TRADISI
Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif
Kolaboratif | Transformatif | Inklusif & Berkelanjutan

# PENDAMPINGAN PELAPORAN SPT TAHUNAN MELALUI CORETAX OLEH RELAWAN PAJAK UNTUK NEGERI DI KPP PRATAMA SIDOARJO UTARA

Alyssa Nur Rahma Dwi [1], Erlyna Tri Rohmiatun [2*], Kafidin Muzakki [3]
*e-mail: erlynatri.akn@unusida.ac.id

[1, 2, 3] Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia

**ABSTRAK**

Coretax DJP yang mulai digunakan secara resmi pada Januari 2025 mengubah mekanisme penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Dalam penerapannya, sejumlah Wajib Pajak masih membutuhkan pendampingan untuk beradaptasi dengan sistem tersebut. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan pendampingan yang dilakukan oleh relawan dalam program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Sidoarjo Utara, kendala yang dihadapi, serta cara penanganannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, catatan harian (*logbook*), dan dokumentasi selama 37 hari kehadiran pada periode 21 Januari–30 April 2026. Selama periode tersebut, relawan mendampingi 101 Wajib Pajak orang pribadi, yang terdiri atas 96 orang dalam pelaporan SPT Tahunan, tiga orang dalam penerbitan kode otorisasi DJP, dan dua orang dalam proses login akun Coretax. Kendala yang ditemukan bersumber dari Wajib Pajak, yaitu akun belum aktif, data kontak tidak diperbarui, dan dokumen belum siap; sistem, yaitu kode otorisasi belum valid dan gangguan menjelang batas akhir pelaporan; serta relawan, yaitu pembekalan yang masih berfokus pada e-Filing, bukan Coretax. Kendala tersebut ditangani melalui pertanyaan penyaring pada awal sesi, edukasi secara bertahap, penyimpanan konsep SPT sebelum memuat ulang halaman, serta penerusan pertanyaan substantif kepada pegawai yang berwenang. Temuan ini menunjukkan bahwa pembekalan khusus Coretax bagi relawan dan penyediaan daftar periksa dokumen bagi Wajib Pajak berpotensi meningkatkan efisiensi sesi pendampingan.

**Kata Kunci** : coretax; pendampingan pajak; relawan pajak; SPT tahunan; wajib pajak orang pribadi

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah penyelenggaraan administrasi perpajakan di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menghadirkan Coretax DJP sebagai sistem yang mengintegrasikan berbagai proses administrasi perpajakan secara digital. Sistem ini mulai digunakan secara resmi pada 1 Januari 2025 (Heriani, 2025). Dasar pelaksanaannya adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81 Tahun 2024, yang antara lain mengatur akun Wajib Pajak secara daring dan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara otomatis (*prepopulated*) berdasarkan bukti pemotongan (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Perubahan tersebut menuntut Wajib Pajak untuk memahami prosedur baru agar dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan tepat.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

Penerapan sistem baru tidak selalu mudah dipahami oleh seluruh Wajib Pajak. Kesulitan dapat muncul ketika Wajib Pajak mengakses sistem, memahami tahapan pelaporan, menyiapkan data, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan. Hidayat et al. (2026) melaporkan bahwa dalam kegiatan pendampingan di KPP Pratama Malang Selatan, hambatan yang dihadapi Wajib Pajak berubah sepanjang musim pelaporan, mulai dari aktivasi akun pada Januari, pemahaman pengisian formulir pada Februari, hingga kekhawatiran mengenai status kurang bayar atau lebih bayar pada April. Di wilayah Sidoarjo, Rohmiatun et al. (2025) mencatat sejumlah tantangan penggunaan *e-Filing* dan *e-Billing* di KPP Pratama Sidoarjo Selatan, antara lain rendahnya literasi digital Wajib Pajak lanjut usia, terbatasnya bantuan teknis, dan ketidakstabilan sistem pada periode puncak pelaporan. Laiya et al. (2026) menguji kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan Coretax sebagai faktor yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Sementara itu, Faradisha et al. (2026) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Kludan, Tanggulangin, Sidoarjo.

Dalam mendukung edukasi dan pelayanan perpajakan, DJP melibatkan Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Program ini dilaksanakan melalui kerja sama dengan Tax Center perguruan tinggi dan menempatkan mahasiswa di kantor pajak untuk membantu Wajib Pajak, termasuk dalam pengisian SPT Tahunan melalui Coretax (Direktorat Jenderal Pajak, 2026). Sebelum menjalankan tugas, mahasiswa terlebih dahulu memperoleh pembekalan dari pihak DJP.

