

DISSEMINATION AND ASSISTANCE ON CORETAX ACTIVATION FOR TAXPAYERS AT UIN SULTANAH NAHRASIYAH LHOKSEUMAWE

Isra Maulina^{1*}; Juliana Putri¹; Putri Nabila¹

¹ UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe, Jl. Muara Dua, Lhokseumawe 24411, Indonesia

Email: isramaulina@uinsuna.ac.id (Corresponding Author)*

Diajukan: 15-01-2026

Diterima: 29-05-2026

Diterbitkan: 30-06-2026

Article History

Received. : 15 Januari 2026

Revised. : 29 May 2026

Published: 30 June 2026

Key Words:

Coretax, tax digitalization, digital literacy, taxpayer compliance, assistance

Abstract: Digital transformation in tax administration through the implementation of the Coretax Administration System (Coretax) has become a strategic initiative by the government to improve service efficiency, transparency, accountability, and taxpayer compliance. This community service activity aims to enhance taxpayers' understanding, skills, and independence through the socialization and assistance of Coretax activation in UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe. The method used in this activity was Participatory Action Research (PAR), which consisted of preparation, socialization, training, hands-on practice, mentoring, and evaluation stages. The participants were individual taxpayers ASN UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe. The results of the activity indicated an improvement in participants' understanding of the functions and benefits of Coretax, technical abilities in account activation, as well as digital skills in using electronic tax administration systems. The level of participant involvement was also relatively high, reflecting taxpayers' enthusiasm for practice-based mentoring programs. These findings reinforce the Technology Acceptance Model (TAM), which emphasizes that perceived ease of use and perceived usefulness influence technology acceptance. In addition, experiential learning and andragogical approaches proved effective in improving participants' understanding through direct experience. Therefore, the socialization and mentoring of Coretax activation can serve as a strategic model in supporting the success of digital transformation in taxation and the sustainable improvement of taxpayer compliance.

Kata Kunci:

Coretax, digitalisasi perpajakan, literasi digital, kepatuhan wajib pajak, pendampingan.

Abstrak: Transformasi digital dalam administrasi perpajakan melalui implementasi Coretax Administration System (Coretax) menjadi langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan wajib pajak. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kemandirian wajib pajak melalui sosialisasi dan pendampingan aktivasi Coretax di UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah Participatory Action Research (PAR) dengan tahapan persiapan, sosialisasi, pelatihan, praktik langsung, pendampingan, dan evaluasi. Peserta kegiatan terdiri atas wajib pajak orang pribadi yaitu ASN di Lingkungan UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terkait fungsi dan manfaat Coretax, kemampuan teknis dalam aktivasi akun, serta keterampilan digital dalam penggunaan sistem perpajakan berbasis elektronik. Tingkat partisipasi peserta

Copyright

© Isra Maulina, et.al

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).



juga tergolong tinggi, yang menunjukkan antusiasme Wajib Pajak terhadap program pendampingan berbasis praktik langsung. Temuan ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) bahwa persepsi kemudahan dan manfaat mempengaruhi penerimaan teknologi. Selain itu, pendekatan experiential learning terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta melalui pengalaman langsung. Dengan demikian, sosialisasi dan pendampingan aktivasi Coretax dapat menjadi model strategis dalam mendukung keberhasilan transformasi digital perpajakan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

INTRODUCTION

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan merupakan keniscayaan dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan tuntutan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi sistem perpajakan, salah satunya melalui implementasi sistem Coretax Administration System (Coretax). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan secara digital, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak dalam satu platform terpadu.

Transformasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan laporan Organisation for Economic Co-operation and Development yang menyatakan bahwa *“digital transformation in tax administration enhances compliance, reduces administrative burdens, and improves transparency through integrated data systems”* (Development., 2022). Selain itu, (Bank, 2021) juga menegaskan bahwa digitalisasi perpajakan mampu meningkatkan efisiensi pengumpulan pajak serta memperluas basis pajak melalui sistem berbasis teknologi.

