

Hambatan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan dan Peran Relawan Pajak dalam Mengatasinya: Studi Kasus KPP Pratama Bengkulu Satu

Camelia Morley Tamba ^{*1}, Adhisti Erika Pratiwi², Ririn Nopiah³

¹ Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, Indonesia;

² Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, Indonesia

Corresponding e-mail: cmorleytamba@gmail.com

Received: 07-10-2026 | Accepted: 09-10-2026 | Published: 10-10-2026

Abstrak

Pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax menuntut wajib pajak beradaptasi dengan prosedur dan layanan perpajakan digital yang baru. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mengidentifikasi hambatan wajib pajak serta mendeskripsikan peran Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) dalam membantu penyelesaiannya di KPP Pratama Bengkulu Satu. Kegiatan dilaksanakan pada 26 Januari–30 April 2026 dengan pendekatan deskriptif-partisipatif melalui pengamatan langsung, catatan kegiatan, dokumentasi visual, dan rekapitulasi pelayanan terhadap 519 wajib pajak. Hasil pendampingan mengidentifikasi enam kategori hambatan, yaitu akses akun, ketidaksesuaian data, dokumen tidak lengkap, kendala prosedural, kendala teknis sistem, dan kurangnya pemahaman. Renjani menjalankan tiga fungsi yang saling melengkapi, yakni fasilitator edukasi, pendamping teknis, dan penghubung layanan dengan petugas KPP. Penyelesaian kasus bergantung pada jenis hambatan: sebagian dapat ditangani dalam sesi pendampingan, sedangkan kasus yang berkaitan dengan kelengkapan dokumen, pembaruan data, dan kewenangan administratif memerlukan tindak lanjut atau eskalasi. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan langsung tetap relevan dalam masa transisi digital perpajakan untuk menjembatani persoalan teknis, data, dan pemahaman wajib pajak.

Kata Kunci: Coretax; Relawan Pajak; SPT Tahunan; Wajib Pajak; Pendampingan Perpajakan

Tamba, C. M., Pratiwi, A. E., & Nopiah, R. (2026). Hambatan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan dan peran Relawan Pajak dalam mengatasinya: Studi kasus KPP Pratama Bengkulu Satu. *JUPAMU: Jurnal Pengabdian Masyarakat Multidisiplin*, 2(1), 125–136. <https://doi.org/10.66031/jupamu.v2i1.757>

Copyright ©2026 to the Author. Published by CV. Ihsan Cahaya Pustaka
This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



PENDAHULUAN

Penerimaan pajak memiliki peran strategis dalam pembiayaan negara karena mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Pada 2025, realisasi penerimaan pajak neto mencapai Rp1.917,6 triliun atau 87,6% dari target APBN sebesar Rp2.189,3 triliun (Kementerian Keuangan RI, 2026). Kondisi tersebut memperlihatkan pentingnya optimalisasi penerimaan melalui penguatan

administrasi dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu arah reformasi yang ditempuh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah digitalisasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan integrasi data, transparansi, dan efisiensi proses bisnis (Mara & Munandar, 2025). Reformasi digital pada administrasi pajak juga menjadi kecenderungan internasional karena otoritas pajak semakin mengandalkan layanan berbasis data dan kanal digital.

Implementasi Coretax merupakan salah satu wujud reformasi tersebut dengan mengintegrasikan berbagai proses inti administrasi perpajakan, termasuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, ke dalam satu platform digital (Artavia et al., 2026). Penerapan sistem ini membawa perubahan pada prosedur pelaporan yang mengharuskan wajib pajak beradaptasi dengan tahapan baru, mulai dari aktivasi akun dan penggunaan kode otorisasi DJP hingga pengisian data penghasilan. Namun, masa transisi belum sepenuhnya bebas kendala. Gangguan sistem dan persoalan teknis pada tahap awal implementasi Coretax dapat memengaruhi kualitas pelayanan pelaporan SPT Tahunan (Widiastuti et al., 2026). Selain itu, kesiapan digital dan kemudahan penggunaan sistem juga berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri terhadap layanan perpajakan digital (Anggraeni, 2025).