Studi-studi terdahulu telah memberikan gambaran mengenai hambatan yang dihadapi Wajib Pajak, literasi digital, dan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepatuhan perpajakan. Namun, kajian yang menguraikan secara terperinci alur pendampingan Coretax oleh relawan mahasiswa, termasuk kendala dari sisi Wajib Pajak, sistem, dan relawan itu sendiri, masih perlu dikembangkan. Perspektif relawan penting untuk dikaji karena pengalaman selama pendampingan dapat dipahami melalui siklus belajar dari pengalaman, yang mencakup pengalaman konkret, observasi reflektif, konseptualisasi abstrak, dan percobaan aktif (Kolb, 1984). Selain itu, persepsi mengenai kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi (Davis, 1989).

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan mendeskripsikan alur dan capaian pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax oleh relawan Renjani di KPP Pratama Sidoarjo Utara, mengidentifikasi kendala yang muncul beserta cara penanganannya, serta merefleksikan pengalaman tersebut sebagai bahan perbaikan pelayanan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus yang berfokus pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis sebagai relawan pajak dalam program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Sidoarjo



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037
***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

Utara, Jalan Pahlawan No. 55, Sidoarjo, pada bagian pelayanan pelaporan SPT Tahunan, selama periode 21 Januari–30 April 2026. Penempatan relawan didasarkan pada surat Kepala Kanwil DJP Jawa Timur II Nomor KET 249/WPJ.24/2025 tanggal 31 Desember 2024. Selama pelaksanaan tugas, relawan memperoleh bimbingan dari Kepala Seksi Pelayanan. Subjek yang diamati adalah Wajib Pajak orang pribadi yang memperoleh pendampingan. Identitas Wajib Pajak tidak dicantumkan dalam artikel ini.

Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif selama 37 hari kehadiran, catatan harian (*logbook*) yang memuat jumlah, jenis, dan durasi layanan, dokumentasi tangkapan layar tahapan penggunaan Coretax, serta studi pustaka terhadap artikel jurnal, peraturan, dan publikasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sebelum menjalankan tugas, penulis terlebih dahulu mendaftar sebagai relawan pajak, mengerjakan kuis daring, dan mengikuti pelatihan. Materi pelatihan mencakup tahapan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi formulir 1770 S dan 1770 SS melalui e-Filing, peraturan perpajakan, serta etika relawan. Penyusunan laporan PKL dimulai pada September 2026 dengan bimbingan dosen pembimbing dan pegawai Seksi Pelayanan.

Data dianalisis secara deskriptif. Catatan lapangan dan *logbook* dikelompokkan berdasarkan tahapan layanan dan kategori kendala menurut sumbernya, yaitu Wajib Pajak, sistem, dan relawan. Jumlah layanan kemudian disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase. Sementara itu, pengalaman selama pendampingan dan upaya penanganan kendala dianalisis dengan menggunakan siklus belajar dari pengalaman Kolb (1984) serta dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil pelaksanaan pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax oleh relawan RENJANI di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Hasil penelitian meliputi capaian layanan, tahapan pendampingan, serta kendala yang dihadapi dan cara penanganannya. Selanjutnya, temuan tersebut dibahas dengan mengacu pada penelitian terdahulu dan kerangka *experiential learning*.

### Hasil

#### *Pelaksanaan dan Capaian Layanan*

KPP Pratama Sidoarjo Utara merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II dengan wilayah kerja Kecamatan Buduran, Gedangan, Sedati, dan Waru di Kabupaten Sidoarjo. Kantor ini menyelenggarakan pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum perpajakan sesuai dengan ketentuan organisasi dan tata kerja instansi vertikal DJP. Pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, relawan ditempatkan pada Seksi Pelayanan yang menangani layanan edukasi, konsultasi, serta penerimaan dan pengolahan SPT.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037
***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

Selama periode 21 Januari sampai 30 April 2026, relawan hadir selama 37 hari, dengan frekuensi satu sampai tiga hari setiap minggu. Kehadiran tersebut terdiri atas 18 sesi pagi (08.00–12.00 WIB) dan 19 sesi siang (12.00–16.00 WIB). Seluruh sesi digunakan untuk memberikan asistensi kepada Wajib Pajak orang pribadi. Berdasarkan rekapitulasi *logbook*, relawan mendampingi 101 Wajib Pajak dengan komposisi layanan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Komposisi Layanan Pendampingan Relawan Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara, 21 Januari–30 April 2026**

| Jenis Layanan | Jumlah Wajib Pajak | Persentase (%) | Durasi Tercatat (Menit) |
|---|---|---|---|
| Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Melalui Coretax | 96 | 95,0 | 755 |
| Penerbitan Kode Otorisasi DJP | 3 | 3,0 | 25 |
| Login Akun Coretax | 2 | 2,0 | 10 |
| **Total** | **101** | **100,0** | **790** |