Secara umum, digitalisasi perpajakan merupakan bagian dari konsep e-government yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi. (Indrajit, 2016), *“penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik”*.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital, termasuk dalam bidang perpajakan, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja pemerintah sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian terbaru oleh (Mardiana, R., Putra, A., & Syahputra, 2023) juga menyebutkan bahwa *“implementasi e-government dalam sektor perpajakan terbukti meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan wajib pajak melalui kemudahan akses dan kecepatan layanan digital”*.

Pengabdian ini menawarkan kebaruan melalui pendekatan sosialisasi yang terintegrasi dengan pendampingan praktik (*hands-on assistance*) dalam aktivasi akun Coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berbeda dengan kegiatan sosialisasi perpajakan yang umumnya hanya berfokus pada penyampaian materi, program ini dirancang agar peserta tidak hanya memahami konsep Coretax, tetapi juga berhasil melakukan aktivasi akun, verifikasi data, serta memperoleh pemahaman awal mengenai penggunaan fitur-fitur utama sistem secara langsung. Pendekatan ini sejalan dengan transformasi administrasi perpajakan Indonesia yang beralih ke sistem Coretax sebagai platform layanan terpadu.

Sistem Coretax menjadi inovasi penting karena mampu menyederhanakan prosedur administrasi yang sebelumnya kompleks dan manual. Hal ini sejalan dengan teori modernisasi administrasi perpajakan yang dikemukakan oleh (Bird, 2015) yang menyatakan bahwa *“modern tax administration requires integration of information systems, simplification of procedures, and enhancement of taxpayer services to improve compliance”*. Artinya, sistem perpajakan modern harus mampu mengintegrasikan data dan layanan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan lebih mudah dan efisien. Lebih lanjut, studi terbaru oleh (Alm, J., & Duncan, 2022) menunjukkan bahwa *“digital tax systems significantly reduce compliance costs and improve voluntary compliance among taxpayers”*, sehingga modernisasi sistem perpajakan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan.

Namun demikian, implementasi sistem digital seperti Coretax tidak selalu berjalan optimal di lapangan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi adalah tingkat literasi digital dan pemahaman wajib pajak terhadap sistem tersebut. Di Lhokseumawe, sebagai salah satu daerah dengan aktivitas ekonomi yang berkembang, terdapat potensi besar dalam penerimaan pajak daerah maupun pusat. Akan tetapi, pemanfaatan teknologi perpajakan masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait dengan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital seperti Coretax. Hal ini didukung oleh penelitian oleh (Susanto, A., Rahim, M., & Kurniawan, 2022) yang menyatakan bahwa *“digital literacy plays a crucial role in determining taxpayers’ ability to adopt and utilize electronic tax systems effectively”*.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa banyak wajib pajak yang belum melakukan aktivasi akun Coretax atau mengalami kesulitan dalam proses registrasi dan penggunaannya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sosialisasi yang efektif, keterbatasan akses informasi, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Selain itu, sebagian wajib pajak masih terbiasa dengan sistem manual atau bantuan pihak ketiga, sehingga kurang mandiri dalam menggunakan sistem digital perpajakan. Penelitian oleh (Pratama, R., & Nugroho, 2021) mengungkapkan bahwa *“lack of socialization and insufficient guidance are major barriers to the adoption of digital tax systems in developing regions”*.

Kondisi ini diperkuat oleh teori perilaku wajib pajak yang dikemukakan oleh Michael Allingham dan Agnar Sandmo yang menyatakan bahwa *“kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi seperti tarif dan sanksi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan pemahaman terhadap sistem perpajakan”*. Dengan kata lain, pemahaman dan kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Studi terbaru oleh (Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, 2020) juga menegaskan bahwa *“tax compliance is strongly influenced by trust in authorities and understanding of tax systems, beyond economic deterrence factors”*.

Selain itu, menurut Fred D. Davis dalam teori Technology Acceptance Model (TAM), *“penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness)”*. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem Coretax sulit digunakan atau tidak memberikan manfaat yang jelas, maka tingkat adopsinya akan rendah. Hal ini menunjukkan pentingnya peran sosialisasi dan pendampingan dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem tersebut. Penelitian terbaru oleh

(Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, 2022) juga menyatakan bahwa *“user training and support significantly enhance technology acceptance and usage behavior in digital public services”*.

