



## Menjembatani Kesenjangan Digital Dalam Administrasi Perpajakan: Optimalisasi Program Relawan Pajak Untuk Mendorong Inklusi Wajib Pajak

Adinda Dwi Fajar<sup>1</sup>, Danang Adi Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, <sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

Email: [nadinndaa567@gmail.com](mailto:nadinndaa567@gmail.com)

### Article Info

Submitted: Mei 2026

Revised: Mei 2026

Accepted: Mei 2026

Published: Mei 2026

**Keywords:** *Coretax; Inklusi Digital Perpajakan; Kesenjangan Digital; Literasi Perpajakan Digital; Relawan Pajak*

### Abstrak

Keberhasilan implementasi Coretax sebagai sistem inti administrasi perpajakan Indonesia yang diluncurkan pada awal 2025 sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan adaptasi wajib pajak terhadap platform digital tersebut. Namun, rendahnya literasi perpajakan digital di kalangan masyarakat masih menjadi hambatan struktural yang nyata. Program Relawan Pajak (Renjani) yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak hadir sebagai fasilitator yang menjembatani kesenjangan antara kompleksitas sistem perpajakan digital dengan kemampuan adaptasi wajib pajak. Artikel ini mengkaji peran Program Relawan Pajak dalam mendukung inklusi digital administrasi perpajakan melalui kegiatan pendampingan implementasi Coretax di lingkungan Universitas Bengkulu. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif-partisipatif melalui pembukaan stand layanan di setiap fakultas untuk memberikan asistensi teknis, seperti aktivasi akun Coretax dan pepadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan oleh Relawan Pajak mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap layanan perpajakan digital, mendorong kemandirian dalam penggunaan sistem, serta mengurangi hambatan adaptasi terhadap transformasi digital perpajakan. Temuan ini menegaskan bahwa Program Relawan Pajak memiliki peran strategis sebagai instrumen inklusi digital dalam mewujudkan administrasi perpajakan yang lebih aksesibel, inklusif, dan berkelanjutan.

## 1. PENDAHULUAN

Reformasi administrasi perpajakan di Indonesia memasuki babak baru yang paling ambisius dalam sejarahnya dengan diluncurkannya Sistem Inti Administrasi Perpajakan atau Coretax pada awal tahun 2025. Sistem ini lahir sebagai respons atas kebutuhan mendesak akan platform perpajakan yang terintegrasi, transparan, dan efisien setelah bertahun-tahun administrasi pajak Indonesia berjalan di atas fondasi sistem yang terfragmentasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024, Coretax mengkonsolidasikan seluruh layanan perpajakan mulai dari pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, hingga pengelolaan data wajib pajak dalam satu portal digital yang terpusat (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 Tentang Ketentuan Perpajakan Dalam Rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, 2024).

Peluncuran Coretax tidak berdiri sendiri, melainkan berjalan seiring dengan implementasi kebijakan pepadanan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Kebijakan ini secara administratif menjadikan setiap warga negara pemegang KTP sebagai entitas yang terdata dalam sistem perpajakan nasional, sehingga basis wajib pajak Indonesia meluas secara dramatis dalam waktu yang relatif singkat (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, 2021). Perluasan administratif ini merupakan langkah strategis yang layak diapresiasi, namun di sisi lain juga memunculkan tantangan baru yang tidak bisa diabaikan.



Tantangan terbesar yang dihadapi bukan pada kapasitas teknologi sistem itu sendiri, melainkan pada kesenjangan antara kecepatan transformasi digital yang diterapkan dengan tingkat kesiapan wajib pajak untuk beradaptasi. Data dari (Fiskal, 2024) mencatat bahwa tax ratio Indonesia masih stagnan di kisaran 10 hingga 11 persen dari Produk Domestik Bruto, angka yang jauh tertinggal dibandingkan rata-rata negara OECD yang melampaui 33 persen dan rata-rata kawasan ASEAN sebesar 13 hingga 15 persen. Kondisi ini mengindikasikan bahwa persoalan kepatuhan pajak di Indonesia jauh lebih kompleks dari sekadar kelengkapan infrastruktur digital (OECD, 2020, 2021).

Salah satu faktor struktural yang paling sering luput dari perhatian dalam diskursus kebijakan perpajakan adalah rendahnya literasi perpajakan di kalangan masyarakat luas. Saad (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan yang terbatas cenderung menghadapi hambatan teknis yang berpotensi menurunkan kepatuhan formal, terutama ketika dihadapkan pada perubahan sistem administrasi yang signifikan. Dalam konteks transisi ke Coretax, wajib pajak tidak hanya dituntut memahami kewajiban substantif mereka, tetapi juga harus mampu mengoperasikan antarmuka digital yang relatif baru dengan prosedur yang berbeda dari sistem sebelumnya.

Untuk merespons tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan program Relawan Pajak yang dikenal dengan nama Renjani. Program ini melibatkan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi mitra yang dilatih secara khusus untuk memberikan edukasi dan pendampingan perpajakan kepada masyarakat. Pendekatan peer-based education yang menjadi filosofi program ini dinilai lebih efektif dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan pemahaman wajib pajak karena bersifat personal, komunikatif, dan tidak hierarkis, berbeda dari pendekatan instruktif yang bersifat formal dari otoritas perpajakan semata (Feld & Frey, 2007).

Berdasarkan konteks tersebut, artikel ini mengkaji peran Program Relawan Pajak dalam menjembatani kesenjangan digital administrasi perpajakan, khususnya dalam mendukung adaptasi wajib pajak terhadap penggunaan Coretax. Berdasarkan pengalaman pelaksanaan program di berbagai titik layanan, artikel ini bertujuan menggambarkan bagaimana mekanisme implementasi program, tantangan adaptasi digital yang dihadapi wajib pajak, kontribusinya terhadap inklusi perpajakan, serta rekomendasi strategis untuk penguatan Program Relawan Pajak dalam mendukung transformasi digital perpajakan Indonesia.

## 2. METODE KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan dirancang menggunakan pendekatan deskriptif-partisipatif melalui mekanisme pendampingan perpajakan berbasis layanan langsung. Mekanisme pelaksanaan kegiatan Kegiatan ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu dengan sasaran utama wajib pajak orang pribadi, Relawan Pajak (Renjani) bertindak sebagai pendamping aktif yang memberikan asistensi teknis sekaligus edukasi perpajakan secara langsung kepada setiap wajib pajak yang hadir.



Gambar 1. Dokumentasi layanan Tax Corner dalam pendampingan aktivasi Coretax dan pepadanan NIK-NPWP



Gambar 2. Edukasi dan asistensi teknis Relawan Pajak dalam pendampingan wajib pajak

Tahapan pelaksanaan kegiatan dimulai dengan pendampingan teknis yang bersifat individual. Pada sesi ini, Relawan Pajak memberikan asistensi langsung dalam proses aktivasi akun Coretax, pepadanan NIK dengan NPWP, serta panduan penggunaan dasar layanan perpajakan digital yang relevan dengan kewajiban orang pribadi. Setiap wajib pajak mendapatkan perhatian yang disesuaikan dengan kondisi dan tingkat pemahamannya masing-masing. Wajib pajak yang memiliki kendala teknis lebih kompleks, misalnya akibat ketidakcocokan data antara sistem DJP dengan data Dukcapil, mendapatkan pendampingan yang lebih intensif dengan melibatkan komunikasi langsung ke petugas DJP jika diperlukan.

Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi pelaksanaan yang dilakukan melalui dua cara. Pertama, observasi langsung terhadap kelancaran proses teknis, termasuk angka keberhasilan aktivasi akun dan pepadanan NIK-NPWP.



Kedua, percakapan informal dengan wajib pajak pasca-pendampingan untuk menangkap perubahan pemahaman dan respons mereka terhadap sistem perpajakan digital yang baru. Hasil evaluasi ini digunakan untuk menilai efektivitas pendampingan secara keseluruhan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam siklus program berikutnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum kegiatan pendampingan dimulai, dilakukan identifikasi awal terhadap kondisi wajib pajak melalui interaksi langsung di lokasi stand. Gambaran yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun hampir seluruh wajib pajak yang hadir telah memiliki NPWP dan secara administratif terdaftar sebagai wajib pajak aktif, sebagian besar dari mereka belum mengaktifkan akun Coretax dan belum pernah melakukan pemadanan NIK-NPWP sejak kebijakan tersebut diberlakukan.

Dari interaksi awal, teridentifikasi setidaknya empat kelompok kendala yang dihadapi wajib pajak. Pertama, kendala prosedural berupa ketidaktahuan tentang langkah-langkah konkret yang harus dilakukan untuk memulai penggunaan Coretax. Kedua, kendala teknis yang muncul akibat perbedaan data antara sistem DJP dengan data kependudukan yang menyebabkan kegagalan pemadanan NIK-NPWP. Ketiga, kendala psikologis berupa kecemasan bahwa kesalahan dalam sistem digital dapat berujung pada konsekuensi perpajakan yang merugikan. Keempat, kendala informasi karena tidak tersedianya panduan yang ringkas, jelas, dan mudah diakses. Keempat kelompok kendala ini tidak berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling memperkuat dan membentuk barrier terhadap kepatuhan.

Pendampingan yang dilaksanakan oleh Relawan Pajak menunjukkan tingkat efektivitas yang melampaui sekadar penyelesaian prosedur teknis. Secara kuantitatif, hampir seluruh wajib pajak yang mengikuti sesi pendampingan berhasil menyelesaikan proses aktivasi akun Coretax dan pemadanan NIK-NPWP pada saat yang sama atau segera setelah sesi berlangsung. Pencapaian ini cukup signifikan mengingat banyak dari mereka yang sebelumnya menunda proses ini selama berminggu-minggu dengan alasan tidak tahu harus mulai dari mana.



Gambar 3. Pendampingan wajib pajak dalam penggunaan layanan Coretax

Namun yang lebih bermakna dari angka teknis tersebut adalah perubahan pada dimensi pemahaman dan sikap wajib pajak. Melalui observasi dan percakapan pasca-pendampingan, terlihat jelas bahwa wajib pajak yang awalnya merasa asing dan cemas terhadap Coretax berubah menjadi lebih percaya diri dalam mengakses layanan perpajakan digital. Mereka tidak hanya mengetahui cara mengaktifkan akun, tetapi juga memahami mengapa pepadanan NIK-NPWP diperlukan, bagaimana data mereka akan digunakan dalam sistem, dan apa saja kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi melalui platform tersebut ke depannya.

Di balik capaian yang menggembirakan, pelaksanaan program juga menghadirkan sejumlah tantangan lapangan yang perlu dicermati secara kritis. Tantangan pertama adalah variasi yang cukup lebar dalam tingkat literasi digital wajib pajak. Wajib Pajak berusia muda dengan latar belakang teknologi yang kuat dapat menyelesaikan seluruh proses dalam waktu



kurang dari sepuluh menit, sementara wajib pajak senior dengan keterbatasan literasi digital membutuhkan pendampingan yang jauh lebih intensif dan berlapis.

Tantangan kedua berkaitan dengan masalah teknis pada sistem Coretax itu sendiri yang muncul di luar kendali relawan. Beberapa wajib pajak mengalami kegagalan pepadanan NIK-NPWP akibat ketidakcocokan data antara database DJP dan Dukcapil, kondisi yang tidak bisa diselesaikan di tingkat pendampingan dan memerlukan eskalasi ke petugas DJP yang berwenang.