Sumber: Diolah dari rekap *logbook* penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 1, layanan pelaporan SPT Tahunan merupakan jenis layanan yang paling banyak diberikan, yaitu kepada 96 dari 101 Wajib Pajak (95,0%), dengan durasi tercatat 755 menit. Sementara itu, layanan penerbitan kode otorisasi DJP diberikan kepada tiga Wajib Pajak, sedangkan bantuan login akun Coretax diberikan kepada dua Wajib Pajak. Selain ketiga jenis layanan tersebut, *logbook* juga mencatat dua kegiatan pendukung, yaitu bertugas sebagai pengarah layanan perpajakan selama satu hari penuh (240 menit) dan mengikuti kelas pajak yang diselenggarakan DJP (60 menit).

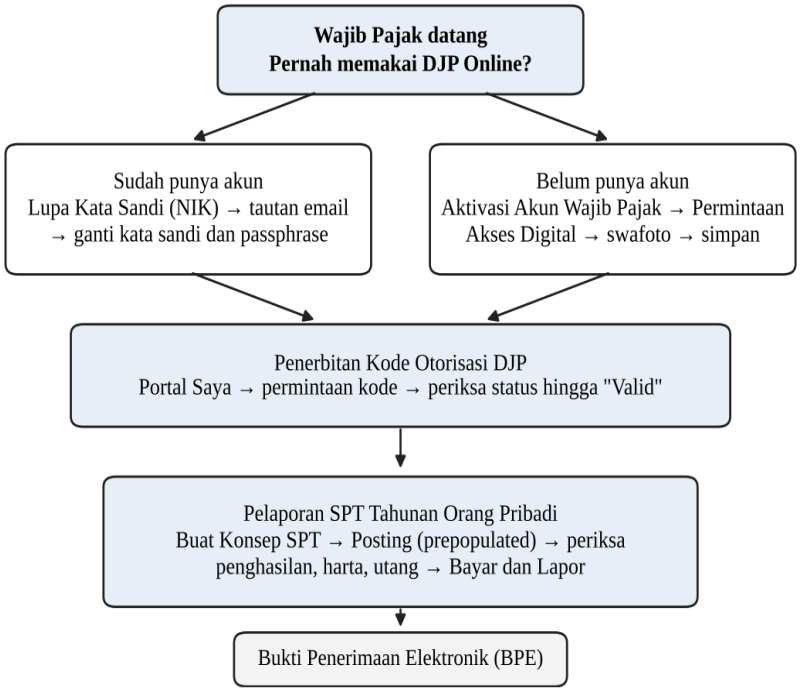
***Alur Pendampingan pada Coretax***

Pendampingan Wajib Pajak mengikuti tahapan yang saling berkaitan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Proses dimulai dari pemeriksaan dan aktivasi akun, dilanjutkan dengan penerbitan kode otorisasi DJP, kemudian pelaporan SPT Tahunan. Akun yang aktif diperlukan untuk mengajukan kode otorisasi, sedangkan kode otorisasi dengan status *Valid* diperlukan untuk melakukan tanda tangan elektronik dan mengirimkan SPT.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.




**Gambar 1. Alur Pendampingan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Coretax DJP**
Sumber: Diolah penulis dari pelaksanaan PKL (2026)

**1. Asistensi Pendaftaran dan Login Akun Coretax**

Proses asistensi disesuaikan dengan kondisi Wajib Pajak, yaitu apakah sebelumnya telah memiliki akun DJP Online atau belum.

**a) Wajib Pajak yang Memiliki Akun DJP Online**

Relawan membuka laman Coretax DJP, memilih fitur lupa kata sandi, mengisi NIK sebagai ID pengguna, memilih tujuan konfirmasi melalui email atau nomor ponsel, kemudian memasukkan kode *captcha*. Setelah pernyataan dicentang dan permohonan dikirim, Wajib Pajak diminta memeriksa email dari sistem serta memastikan tautan yang diterima berasal dari domain pajak.go.id. Tautan tersebut digunakan untuk mengganti kata sandi dan membuat *passphrase* sesuai panduan. Setelah proses selesai, konfirmasi pendaftaran akun Coretax diterima melalui email.