Berdasarkan fenomena tersebut, terdapat kesenjangan (gap) antara kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan sistem Coretax dengan kondisi riil di masyarakat. Di satu sisi, pemerintah telah menyediakan sistem yang modern dan terintegrasi, namun di sisi lain, belum semua wajib pajak mampu mengakses dan memanfaatkannya secara optimal. Gap ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan efektivitas komunikasi kebijakan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Development., 2023) yang menyatakan bahwa *“digital transformation success depends on human capacity, institutional readiness, and effective stakeholder engagement”*.

Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada analisis efektivitas sistem perpajakan digital atau pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, masih terbatas penelitian yang mengkaji secara spesifik tentang pendekatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan aktivasi Coretax, khususnya di daerah seperti Lhokseumawe. Hal ini menjadi celah penelitian (research gap) yang penting untuk diisi, mengingat pendekatan berbasis edukasi dan pendampingan memiliki potensi besar dalam meningkatkan adopsi teknologi perpajakan. Studi oleh (Rahman, F., Siregar, H., & Putri, 2024) menunjukkan bahwa *“community-based training programs significantly improve digital adoption among taxpayers in developing regions”*.

Novelty (kebaruan) dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, yaitu mengintegrasikan kegiatan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada wajib pajak dalam proses aktivasi Coretax. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada praktik langsung (hands-on) sehingga wajib pajak dapat memahami dan mengimplementasikan sistem secara mandiri. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji efektivitas pendekatan tersebut dalam meningkatkan literasi digital dan kepatuhan wajib pajak, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Lebih lanjut, kegiatan sosialisasi dan pendampingan ini juga sejalan dengan teori pembelajaran orang dewasa (andragogi) yang dikemukakan oleh Malcolm Knowles, yang menyatakan bahwa *“orang dewasa belajar lebih efektif melalui pengalaman langsung dan keterlibatan aktif dalam proses pembelajaran”*. Penelitian terbaru oleh (Merriam, S. B., & Baumgartner, 2020) juga menegaskan bahwa *“experiential learning is the most effective approach in adult education, particularly in skill-based training contexts”*. Oleh karena itu, pendekatan pendampingan menjadi strategi yang tepat dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap sistem Coretax.

Dengan demikian, pengabdian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menjawab permasalahan rendahnya tingkat aktivasi Coretax di kalangan wajib pajak, khususnya untuk ASN di Lingkungan UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe. Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan sistem digital perpajakan. Pada akhirnya, hal ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan pajak secara berkelanjutan.

METHODS

Metode pengabdian kepada masyarakat dalam kegiatan “Sosialisasi dan Pendampingan Aktivasi Coretax bagi Wajib Pajak di UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe” menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) yang menekankan keterlibatan aktif peserta dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi. Pendekatan ini dipilih karena dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat melalui partisipasi langsung. Hal ini sejalan dengan pendapat (Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, 2021) yang menyatakan bahwa “*Participatory Action Research involves participants actively in cycles of planning, action, observation, and reflection to achieve sustainable social change*”. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap persiapan,
2. Tahap sosialisasi,
3. Tahap Pendampingan dan pelatihan praktik langsung

Pada tahap persiapan dilakukan identifikasi kebutuhan wajib pajak terkait penggunaan sistem Coretax, termasuk tingkat literasi digital dan kendala yang dihadapi. Tahap ini penting untuk memastikan bahwa program yang dirancang sesuai dengan kondisi riil masyarakat. Hal ini diperkuat oleh (Creswell, J. W., & Creswell, 2022) yang menyatakan bahwa “*needs assessment is a critical step in designing community-based programs to ensure relevance and effectiveness*”.

Tahap sosialisasi dilakukan dengan metode ceramah interaktif dan diskusi kelompok untuk memberikan pemahaman dasar mengenai sistem Coretax. Menurut penelitian terbaru oleh (Sari, N., Abdullah, M., & Hidayat, 2023), “*interactive socialization methods combined with group discussions significantly improve participants’ understanding compared to conventional lecture-based approaches*”. Selanjutnya, tahap pelatihan difokuskan pada praktik langsung aktivasi Coretax, mulai dari registrasi akun hingga penggunaan fitur utama dalam sistem.