Untuk membantu proses adaptasi tersebut, DJP bersama perguruan tinggi mitra menyelenggarakan Program Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) sebagai bentuk kolaborasi dalam edukasi dan pendampingan perpajakan kepada masyarakat (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Melalui program ini, mahasiswa relawan terlibat langsung dalam membantu wajib pajak memahami prosedur dan menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan. Relawan berperan sebagai pendamping dan edukator tanpa menggantikan kewenangan petugas pajak, sehingga pendampingan dapat menjembatani kesenjangan pemahaman sekaligus membantu penyelesaian kendala teknis di titik layanan.

Kegiatan pengabdian sebelumnya memperlihatkan bahwa pendampingan perpajakan digital masih menghadapi beragam hambatan. Maharani & Utomo (2026) melaporkan bahwa dari 49 wajib pajak yang didampingi di KPP Pratama Wates, 46 berhasil menyelesaikan pelaporan hingga memperoleh Bukti Penerimaan Elektronik, sedangkan tiga lainnya terkendala ketiadaan bukti potong. Hambatan yang dicatat meliputi aktivasi akun, ketidaksesuaian data, kode otorisasi, dan klasifikasi penghasilan. Kegiatan di Kabupaten Jepara juga menekankan pentingnya asistensi

berkelanjutan pada masa transisi Coretax (Viani et al., 2026), Kegiatan pendampingan di Kota Bengkulu mendokumentasikan kebutuhan bantuan pada aktivasi akun, pelaporan SPT Tahunan, penggunaan bukti potong, dan pemahaman perpajakan dasar (Selasih & Indriani, 2026).

Meskipun pendampingan telah dilaksanakan di berbagai daerah, karakteristik wajib pajak dan pola pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak sepenuhnya seragam. Dalam konteks Bengkulu, Arsita et al., (2025) meneliti pengaruh program dan pendampingan Renjani terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua menggunakan pendekatan kuantitatif-asosiatif. Kajian tersebut belum secara khusus menggambarkan variasi hambatan selama proses pengisian SPT Tahunan dan bentuk penanganan relawan pada setiap tahap pelayanan. Dokumentasi mengenai pendampingan pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax di KPP Pratama Bengkulu Satu juga masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax serta mendeskripsikan peran Renjani dalam membantu mengatasi hambatan tersebut di KPP Pratama Bengkulu Satu. Pembahasan difokuskan pada jenis kendala, bentuk pendampingan, dan status tindak lanjut yang terdokumentasi selama pelayanan. Hasil kegiatan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan pendampingan perpajakan digital berbasis relawan.

METODE

Kegiatan pengabdian menggunakan pendekatan deskriptif-partisipatif melalui keterlibatan langsung relawan dalam asistensi pelaporan SPT Tahunan orang pribadi. Pelaksanaan berlangsung pada 26 Januari–30 April 2026 dengan pusat layanan di KPP Pratama Bengkulu Satu serta kegiatan penjangkauan di ruang publik dan instansi mitra. Rekapitulasi kegiatan mencatat 519 wajib pajak memperoleh pendampingan selama periode tersebut. Angka ini menunjukkan cakupan layanan yang terdokumentasi; karena tidak tersedia jumlah kasus pada setiap kategori hambatan, angka 519 tidak digunakan sebagai penyebut untuk menghitung prevalensi kendala atau persentase keberhasilan.

Tahap kegiatan meliputi persiapan, pelaksanaan, dan refleksi. Pada tahap persiapan, relawan mempelajari alur pelaporan Coretax dan berkoordinasi mengenai lokasi pelayanan. Pada tahap pelaksanaan, relawan mengidentifikasi kebutuhan wajib

pajak, memberikan edukasi atau pendampingan teknis sesuai masalah, dan menentukan tindak lanjut apabila penyelesaian tidak dapat dilakukan pada sesi yang sama. Tahap refleksi dilakukan melalui pengelompokan catatan kendala dan pemetaan langkah penanganan dari dokumentasi kegiatan.