**b) Wajib Pajak yang Belum Memiliki Akun**

Wajib Pajak melakukan aktivasi melalui menu Aktivasi Akun Wajib Pajak, kemudian mengisi formulir Permintaan Akses Digital. Pada tahap ini, relawan mengarahkan Wajib Pajak untuk menandai bahwa dirinya telah terdaftar, mengisi NIK, mengambil swafoto untuk verifikasi identitas, memvalidasi foto, serta mengisi alamat email dan nomor ponsel yang terdaftar pada sistem DJP. Setelah pernyataan dicentang, data disimpan. Apabila email atau nomor ponsel



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037
***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

lama tidak lagi dapat diakses, Wajib Pajak diarahkan untuk memasukkan alamat email atau nomor telepon baru yang masih aktif dan melakukan verifikasi melalui *one-time password* (OTP).

2. **Asistensi Penerbitan Kode Otorisasi DJP**

   Dokumen perpajakan pada Coretax ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik dari Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE). Wajib Pajak yang belum memiliki sertifikat elektronik dapat menggunakan kode otorisasi DJP. Relawan memandu Wajib Pajak masuk ke akun, membuka menu Portal Saya, memilih permintaan kode otorisasi atau sertifikat elektronik, memilih jenis sertifikat digital berupa kode otorisasi DJP, membuat *passphrase*, mencentang pernyataan, dan menyimpan permintaan.

   Status penerbitan diperiksa melalui menu Portal Saya, Profil Saya, Nomor Identifikasi Eksternal, kemudian tab *Digital Certificate*. Apabila status kepemilikan masih *Invalid*, relawan mengarahkan Wajib Pajak untuk memilih menu Periksa Status. Jika muncul notifikasi berhasil, tombol Menghasilkan dipilih hingga status berubah menjadi *Valid*. Apabila proses belum berhasil, permintaan kode otorisasi diajukan kembali sesuai prosedur.

3. **Asistensi Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi**

   SPT Tahunan merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban (Republik Indonesia, 2021). Dalam pelaksanaan pendampingan, Wajib Pajak diminta menyiapkan bukti potong dari pemberi kerja sebagai dasar pengisian data penghasilan dan pajak yang telah dipotong.

   Relawan memandu pembuatan konsep SPT melalui menu Surat Pemberitahuan dengan memilih jenis SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, periode dan tahun pajak, serta model SPT. Model Normal digunakan untuk pelaporan pertama kali, sedangkan model Pembetulan digunakan untuk memperbaiki SPT yang telah disampaikan sebelumnya. Setelah tombol Posting dipilih, sistem mengisi sebagian data pada induk dan lampiran SPT secara otomatis.

   Selanjutnya, relawan bersama Wajib Pajak mencocokkan data penghasilan dan pajak yang dipotong dengan bukti potong, melengkapi data harta, utang, dan anggota keluarga sesuai kondisi sebenarnya, serta memeriksa hasil perhitungan dan status SPT. Dalam proses tersebut, relawan menjelaskan status pelaporan yang ditampilkan sistem, yaitu nihil, kurang bayar, atau lebih bayar. Untuk status kurang bayar, Wajib Pajak diarahkan menyelesaikan kewajiban pembayaran sebelum menyampaikan SPT, sedangkan status lebih bayar mengikuti prosedur yang berlaku.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

Pengiriman SPT dilakukan melalui tombol Bayar dan Lapor dengan menggunakan tanda tangan elektronik. Setelah proses pengiriman, status pelaporan diperiksa dan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) disimpan sebagai bukti bahwa SPT telah diterima oleh DJP. Dokumentasi kegiatan pendampingan di KPP Pratama Sidoarjo Utara ditampilkan pada Gambar 2.




**Gambar 2. Kegiatan Pendampingan di KPP Pratama Sidoarjo Utara**
Sumber: Diolah penulis dari pelaksanaan PKL (2026)

***Kendala dan Cara Penanganannya***

Selama pelaksanaan pendampingan, kendala yang dijumpai berasal dari tiga sumber, yaitu Wajib Pajak, sistem Coretax, dan relawan. Setiap sumber kendala memiliki karakteristik dan cara penanganan yang berbeda. Ringkasan kendala dan penanganannya disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Ringkasan Kendala dan Cara Penanganan dalam Pendampingan Coretax**

| Sumber Kendala | Kendala | Penanganan |
|---|---|---|
| Wajib Pajak | Akun belum aktif atau kata sandi terlupa; email dan nomor telepon yang tercatat di DJP tidak diperbarui; dokumen dan data belum siap | Pertanyaan penyaring pada awal sesi; pemisahan jalur akun lama dan baru; perubahan detail kontak melalui verifikasi OTP; edukasi bertahap |