Tahap pendampingan merupakan inti dari kegiatan ini, di mana peserta diberikan bimbingan langsung secara individual maupun kelompok. Pendampingan dilakukan untuk memastikan setiap wajib pajak mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahman, F., & Putri, 2022) yang menyatakan bahwa “*the combination of training, hands-on practice, and mentoring significantly improves participants’ skills and independence in using digital systems*”.

Selain itu, metode yang digunakan juga mengintegrasikan pendekatan experiential learning, di mana peserta belajar melalui pengalaman langsung. Pendekatan ini efektif dalam meningkatkan pemahaman praktis karena peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga langsung mempraktikkannya. Menurut (Kolb, 2021), “*experiential learning is a process whereby knowledge is created through the transformation of experience*”. Penelitian terbaru oleh (Merriam, S. B., & Baumgartner, 2020) juga menunjukkan bahwa “*experiential learning significantly enhances practical skills acquisition in adult education and community engagement programs*”.

Dengan demikian, metode pengabdian ini dirancang secara sistematis dan partisipatif, dengan mengintegrasikan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan berbasis pengalaman langsung. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan literasi digital perpajakan serta mendorong keberhasilan implementasi sistem Coretax di kalangan wajib pajak.



Gambar1. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan yang digunakan dalam pengabdian ini adalah (pembelajaran berbasis pengalaman) dalam pengabdian ini menempatkan peserta sebagai pelaku utama proses belajar. Peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan melalui penyampaian materi, tetapi juga mengalami secara langsung setiap tahapan penggunaan Coretax DJP. Dengan demikian, pemahaman yang diperoleh tidak berhenti pada aspek konseptual, tetapi berkembang menjadi keterampilan praktis yang dapat diterapkan secara mandiri setelah kegiatan berakhir.

RESULTS AND DISCUSSION

Kegiatan pengabdian dengan judul "*Sosialisasi dan Pendampingan Aktivasi Coretax bagi Wajib Pajak di UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe*" telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, Tahap sosialisasi, Tahap Pendampingan: pelatihan dan praktik langsung, Serta Tahap Evaluasi. Peserta kegiatan terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan pelaku usaha kecil yang sebelumnya belum sepenuhnya memahami penggunaan sistem Coretax. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Development., 2022) yang menyatakan bahwa "*small taxpayers often face difficulties in adopting digital tax systems due to limited knowledge and digital capability*".

Pada tahap sosialisasi, peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi perpajakan serta manfaat penggunaan Coretax. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta awalnya memiliki pemahaman yang rendah terhadap sistem ini, terutama terkait proses aktivasi dan fitur yang tersedia. Setelah dilakukan sosialisasi, terjadi peningkatan pemahaman yang ditunjukkan melalui kemampuan peserta dalam menjelaskan kembali fungsi dan manfaat Coretax. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sari, N., Abdullah, M., & Hidayat, 2023) yang menyatakan bahwa "*interactive socialization significantly improves participants' understanding and awareness in digital public services*".

Tahap Pendampingan: pelatihan dan praktik langsung memberikan hasil yang lebih konkret. Peserta diarahkan untuk melakukan aktivasi akun Coretax secara mandiri dengan bimbingan tim pengabdian. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berhasil menyelesaikan proses registrasi dan aktivasi akun dengan baik. Namun, beberapa peserta masih mengalami kendala teknis seperti keterbatasan perangkat dan jaringan internet. Temuan ini didukung oleh penelitian (Bank, 2021) yang menyatakan bahwa *“infrastructure limitations remain a key barrier in the adoption of digital government services in developing regions”*.

Tahap pendampingan menjadi faktor kunci keberhasilan kegiatan ini. Melalui pendampingan intensif, peserta yang mengalami kesulitan dapat dibantu secara langsung hingga mampu menggunakan sistem secara mandiri. Pendampingan dilakukan secara individual maupun kelompok kecil sehingga lebih efektif dalam mengatasi permasalahan spesifik yang dihadapi peserta. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahman, F., & Putri, 2022) yang menyatakan bahwa *“mentoring and hands-on assistance significantly improve user competence and confidence in digital system usage”*.