Sumber data terdiri atas pengamatan langsung selama sesi pendampingan, catatan kegiatan dan kendala, dokumentasi visual, serta rekapitulasi pelayanan relawan. Instrumen pencatatan berfungsi sebagai alat ukur deskriptif untuk merekam jenis masalah, bentuk asistensi, dan status tindak lanjut. Indikator ketercapaian kegiatan ditetapkan pada tingkat output, yaitu terselenggaranya pendampingan kepada wajib pajak, terpetakannya jenis hambatan, dan terdokumentasinya bentuk respons relawan. Artikel ini tidak menggunakan survei, uji statistik, maupun pengukuran sebelum–sesudah, sehingga tidak menilai peningkatan kepatuhan secara kausal.

Analisis dilakukan dengan mengelompokkan catatan berdasarkan kemiripan persoalan menjadi enam kategori, kemudian memetakan fungsi Relawan dan status penanganan. Status hasil dibedakan secara kualitatif menjadi dapat ditangani dalam sesi pendampingan, memerlukan kelengkapan atau tindakan lanjutan wajib pajak, dan memerlukan eskalasi kepada petugas KPP. Satu wajib pajak dapat mengalami lebih dari satu kategori hambatan sehingga kategori tidak diperlakukan sebagai kelompok yang saling eksklusif. Informasi pribadi wajib pajak tidak ditampilkan dalam artikel dan dokumentasi visual digunakan hanya untuk menggambarkan konteks layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pendampingan Relawan Pajak

Pelayanan dilakukan dalam tiga bentuk, yaitu pendampingan kelompok di ruang layanan KPP, penjangkauan di ruang publik, dan kegiatan Pojok Pajak bersama instansi mitra. Pada pendampingan kelompok, wajib pajak menggunakan perangkat masing-masing sementara relawan memandu langkah pelaporan dan memberi penjelasan sesuai kebutuhan. Pola ini memungkinkan bantuan langsung ketika muncul kendala pada tahap penggunaan aplikasi.



Ruang Pelayanan (a)



Ruang Publik (b)



Pojok Pajak di Dinas Kesehatan (c)

Gambar 1. Pendampingan Pelaporan SPT Tahunan di Bengkulu Tengah

Pendampingan dilaksanakan melalui tiga bentuk layanan, yaitu ruang pelayanan (a), ruang publik (b), dan Pojok Pajak pada instansi mitra (c). Ketiga bentuk tersebut dirancang untuk memperluas jangkauan pelayanan, khususnya bagi wajib pajak yang menghadapi keterbatasan waktu atau akses untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Pada ruang publik, relawan membuka meja layanan sementara di lokasi yang mudah dijangkau dan melayani wajib pajak yang datang secara langsung maupun berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Sementara itu, Pojok Pajak dilaksanakan melalui kerja sama dengan instansi mitra, seperti Pojok Pajak di lingkungan Dinas Kesehatan Bengkulu Tengah, sehingga wajib pajak dalam satu instansi dapat memperoleh pendampingan secara lebih terorganisasi tanpa harus meninggalkan lokasi kerja.

Pada seluruh bentuk layanan tersebut, pendampingan tidak berhenti pada pemberian informasi, tetapi diawali dengan identifikasi terhadap sumber kendala yang

dihadapi wajib pajak. Kendala dapat berkaitan dengan akses akun, kelengkapan dokumen, ketidaksesuaian data, prosedur, penggunaan sistem, maupun pemahaman terhadap ketentuan perpajakan. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, relawan menentukan bentuk intervensi yang sesuai, baik berupa panduan teknis, penjelasan substantif, maupun pengalihan kepada petugas KPP apabila persoalan berada di luar kewenangan relawan. Dengan mekanisme tersebut, pendampingan menjadi lebih terarah karena bantuan diberikan berdasarkan karakteristik masalah, bukan sekadar berdasarkan permintaan wajib pajak.