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

| Sumber Kendala | Kendala | Penanganan |
|---|---|---|
| Sistem | Kode otorisasi masih berstatus *Invalid*; gangguan Coretax menjelang batas akhir pelaporan | Pemeriksaan status dan pengajuan ulang permintaan; penyimpanan konsep SPT sebelum memuat ulang halaman; penjadwalan ulang |
| Relawan | Pembekalan berfokus pada e-Filing; terdapat pertanyaan substantif di luar kewenangan relawan | Belajar mandiri melalui akun percobaan; berkonsultasi dengan pegawai dan pembimbing; meneruskan pertanyaan substantif kepada pegawai yang berwenang |

Sumber: Diolah dari catatan lapangan penulis (2026)

**1. Kendala dari Sisi Wajib Pajak**

Kendala pertama berkaitan dengan akses akun, yaitu akun Coretax yang belum aktif atau kata sandi dan *passphrase* yang terlupa. Sejumlah Wajib Pajak datang dengan tujuan mengisi SPT, tetapi proses pendampingan harus diawali dengan pemulihan atau aktivasi akun. Dalam beberapa kasus, akun DJP Online yang sebelumnya digunakan belum dapat langsung diakses melalui Coretax tanpa melakukan pengaturan ulang kata sandi. Akibatnya, waktu pendampingan pada satu sesi lebih banyak digunakan untuk proses aktivasi, sehingga pelaporan SPT terkadang baru dapat diselesaikan pada kunjungan berikutnya.

Kendala kedua berkaitan dengan data kontak. Proses aktivasi dan pemulihan akun memerlukan tautan atau kode OTP yang dikirimkan ke alamat email dan nomor telepon yang tercatat pada sistem DJP. Namun, sebagian Wajib Pajak tidak lagi menggunakan alamat email atau nomor telepon tersebut karena belum memperbarui data kontak sejak pendaftaran NPWP. Kondisi ini menyebabkan proses verifikasi tidak dapat dilanjutkan sebelum data kontak diperbarui.

Kendala ketiga berkaitan dengan pemahaman dan kesiapan dokumen. Beberapa Wajib Pajak belum membawa bukti pemotongan, data harta dan utang, atau identitas anggota keluarga yang menjadi tanggungan. Selain itu, terdapat Wajib Pajak yang belum memahami penentuan status pelaporan pasangan suami istri. Sebagian Wajib Pajak juga menyerahkan seluruh proses pengisian kepada relawan karena menganggap penggunaan Coretax cukup rumit.

Untuk menangani kendala akses akun, relawan mengajukan pertanyaan pada awal sesi mengenai pengalaman Wajib Pajak menggunakan DJP Online. Jawaban tersebut digunakan untuk menentukan jalur pendampingan. Wajib Pajak yang telah memiliki akun diarahkan menggunakan fitur lupa kata sandi dengan NIK, sedangkan Wajib Pajak yang belum memiliki akun diarahkan melalui proses aktivasi, termasuk verifikasi swafoto. Pemisahan jalur sejak awal membantu mengurangi pengulangan tahapan pendampingan. Meskipun demikian, kasus yang membutuhkan verifikasi tambahan terkadang masih memerlukan kunjungan lanjutan.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

Apabila alamat email atau nomor telepon yang tercatat sudah tidak aktif, relawan membantu Wajib Pajak mengikuti prosedur perubahan detail kontak melalui verifikasi OTP. Ketika proses verifikasi email atau nomor telepon tidak berhasil, Wajib Pajak diarahkan menggunakan alamat email atau nomor telepon baru yang masih aktif sesuai prosedur sistem. Pada kasus kendala verifikasi wajah, relawan membantu Wajib Pajak mengikuti petunjuk yang tersedia pada sistem. Untuk mengatasi kendala pemahaman dan kesiapan dokumen, relawan memberikan penjelasan secara bertahap. Wajib Pajak diarahkan menyiapkan NIK, bukti pemotongan, dan data harta sebelum pengisian SPT. Relawan juga menjelaskan fungsi setiap bagian formulir dan, sejauh memungkinkan, meminta Wajib Pajak mengoperasikan sendiri layar perangkat selama proses pendampingan berlangsung.

2. **Kendala dari Sisi Sistem**

   Kendala dari sisi sistem terutama ditemukan pada proses penerbitan kode otorisasi DJP dan penggunaan Coretax menjelang batas akhir pelaporan. Pada beberapa kasus, status kepemilikan sertifikat digital masih menunjukkan *Invalid* setelah permintaan diajukan. Kondisi tersebut menyebabkan Wajib Pajak belum dapat melakukan tanda tangan elektronik dan mengirimkan SPT, meskipun data pelaporan telah disiapkan.