Indikator Keberhasilan Kegiatan pengabdian ini diukur melalui beberapa indikator utama sebagai berikut:

a. Peningkatan Pemahaman Wajib Pajak

Sebelum kegiatan, mayoritas peserta belum memahami sistem Coretax. Setelah kegiatan, terjadi peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai fungsi, manfaat, serta penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa metode sosialisasi efektif dalam meningkatkan literasi perpajakan digital. Menurut (Development., 2023), *“digital literacy is a fundamental determinant of successful adoption of e-tax systems”*.

b. Tingkat Keberhasilan Aktivasi Coretax

Indikator utama keberhasilan kegiatan ini adalah jumlah peserta yang berhasil mengaktifkan akun Coretax. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berhasil melakukan aktivasi akun dan mampu mengakses sistem secara mandiri. Hal ini sejalan dengan penelitian (Alm, J., & Duncan, 2022) yang menyatakan bahwa *“simplified digital tax systems increase voluntary compliance and ease of access for taxpayers”*.

c. Peningkatan Keterampilan Digital

Peserta mengalami peningkatan keterampilan dalam menggunakan teknologi digital, termasuk navigasi sistem dan pengisian data online. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Susanto, A., Rahim, M., & Kurniawan, 2022) yang menyatakan bahwa *“digital skills significantly influence the effectiveness of e-tax system utilization”*.

d. Tingkat Partisipasi dan Antusiasme Peserta

Partisipasi peserta selama kegiatan tergolong tinggi, ditunjukkan dengan kehadiran aktif dan keterlibatan dalam diskusi. Menurut (Mardiana, R., Putra, A., &

Syahputra, 2023), *“active participation in training programs enhances learning outcomes and knowledge retention among participants”*.

e. Kemandirian Wajib Pajak

Setelah pendampingan, peserta menunjukkan peningkatan kemandirian dalam mengoperasikan sistem Coretax. Hal ini menunjukkan keberhasilan pendekatan berbasis praktik langsung. Penelitian (Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, 2022) menyatakan bahwa *“user support and training significantly increase self-efficacy and independent use of digital systems”*.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi dan pendampingan efektif dalam meningkatkan adopsi teknologi perpajakan. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* oleh Fred D. Davis yang menyatakan bahwa *“technology acceptance is determined by perceived usefulness and perceived ease of use”*. Penelitian terbaru oleh (Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, 2022) juga menegaskan bahwa *“training and facilitation conditions play a crucial role in enhancing technology adoption in public services”*.

Selain itu, hasil ini juga mendukung teori pembelajaran orang dewasa (andragogi) dari Malcolm Knowles yang menekankan bahwa pembelajaran efektif terjadi melalui pengalaman langsung. Hal ini diperkuat oleh (Merriam, S. B., & Baumgartner, 2020) yang menyatakan bahwa *“adult learners benefit most from experiential and problem-based learning approaches”*. Praktik langsung dalam kegiatan ini terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta secara signifikan.

Dari sisi implementasi kebijakan, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada aspek edukasi dan pendampingan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan *Organisation for Economic Co-operation and Development* yang menyatakan bahwa *“the success of digital transformation depends on user readiness, institutional capacity, and effective engagement with stakeholders”* (Development., 2023).

Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang masih perlu diperhatikan, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, serta kendala teknis penggunaan sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam bentuk pelatihan lanjutan dan peningkatan kualitas layanan pendampingan. Hal ini didukung oleh penelitian (Bank, 2021) yang menyatakan bahwa *“continuous capacity building is essential to sustain digital transformation in public sector services”*.

Implikasi Hasil Pengabdian ini memberikan beberapa implikasi penting, yaitu:

1. Bagi pemerintah, kegiatan ini dapat menjadi model dalam meningkatkan kepatuhan pajak melalui pendekatan edukatif dan partisipatif. Hal ini sejalan dengan (Development., 2022) yang menyatakan bahwa *“taxpayer education programs are essential tools to improve compliance in modern tax systems”*.
2. Bagi wajib pajak, kegiatan ini meningkatkan pemahaman dan kemandirian dalam menggunakan sistem perpajakan digital, sehingga mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga.