Hambatan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan dokumentasi pendampingan terhadap 519 wajib pajak, teridentifikasi enam kategori hambatan dalam proses pelaporan SPT Tahunan melalui Coretax. Kategori tersebut tidak menunjukkan frekuensi atau prevalensi karena jumlah kasus per kategori tidak direkap secara terpisah.

Hambatan akses akun mencakup lupa kata sandi, alamat surel yang tidak sesuai dengan data terdaftar, perubahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang belum terekam, kegagalan swafoto pada verifikasi identitas, dan NIK yang belum teraktivasi secara sempurna. Variasi tersebut menunjukkan bahwa kendala akses dapat berasal dari aspek pengguna maupun proses sinkronisasi data pada masa transisi sistem.

Ketidaksesuaian data menunjukkan variasi masalah yang luas, antara lain perbedaan alamat, nomor telepon, surel, data pre-populated, nominal penghasilan neto atau PPh terutang, data harta dan utang, status tanggungan, serta Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Kendala juga muncul pada wajib pajak yang memiliki lebih dari satu pemberi kerja atau berpindah pekerjaan dalam satu tahun pajak sehingga diperlukan pengecekan silang terhadap dokumen pendukung.

Dokumen tidak lengkap ditemukan ketika wajib pajak belum memiliki bukti potong seperti formulir 1721-A1/A2, belum memiliki Nomor Tanda Penerimaan Negara (NTPN) untuk status Kurang Bayar, atau belum menyiapkan dokumen pendukung atas harta dan utang. Kondisi ini membatasi penyelesaian pada sesi yang sama karena relawan tidak dapat menggantikan dokumen sumber yang seharusnya disediakan oleh wajib pajak atau pihak pemberi kerja.

Kendala prosedural meliputi kekeliruan memilih jenis formulir, status pengiriman SPT antara Normal atau Pembetulan, tahun pajak, serta kegagalan menyelesaikan tahap akhir otorisasi dan pengiriman. Kendala teknis sistem mencakup

server lambat atau tidak dapat diakses, kegagalan OTP atau token verifikasi, kegagalan unggah lampiran, serta menu tertentu yang tidak muncul akibat gangguan jaringan atau peramban.

Kurangnya pemahaman tampak pada wajib pajak yang mengira penghasilan di bawah PTKP atau yang telah dipotong perusahaan tidak perlu dilaporkan, kekeliruan memasukkan nilai harta ke kolom penghasilan, ketidakpahaman membedakan objek pajak final dan tidak final, serta salah menafsirkan status SPT Lebih Bayar atau Kurang Bayar. Temuan ini memperlihatkan bahwa hambatan digital sering beririsan dengan pemahaman substansi perpajakan.

Peran Relawan Pajak dalam Mengatasi Hambatan

Untuk menggambarkan praktik pendampingan secara operasional, peran Renjani dikelompokkan ke dalam tiga fungsi yang saling terkait: fasilitator edukasi (*educational facilitator*), pendamping teknis (*tax assistant*), dan penghubung layanan (*community intermediary*). Kerangka ini digunakan sebagai alat pengorganisasian deskripsi kegiatan, bukan indikator yang diukur secara kuantitatif.