Tantangan ketiga adalah persoalan keberlanjutan. Program pendampingan yang berlangsung dalam periode terbatas menghadirkan risiko bahwa wajib pajak yang berhasil mengaktifkan akun selama program berlangsung mungkin tetap mengalami kesulitan ketika menghadapi prosedur perpajakan berikutnya secara mandiri. Putri & Nugroho (2023) mengingatkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan yang tidak disertai dengan program edukasi yang berkelanjutan justru dapat menurunkan kepatuhan pada kelompok wajib pajak dengan literasi digital rendah. Ini menjadi argumen kuat untuk mendorong kontinuitas program, bukan hanya pelaksanaan periodik.

Hasil temuan menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan melalui Coretax masih menghadapi berbagai hambatan adaptasi di kalangan wajib pajak, seperti kesulitan dalam aktivasi akun, kendala pepadanan NIK-NPWP, serta rendahnya pemahaman dan literasi digital. Melalui pendampingan Secara langsung, Program Relawan Pajak terbukti membantu wajib pajak mengatasi hambatan tersebut, baik melalui penyelesaian kendala teknis maupun peningkatan pemahaman terhadap penggunaan layanan perpajakan digital secara lebih mandiri.

Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital perpajakan tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan sistem. Dalam konteks ini, Program Relawan Pajak berperan sebagai penghubung antara inovasi teknologi perpajakan dan kemampuan adaptasi wajib pajak, sekaligus menjadi bentuk intervensi non-fiskal yang mendukung terciptanya administrasi perpajakan yang lebih inklusif. Sejalan dengan Slemrod & Yitzhaki (2002), peningkatan pemahaman dan kepercayaan melalui pendekatan edukatif dapat menjadi faktor penting dalam mendorong partisipasi wajib pajak dalam sistem perpajakan digital.

## 4. KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan per-pajakan yang difasilitasi oleh Relawan Pajak memberikan gambaran yang jelas tentang betapa pentingnya dimensi manusia dalam keberhasilan transformasi digital perpajakan. Implementasi Coretax sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kendala teknis, keterbatasan literasi digital, serta rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan layanan perpajakan berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya dapat diakses secara merata oleh seluruh wajib pajak.

Melalui pendampingan langsung yang personal, aksesibel, dan komunikatif, Relawan Pajak berhasil meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang Coretax secara signifikan, memandu penyelesaian proses aktivasi akun dan pepadanan NIK-NPWP, serta menumbuhkan kepercayaan dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara lebih aktif dan tepat waktu. Dampak ini tidak hanya terasa pada aspek teknis, tetapi juga pada dimensi moralitas pajak dan sikap positif terhadap sistem perpajakan digital yang sedang bertransformasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Feld, L. P., & Frey, B. S. (2007). Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29(1), 102–120. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2007.00248.x>
- Fiskal, B. K. (2024). *Kajian fiskal regional tahun 2023*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://fiskal.kemenkeu.go.id>
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, (2021). <https://www.kemenkeu.go.id/uu-hpp>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024 tentang Ketentuan Perpajakan dalam rangka Pelaksanaan Sistem Inti Administrasi Perpajakan, (2024). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2024/81~PMK.03~2024Per.pdf>
- OECD. (2020). Tax Administration 3.0: The Digital Transformation of Tax Administration. *Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i1.4920>
- OECD. (2021). *Tax administration: Digital resilience in the COVID-19 environment*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2f3cf2fb-en>
- Putri, A. R., & Nugroho, S. (2023). Digitalisasi sistem administrasi perpajakan dan perilaku kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 8(2), 45–62.
- Saad, N. (2014). Tax knowledge, tax complexity and tax compliance: Taxpayers' view. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Slemrod, J., & Yitzhaki, S. (2002). *Tax avoidance, evasion, and administration BT - Handbook of public economics* (Vol. 3, pp. 1423–1470). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1573-4420\(02\)80026-X](https://doi.org/10.1016/S1573-4420(02)80026-X)