3. Bagi akademisi, kegiatan ini menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan pengabdian berbasis teknologi dan literasi digital. Penelitian (Rahman, F., Siregar, H., & Putri, 2024) menunjukkan bahwa *“community-based digital literacy initiatives contribute significantly to sustainable development outcomes”*.



Gambar 2. Tim Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan secara kolaboratif oleh Tim Pengabdian Tax Center UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe yang terdiri atas dosen dan mahasiswa, dengan melibatkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai mitra strategis. Dosen berperan sebagai narasumber dan koordinator pelaksanaan kegiatan (Mardhiah et al., 2023), mahasiswa bertindak sebagai fasilitator yang memberikan pendampingan teknis secara langsung kepada peserta selama proses aktivasi dan penggunaan Coretax, sedangkan pihak DJP memberikan penguatan materi terkait kebijakan perpajakan terkini, prosedur penggunaan Coretax, serta solusi atas berbagai kendala teknis yang dihadapi wajib pajak. Sinergi antara perguruan tinggi, mahasiswa, dan otoritas perpajakan ini menciptakan model pengabdian yang tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pemberdayaan wajib pajak melalui pendampingan intensif berbasis praktik (*experiential learning*). Dengan pendekatan tersebut, peserta memperoleh pengalaman belajar yang komprehensif, mulai dari memahami konsep transformasi digital perpajakan hingga mampu mengaktifkan dan menggunakan akun Coretax secara mandiri, sehingga diharapkan dapat meningkatkan literasi perpajakan digital, kepatuhan wajib pajak, serta memperkuat peran Tax Center sebagai mitra edukasi dan asistensi Direktorat Jenderal Pajak di lingkungan perguruan tinggi dan masyarakat.

CONCLUSIONS

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul *“Sosialisasi dan Pendampingan Aktivasi Coretax bagi Wajib Pajak di UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe”* menunjukkan bahwa pendekatan berbasis edukasi partisipatif yang mengintegrasikan sosialisasi, pelatihan,

praktik langsung, dan pendampingan terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital perpajakan serta mendorong adopsi sistem Coretax di kalangan wajib pajak.

Secara empiris, hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada tiga aspek utama, yaitu (1) pemahaman wajib pajak terhadap sistem Coretax, (2) kemampuan teknis dalam melakukan aktivasi dan penggunaan sistem secara mandiri, serta (3) tingkat kemandirian dalam menjalankan kewajiban perpajakan berbasis digital. Keberhasilan ini menegaskan bahwa hambatan utama dalam implementasi sistem perpajakan digital bukan semata pada aspek teknologi, melainkan pada keterbatasan literasi digital dan kurangnya pendampingan yang memadai.

Dari perspektif teoritis, temuan ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat menjadi determinan utama dalam penerimaan teknologi. Pendampingan yang dilakukan dalam kegiatan ini terbukti mampu meningkatkan persepsi tersebut secara langsung melalui pengalaman penggunaan sistem. Selain itu, hasil pengabdian juga mengonfirmasi efektivitas pendekatan andragogi, di mana pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) menjadi kunci dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan orang dewasa.

Lebih lanjut, kegiatan ini mengungkap adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi perpajakan yang telah dirancang secara sistemik oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital perpajakan sangat bergantung pada integrasi antara inovasi teknologi dan strategi pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, model pengabdian ini dapat diposisikan sebagai pendekatan intervensi yang efektif dalam menjembatani kesenjangan tersebut sekaligus mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil dan temuan kegiatan pengabdian, beberapa saran strategis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Pemerintah dan Otoritas Perpajakan**, Direktorat Jenderal Pajak perlu mengintensifkan program sosialisasi dan pendampingan berbasis komunitas secara berkelanjutan, khususnya di daerah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah. Selain itu, diperlukan penyederhanaan antarmuka sistem Coretax agar lebih ramah pengguna (*user-friendly*) serta penguatan infrastruktur digital untuk mengurangi kendala teknis di lapangan.
2. **Bagi Wajib Pajak**, diharapkan lebih proaktif dalam meningkatkan literasi digital perpajakan serta memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan. Kemandirian dalam penggunaan sistem akan berdampak pada efisiensi, akurasi, dan kepatuhan dalam pelaporan pajak.
3. **Bagi Akademisi dan Praktisi Pengabdian**, Kegiatan pengabdian selanjutnya perlu dikembangkan dengan pendekatan yang lebih inovatif, seperti integrasi media digital, modul interaktif, dan pendampingan berbasis teknologi (*blended mentoring*). Selain itu, diperlukan penelitian lanjutan yang mengkaji dampak jangka panjang dari penggunaan Coretax terhadap kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan negara.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**, Penelitian ke depan disarankan untuk mengembangkan model evaluasi kuantitatif yang lebih komprehensif, misalnya dengan menggunakan pendekatan *quasi-experimental* atau analisis statistik untuk mengukur secara lebih akurat pengaruh sosialisasi dan pendampingan terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Acknowledgments