Gambar 2. Pendampingan verifikasi dan login akun Coretax di PT Bukit Angkasa Makmur

Sebagai *educational facilitator*, Renjani berperan mengubah informasi perpajakan yang kompleks menjadi pemahaman yang dapat digunakan wajib pajak untuk mengambil keputusan secara tepat. Pendampingan tidak sekadar memberikan jawaban atas pertanyaan, tetapi menjelaskan alasan dan konsekuensi dari setiap ketentuan yang relevan dengan kondisi wajib pajak. Penjelasan mencakup alasan penghasilan yang telah dipotong oleh perusahaan tetap harus dilaporkan, perbedaan perlakuan antara penghasilan yang dikenai pajak final dan tidak final, status

Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), serta makna status SPT. Fungsi edukatif tersebut menjadi penting karena kesalahan pelaporan tidak selalu disebabkan oleh ketidakmampuan menggunakan sistem, tetapi juga oleh pemahaman yang keliru terhadap substansi perpajakan. Dengan demikian, Renjani membantu wajib pajak memahami pilihan dalam formulir sebelum pengiriman dilakukan, sehingga keputusan pelaporan didasarkan pada pemahaman, bukan sekadar mengikuti instruksi teknis.

Sebagai *tax assistant*, Renjani memberikan bantuan teknis secara langsung pada tahapan pengisian dan pelaporan melalui sistem perpajakan. Pendampingan mencakup verifikasi informasi, aktivasi atau pemulihan akses akun, pencocokan data *pre-populated* dengan dokumen sumber, serta koreksi data harta dan utang apabila ditemukan ketidaksesuaian. Ketika sistem mengalami kendala, relawan juga membantu mengidentifikasi alternatif langkah yang masih dapat dilakukan tanpa melampaui akses dan kewenangannya. Peran ini menunjukkan bahwa efektivitas pendampingan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menjelaskan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan menerjemahkan prosedur digital menjadi tindakan yang dapat dilakukan wajib pajak secara tepat. Posisi Renjani menjadi penting terutama bagi wajib pajak yang memahami kewajiban pelaporan, tetapi mengalami hambatan ketika harus berinteraksi langsung dengan sistem.

Sebagai *community intermediary*, Renjani berfungsi sebagai penghubung antara wajib pajak dan otoritas pajak ketika penyelesaian masalah tidak dapat dilakukan melalui pendampingan langsung. Relawan mengarahkan wajib pajak kepada pihak yang memiliki kewenangan, misalnya bendahara atau pemberi kerja untuk memperoleh bukti potong yang belum tersedia, serta petugas KPP untuk persoalan data kependudukan, administrasi, atau pembaruan informasi yang memerlukan verifikasi resmi. Fungsi ini menegaskan batas profesional peran relawan: Renjani tidak menggantikan kewenangan petugas pajak, melainkan memastikan masalah tidak berhenti pada titik yang tidak dapat diselesaikan oleh relawan. Ketiga peran tersebut membentuk mekanisme pendampingan yang saling melengkapi, mulai dari membangun pemahaman, membantu tindakan teknis, hingga memastikan masalah yang memerlukan otoritas lebih tinggi memperoleh jalur penyelesaian yang tepat.

Tabel 1. Pemetaan Hambatan, Fungsi Renjani, dan Bentuk Pendampingan

Jenis Hambatan	Fungsi Renjani yang Dominan	Bentuk Pendampingan
Akses akun	Tax assistant	Verifikasi data; aktivasi/pemulihan akun
Ketidaksesuaian data	Tax assistant	Pengecekan silang data; pendampingan koreksi
Dokumen tidak lengkap	Community intermediary	Pengarahan ke bendahara/pemberi kerja; koordinasi lanjutan
Kendala prosedural	Educational facilitator + tax assistant	Pemilihan formulir/status; edukasi konsekuensi
Kendala teknis sistem	Tax assistant	Strategi alternatif saat gangguan sistem
Kurangnya pemahaman	Educational facilitator	Edukasi PTKP, objek final/tidak final, dan status SPT

Hasil Penanganan

Dokumentasi kegiatan memperlihatkan tiga pola penanganan. Kasus yang berkaitan dengan pemulihan akses, navigasi sistem, pengisian, dan pemahaman substansi umumnya dapat diselesaikan dalam satu sesi. Sebaliknya, ketidaklengkapan dokumen atau data pendukung menuntut tindak lanjut wajib pajak sebelum proses dapat dilanjutkan, sedangkan persoalan administratif dan kasus di luar kewenangan relawan harus dieskalasikan kepada petugas KPP. Temuan ini menegaskan bahwa penyelesaian kasus merupakan hasil interaksi antara kapasitas relawan, kesiapan wajib pajak, kondisi sistem, dan batas kewenangan layanan. Karena dokumentasi tidak mencatat jumlah kasus berdasarkan status penanganan, tingkat penyelesaian tidak dapat dihitung secara kuantitatif maupun dibandingkan antarkategori.

Pembahasan

Enam kategori hambatan di KPP Pratama Bengkulu Satu dapat diringkas ke dalam tiga lapis persoalan yang saling terkait, yaitu akses, data, dan pemahaman. Seorang wajib pajak dapat mengalami lebih dari satu lapis persoalan dalam satu rangkaian pendampingan. Pola ini sejalan dengan kegiatan di KPP Pratama Wates yang mendokumentasikan keterkaitan antara kendala aktivasi akun, kode otorisasi, bukti potong, dan klasifikasi penghasilan (Maharani & Utomo, 2026).

Kendala teknis sistem seperti akses lambat, kegagalan OTP, dan masalah unggah berkas juga sejalan dengan dokumentasi gangguan Coretax pada masa awal implementasi (Widiastuti et al., 2026). Kesesuaian temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian masalah berada di luar lingkup intervensi relawan dan memerlukan

perbaikan pada sisi infrastruktur serta layanan sistem. Dengan demikian, kompetensi relawan perlu didukung jalur eskalasi yang jelas kepada petugas KPP.

Pemetaan fungsi Renjani memperlihatkan bahwa bantuan yang dibutuhkan wajib pajak tidak selalu bersifat teknis. Fungsi educational facilitator penting ketika masalah berakar pada ketidakpahaman substansi, sedangkan tax assistant dibutuhkan pada navigasi dan pengisian sistem. Community intermediary menjadi penting ketika penyelesaian memerlukan dokumen pihak lain atau kewenangan petugas. Temuan ini konsisten dengan praktik pendampingan Relawan Pajak di lokasi lain yang menekankan kebutuhan dukungan teknis, literasi digital, dan koordinasi layanan selama pelaporan berbasis Coretax (Viani et al., 2026; Zulfa et al., 2026).

Digitalisasi administrasi perpajakan dapat menyederhanakan proses, tetapi pada masa transisi juga memunculkan kebutuhan baru berupa adaptasi terhadap antarmuka, sinkronisasi data, dan pemahaman prosedur digital. Oleh karena itu, pendampingan manusia tetap relevan sebagai mekanisme assisted adoption selama pengguna belum sepenuhnya mandiri. Namun, kegiatan ini tidak mengukur perubahan pemahaman atau kepatuhan melalui instrumen sebelum–sesudah sehingga temuan tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan pengaruh kausal Renjani terhadap kepatuhan. Kontribusi artikel terletak pada pemetaan hambatan dan pola penanganannya dalam konteks KPP Pratama Bengkulu Satu.

KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan pelaporan SPT Tahunan oleh Renjani di KPP Pratama Bengkulu Satu mengidentifikasi enam kategori hambatan, meliputi akses akun, ketidaksesuaian data, ketidaklengkapan dokumen, kendala prosedural, gangguan teknis sistem, dan keterbatasan pemahaman wajib pajak. Untuk meresponsnya, Renjani menjalankan tiga fungsi utama, yaitu *educational facilitator*, *tax assistant*, dan *community intermediary*. Sebagian kendala dapat diselesaikan langsung melalui pendampingan, sedangkan persoalan dokumen, pembaruan data, dan kewenangan administratif memerlukan tindak lanjut atau eskalasi kepada petugas KPP. Temuan ini menegaskan bahwa pendampingan langsung tetap strategis dalam masa transisi Coretax karena mampu menjembatani hambatan teknis dan pemahaman sekaligus memastikan persoalan di luar kewenangan relawan memperoleh jalur penyelesaian yang tepat.

Kegiatan ini memiliki keterbatasan pada tidak tersedianya rekap frekuensi setiap kategori hambatan dan belum adanya pengukuran kondisi sebelum dan sesudah pendampingan. Akibatnya, efektivitas layanan belum dapat dinilai secara kuantitatif. Pelaksanaan selanjutnya perlu memperkuat dokumentasi melalui pencatatan kasus yang terstruktur berdasarkan jenis hambatan, status penyelesaian, dan bentuk intervensi. Instrumen evaluasi sederhana juga perlu diterapkan untuk mengukur perubahan pemahaman wajib pajak dan kualitas layanan secara lebih objektif. Langkah tersebut penting agar pendampingan tidak hanya terdokumentasi sebagai aktivitas pelayanan, tetapi dapat dievaluasi berdasarkan hasil yang terukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada KPP Pratama Bengkulu Satu, Direktorat Jenderal Pajak, Universitas Bengkulu, instansi mitra, serta seluruh wajib pajak yang terlibat dalam kegiatan pendampingan. Apresiasi juga disampaikan kepada para Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) yang mendukung pelaksanaan asistensi dan dokumentasi kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W. A. (2025). Digital readiness and tax system usability: A structural framework for MSME compliance in emerging economies. *Sinergi International Journal of Accounting and Taxation*, 3(3). <https://doi.org/10.61194/ijat.v3i3.883>
- Arsita, R. G., Herawati, H., & Yulianasari, N. (2025). Pengaruh program relawan pajak dan pendampingan oleh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu Dua. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 11(5). <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i5.4635>
- Artavia, A. H., Kusumaningarti, M., & Rahayu, P. (2026). Implementasi Coretax terhadap efisiensi proses administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak di era digital. *Owner*, 10(1), 728–739. <https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3044>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2026). *Kinerja penerimaan negara 2025*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kinerja-Penerimaan-Negara-2025>
- Lasdao Mara, U., & Munandar, A. (2025). Digitalization of the tax system in Indonesia: Opportunities and challenges of Coretax implementation. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 8(3).
- Maharani, F. A., & Utomo, R. B. (2026). Pendampingan SPT tahunan oleh Renjani sampai dengan penerbitan BPE di KPP Pratama Wates. *Jurnal Pengabdian Masyarakat ...*, 5(2).

- Selasih, M., & Indriani, R. (2026). Asistensi perpajakan melalui Pojok Pajak dan pendampingan Coretax oleh relawan pajak di Kota Bengkulu. 5(1), 48–55. <https://doi.org/10.58812/ejecs.v5i01>
- Viani, A. N., Nursania, A., Irawan, M. A., Rakhmawati, I., Maajid, S., & Kholistiyana, Z. (2026). Penguatan kepatuhan pajak berbasis digital melalui asistensi pelaporan SPT tahunan dan edukasi sistem Coretax di Kabupaten Jepara. *DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 8(1). <https://doi.org/10.32332/dedikasi.v8i1.11525>
- Widiastuti, Y., Khoiriyah, S., Sholehah, W. W., Setyowati, L., Al-Hadad, Z. L., & Vanni, K. M. (2026). Dampak gangguan (error) sistem Coretax terhadap kualitas pelayanan SPT tahunan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 6(3). <https://doi.org/10.21009/japa.0603.13>
- Zulfa, I. S., Habibah, M., & Supriyadi, A. (2026). Pemberdayaan relawan pajak dalam pendampingan pelaporan SPT, pembuatan NPWP, dan aktivasi melalui Coretax di KPP Pratama Pati. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 6(3). <https://doi.org/10.54082/jamsi.2406>