   Kendala lainnya terjadi ketika Coretax mengalami gangguan menjelang batas akhir pelaporan. Pada periode tersebut, akses aplikasi menjadi terhambat sehingga proses pelaporan tidak dapat dilanjutkan sampai sistem kembali normal. Gangguan ini berdampak pada Wajib Pajak yang sedang menyelesaikan pengisian maupun yang hendak mengirimkan SPT.

   Dalam menangani kendala kode otorisasi, relawan memeriksa status pada tab *Digital Certificate*, memilih menu Periksa Status dan Menghasilkan, serta mengajukan kembali permintaan apabila proses sebelumnya belum berhasil. Namun, penanganan tersebut tidak selalu langsung menyelesaikan kendala karena proses penerbitan juga bergantung pada pemrosesan sistem. Dalam situasi tersebut, relawan menjelaskan kondisi yang terjadi kepada Wajib Pajak dan menjadwalkan ulang penyelesaian layanan.

   Ketika terjadi gangguan aplikasi, Wajib Pajak diarahkan menyimpan konsep SPT terlebih dahulu agar data yang telah dimasukkan tidak perlu diisi ulang. Setelah itu, relawan mengarahkan Wajib Pajak memuat ulang halaman (*refresh*) sebelum melanjutkan proses pelaporan apabila sistem telah dapat diakses kembali.

3. **Kendala dari Sisi Relawan**

   Kendala dari sisi relawan berkaitan dengan perbedaan materi pembekalan dan sistem yang digunakan dalam pelayanan. Pembekalan sebelum penugasan membahas langkah pelaporan SPT Tahunan orang pribadi formulir 1770 S dan 1770 SS melalui e-Filing, sedangkan pelayanan di lapangan menggunakan Coretax dengan antarmuka dan alur yang berbeda. Kondisi tersebut



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037
***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

membuat relawan perlu mempelajari kembali letak menu, memahami istilah yang digunakan dalam sistem, serta mengenali pesan kesalahan yang muncul selama proses pelayanan.

Selain kendala teknis, relawan juga menghadapi pertanyaan substantif mengenai perlakuan perpajakan, seperti harta bersama atau jenis penghasilan tertentu. Pertanyaan tersebut memerlukan penjelasan yang berada di luar kewenangan relawan untuk memberikan interpretasi secara mandiri.

Untuk mengatasi kesenjangan penguasaan sistem, relawan melakukan pembelajaran mandiri melalui akun percobaan dan memanfaatkan pengalaman dari kasus-kasus yang telah ditangani sebelumnya. Relawan juga berkonsultasi dengan pegawai Seksi Pelayanan dan pembimbing lapangan ketika menghadapi kendala yang belum dipahami. Sementara itu, pertanyaan substantif mengenai perlakuan pajak tidak dijawab berdasarkan dugaan, tetapi diteruskan kepada pegawai yang berwenang. Langkah tersebut dilakukan untuk menjaga ketepatan informasi dan menghindari kesalahan dalam pengisian SPT.

**Pembahasan**

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pendampingan pelaporan SPT melalui Coretax tidak hanya berkaitan dengan pengisian data, tetapi juga mencakup tahapan akses akun, kesiapan dokumen, pemahaman prosedur, dan penggunaan fitur sistem. Ketergantungan antartahapan menyebabkan kendala pada proses awal, seperti akun yang belum aktif atau data kontak yang tidak diperbarui, dapat menghambat penyelesaian tahapan berikutnya. Dengan demikian, keberhasilan pendampingan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan Wajib Pajak mengisi formulir, tetapi juga oleh kesiapan mereka sebelum memasuki proses pelaporan.

Temuan mengenai kendala akses dan aktivasi akun sejalan dengan Hidayat et al. (2026), yang menunjukkan bahwa hambatan penggunaan Coretax dapat berubah mengikuti periode pelaporan, mulai dari persoalan aktivasi akun pada awal musim lapor hingga pemahaman pengisian formulir dan status kewajiban pajak pada periode berikutnya. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kebutuhan pendampingan tidak bersifat seragam sepanjang musim pelaporan. Oleh karena itu, relawan perlu menyesuaikan bentuk bantuan dengan tahapan dan jenis kendala yang sedang dihadapi Wajib Pajak.

Kendala pemahaman penggunaan sistem dan kesiapan dokumen juga berkaitan dengan literasi digital serta ketersediaan bantuan teknis. Rohmiatun et al. (2025) mengidentifikasi rendahnya literasi digital Wajib Pajak lanjut usia, terbatasnya bantuan teknis, dan ketidakstabilan sistem sebagai tantangan dalam penggunaan layanan perpajakan digital. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan pendampingan terlihat ketika Wajib Pajak belum memahami tahapan pengisian atau menyerahkan seluruh proses kepada relawan. Hal tersebut dapat dibaca melalui konsep persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi yang dikemukakan Davis (1989). Ketika



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037
***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

suatu sistem dipersepsikan rumit, pengguna dapat mengalami kesulitan untuk mengoperasikannya secara mandiri. Karena itu, penjelasan bertahap dan keterlibatan langsung Wajib Pajak selama proses pengisian menjadi bagian penting dalam pendampingan.

Dari sisi pelayanan, temuan ini juga dapat dikaitkan dengan penelitian Laiya et al. (2026), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan kemudahan penggunaan Coretax tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Faradisha et al. (2026) juga menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kludan, Tanggulangin, Sidoarjo. Meskipun kedua penelitian tersebut membahas konteks dan objek perpajakan yang berbeda, temuan keduanya menunjukkan relevansi aspek pelayanan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian ini, peran relawan terlihat melalui pemberian arahan, bantuan teknis, dan pengalihan pertanyaan substantif kepada pegawai yang berwenang.

Kendala yang berasal dari sistem menunjukkan adanya batas kemampuan relawan dalam menyelesaikan seluruh persoalan pelayanan. Relawan dapat membantu memeriksa status kode otorisasi, mengajukan kembali permintaan, dan mengarahkan penyimpanan konsep SPT ketika aplikasi mengalami gangguan. Namun, relawan tidak dapat mengendalikan waktu pemrosesan sertifikat digital maupun memulihkan sistem ketika terjadi gangguan. Temuan ini memperkuat pentingnya pembagian peran antara relawan dan pegawai KPP. Relawan berperan memberikan pendampingan teknis sesuai kapasitasnya, sedangkan persoalan yang memerlukan kewenangan administratif atau penjelasan substantif perlu diteruskan kepada petugas yang berwenang.

Pengalaman relawan dalam menghadapi kendala tersebut dapat dijelaskan melalui kerangka *experiential learning* dari Kolb (1984). Pengalaman konkret selama pelayanan menjadi dasar bagi relawan untuk melakukan refleksi terhadap kendala yang muncul. Refleksi tersebut kemudian membentuk pemahaman dan strategi kerja baru, seperti penggunaan pertanyaan penyaring pada awal sesi, yang selanjutnya diterapkan pada Wajib Pajak berikutnya. Dengan demikian, proses pendampingan juga menjadi ruang pembelajaran bagi relawan untuk mengembangkan kemampuan teknis dan memahami batas kewenangannya.

Berdasarkan temuan tersebut, pembekalan relawan perlu lebih diarahkan pada penggunaan Coretax, bukan hanya pada sistem pelaporan yang sebelumnya digunakan. Materi pembekalan dapat mencakup simulasi aktivasi akun, pemulihan akses, penerbitan kode otorisasi, pengisian SPT, serta penanganan kendala yang sering muncul selama pelayanan. Selain itu, daftar periksa dokumen sebelum kunjungan dapat membantu Wajib Pajak mempersiapkan kebutuhan pelaporan. Pemisahan layanan aktivasi akun dan pelaporan SPT juga dapat dipertimbangkan untuk mengurangi penumpukan antrean ketika jumlah pengunjung meningkat.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

Temuan penelitian ini perlu dibaca dengan mempertimbangkan keterbatasannya. Data berasal dari pengalaman satu relawan di satu kantor selama satu musim pelaporan, dengan data kuantitatif yang terbatas pada rekapitulasi *logbook*. Oleh karena itu, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh KPP atau seluruh relawan RENJANI. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak relawan dan lokasi pelayanan untuk membandingkan jenis kendala, strategi pendampingan, serta tingkat kemandirian Wajib Pajak setelah memperoleh pendampingan.

## KESIMPULAN

Pendampingan oleh relawan RENJANI di KPP Pratama Sidoarjo Utara dilaksanakan selama 37 hari kehadiran dan melayani 101 Wajib Pajak orang pribadi. Layanan didominasi oleh asistensi pelaporan SPT Tahunan, yaitu sebanyak 96 Wajib Pajak, dengan tahapan pendampingan yang meliputi aktivasi akun, penerbitan kode otorisasi, hingga pengiriman SPT. Kendala selama pelaksanaan pendampingan berasal dari tiga sumber, yaitu Wajib Pajak, sistem, dan relawan. Kendala dari sisi Wajib Pajak meliputi akun yang belum aktif, data kontak yang tidak diperbarui, dan dokumen yang belum siap. Dari sisi sistem, kendala berupa kode otorisasi yang belum berstatus valid dan gangguan aplikasi menjelang batas akhir pelaporan. Sementara itu, dari sisi relawan, kendala berkaitan dengan pembekalan yang masih berfokus pada penggunaan e-Filing. Berbagai kendala tersebut ditangani melalui pertanyaan penyaring pada awal sesi, edukasi secara bertahap, penyimpanan konsep SPT sebelum memuat ulang halaman, serta koordinasi dengan pegawai yang berwenang.

Temuan penelitian ini terbatas pada pengalaman satu relawan di satu kantor selama satu musim pelaporan sehingga tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Berdasarkan hasil tersebut, KPP disarankan memberikan pembekalan khusus penggunaan Coretax sebelum musim pelaporan, menyediakan daftar periksa dokumen sejak Wajib Pajak mendaftar antrean, serta mempertimbangkan pemisahan loket aktivasi akun dan loket pelaporan SPT. Fakultas disarankan membekali mahasiswa calon relawan melalui latihan menggunakan akun simulasi dan menetapkan format logbook yang mencatat jumlah serta jenis layanan setiap hari. Penelitian selanjutnya dapat mengukur tingkat kemandirian Wajib Pajak setelah memperoleh pendampingan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nanik Triwayuningsih selaku Kepala KPP Pratama Sidoarjo Utara yang telah memberikan izin pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Bapak Richardus Patmodjo Hernugroho selaku Kepala Seksi Pelayanan yang telah memberikan bimbingan selama penugasan, serta seluruh pegawai Seksi Pelayanan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Dr. Erlyna Tri Rohmiatun, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing dan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo. Artikel ini disusun berdasarkan Laporan Praktik Kerja Lapangan penulis pada Program Studi Akuntansi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo tahun 2026.



TRADISI
e-ISSN: 3164 – 8037

***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif*, *1*(2), 121–133.

## DEKLARASI KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penyusunan dan publikasi artikel ini. Kegiatan ini tidak menerima hibah khusus dari lembaga pendanaan di sektor publik, komersial, maupun nirlaba.

## REFERENSI

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Direktorat Jenderal Pajak. (2024, November 15). *Pemerintah terbitkan aturan pelaksanaan sistem inti administrasi perpajakan (Coretax)* [Siaran pers]. https://pajak.go.id/en/node/112032

Direktorat Jenderal Pajak. (2026). *Renjani semangat layani wajib pajak di Kantor Pajak Jakarta Pancoran*. https://www.pajak.go.id/id/berita/renjani-semangat-layani-wajib-pajak-di-kantor-pajak-jakarta-pancoran

Faradisha, F. E., Muzakki, K., Anwar, C., & Rohmiatun, E. T. (2026). Pengaruh insentif pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) Desa Kludan, Tanggulangin, Sidoarjo. *Bisnis-Net: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9*(1), 568–581. https://doi.org/10.46576/bn.v9i1.8777

Heriani, F. N. (2025, January 16). *Mengenal Coretax dan dasar hukumnya*. Hukumonline. https://www.hukumonline.com/berita/a/mengenal-coretax-dan-dasar-hukumnya-lt6789163906aa9/

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

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.

Laiya, I. T., Muzakki, K., Rohmiatun, E. T., & Wicaksono, A. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan e-system Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Sidoarjo Barat. *Bisnis-Net: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9*(1), 599–613. https://doi.org/10.46576/bn.v9i1.8775

Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/uu-7-tahun-2021/view

Rohmiatun, E. T., Rosyida, R. A., & Khoiroh, F. (2025). Peningkatan kepatuhan pajak melalui digitalisasi: Efektivitas e-filing dan e-billing di KPP Pratama Sidoarjo Selatan. *RISTANSI: Riset Akuntansi, 6*(1), 92–107. https://doi.org/10.32815/ristansi.v6i1.2615



***How to Cite:***
Dwi, A. N. R., Rohmiatun, E. T., & Muzakki, K. (2026). Pendampingan pelaporan SPT tahunan melalui coretax oleh relawan pajak untuk negeri di KPP Pratama Sidoarjo Utara. *TRADISI: Terapan Administrasi dan Aksi Pemberdayaan Inklusif, 1*(2), 121–133.