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "*Sosialisasi dan Pendampingan Aktivasi Coretax bagi Wajib Pajak di UIN Sultanah Nahrasiyah Lhokseumawe*". Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lhokseumawe, yang telah memberikan dukungan informasi dan fasilitas dalam pelaksanaan kegiatan. Penulis juga mengapresiasi partisipasi aktif para wajib pajak, di Kota Lhokseumawe yang telah mengikuti kegiatan sosialisasi dan pendampingan dengan antusias. Selain itu, penghargaan turut diberikan kepada tim pelaksana, akademisi, mahasiswa yang tergabung dalam Renjani, dan seluruh pihak yang telah membantu dalam proses persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan sehingga pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat bagi peningkatan literasi perpajakan masyarakat.

REFERENCES

- Alm, J., & Duncan, D. (2022). *Digital tax systems and voluntary tax compliance in developing economies*. *Journal of Tax Administration*. 8(2), 45–61.
- Bank, W. (2021). *Digital transformation of tax administration: Opportunities and challenges for developing countries*. World Bank Publications.
- Bird, R. M. (2015). *Improving tax administration in developing countries*. *International Tax Program Papers*, University of Toronto.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.)*. SAGE Publications.
- Development., O. for E. C. and. (2022). *Tax administration 2022: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*.
- Development., O. for E. C. and. (2023). *Digital transformation maturity in tax administrations*. OECD Publishing.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Publisher.
- Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, R. (2021). *The action research planner: Doing critical participatory action research*. Springer.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2020). *Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework revisited*. *Journal of Economic Psychology*. 29(2), 210–225.
- Kolb, D. A. (2021). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development (2nd ed.)*. Pearson Education.
- Mardhiah, A., Azizah, N., & Basrul, B. (2023). Peningkatan Soft Skill Mahasiswa FEBI IAIN Lhokseumawe Melalui Microsoft Office Practice. *Malik Al-Shalih : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.52490/malikalshalih.v1i1.1783>
- Mardiana, R., Putra, A., & Syahputra, M. (2023). *Implementation of e-government in digital tax*

- services and taxpayer satisfaction. *Journal of Public Administration and Digital Governance*. 5(1), 55–68.
- Merriam, S. B., & Baumgartner, L. M. (2020). *Learning in adulthood: A comprehensive guide* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Pratama, R., & Nugroho, Y. (2021). Barriers to digital tax system adoption in developing regions. *International Journal of Public Finance Studies*. 4(2), 88–101.
- Rahman, F., & Putri, D. (2022). Mentoring effectiveness in improving digital literacy among taxpayers. *Journal of Community Engagement and Public Services*. 3(1), 25–37.
- Rahman, F., Siregar, H., & Putri, D. (2024). Community-based digital literacy programs and taxpayer technology adoption. *International Journal of Community Development*. 9(1), 44–59.
- Sari, N., Abdullah, M., & Hidayat, T. (2023). Interactive socialization methods in enhancing public understanding of digital services. *Journal of Educational Communication*. 7(2), 77–90.
- Susanto, A., Rahim, M., & Kurniawan, D. (2022). Digital literacy and taxpayer adoption of electronic tax systems. *Journal of Information Systems and Public Policy*. 6(1), 31–45.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2022). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*. 46(3), 1589–1625.
-

Copyright Holder :

© Isra Maulina,et.al (2026).

First Publication Right :

© Malik Al-Shalih: Jurnal Pengabdian Masyarakat

This article is under:

