingkan mahasiswa yang telah dan belum mendapat pelatihan *Coretax* diperlukan untuk menguji pengaruh pelatihan terhadap mutu pendampingan.

DAFTAR PUSTAKA

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Butarbutar, H. J. M., Karunia, A. P., & Harimurti, H. (2024). Perspektif konsultan pajak terhadap Core Tax Administration System pada tahun 2024 di Kota Surakarta. *FISCAL: Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, *2*(2), 116–128. https://doi.org/10.25273/jap.v2i2.20612

Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024a). Core tax administration system: The power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, *11*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358

Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024b). Core tax administration system: The power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. *Cogent Business & Management*, *11*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358

Dayusman, R., & Kusumah, W. R. (2026). Analisis persepsi pengguna terhadap implementasi sistem Coretax: Studi kualitatif pada KPP Madya Dua Kota Bandung. *Indonesian Journal of Auditing & Accounting*, *3*(2), 1–15.

Handayani, Y. R., Biswas, N. P., Akbar, H., & Isnaini, Z. (2025). Peran relawan pajak dalam pelaporan SPT dan aktivasi Coretax 2025 bagi wajib pajak. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, *6*(2), 2525–2534. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.6155

Hidayat, H. H. D., Hermanda, L., Fransiska, I., Azizah, N. I., & Nandiroh, U. (2026). Pendampingan penggunaan Coretax dalam pelaporan SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi. *Darma Diksani: Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, Dan Humaniora*, *6*(3), 11–22. https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v6i3.10980

Hidayat, M., Salam, R., Hidayat, Y. S., Sutira, A., & Nugrahanti, T. P. (2022). Sustainable Digital Marketing Strategy in the Perspective of Sustainable Development Goals. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *3*(2), 100–106. https://doi.org/10.15575/jim.v3i2.22687

Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust*. *20*(3), 709–734.

Nafisah, N. A., & Widodo, U. P. W. (2024). Digitalisasi sistem administrasi perpajakan: Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(3), 105–116. https://doi.org/10.61722/jemba.v1i3.442

Putra, A. A. G. E. S., Mahyuni, L. P., & Putra, A. A. M. S. (2021). Menakar penerimaan wajib pajak atas e-Bupot dengan pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan*, *8*(2), 150–164. https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.12

Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2025). Coretax system dalam upaya reformasi administrasi perpajakan: Apa urgensinya? *Jurnal Financia*, *6*(1). https://doi.org/10.51977/financia.v6i1.1980

Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis manajemen strategi kebijakan pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam upaya penguatan reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *6*(2). https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3480

Tofan, A. (2023). Core Tax System menurut persepsi konsultan dan usulan implementasi untuk pemerintah. *RATIO: Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia*, *4*(2), 121–129. https://doi.org/10.30595/ratio.v4i2.18121

Wala, G. N., & Tesalonika, R. (2024). Transformasi administrasi perpajakan melalui Coretax: Analisis hukum dan akuntansi. *JKIS: Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, *2*(4), 149–158. https://doi.org/10.38035/jkis.v2i4.1479

Yasa, I. N. P., Artini, N. M. A. S. P., Astari, L. M., & Sari, N. P. P. (2021). Mengungkapkan persepsi wajib pajak atas pendampingan relawan pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, *14*(1). https://doi.org/10.30813/jab.v14i1.2453