

Persepsi Self-Efficacy Relawan Pajak Dalam Pendampingan Wajib Pajak Pada Era Coretax System Di KPP Pratama Jember

Ega Ariansyah^{1*}, Siti Juliana Anggraini¹, Moch Mihdad Mahbili¹, Nur Ika Mauliyah¹
egaariansyah4@gmail.com^{1*}, juliana.anggraini36@gmail.com¹, mochmihdadmahbili@gmail.com¹,
nurikamauliyah@uinkhas.ac.id¹

¹Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

ABSTRACT

This study aims to understand the self-efficacy perceptions of tax volunteers in assisting taxpayers during the implementation of the Coretax System at KPP Pratama Jember. The study employed a qualitative phenomenological approach, with data collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The informants were tax volunteers directly involved in assisting taxpayers. The findings indicate that volunteers' self-efficacy developed throughout the adaptation process to the new digital tax system. Initially, some volunteers experienced low self-confidence due to limited experience and technical understanding. However, through experience, learning processes, training, and organizational support, their confidence gradually improved. Self-efficacy was reflected in more proactive, communicative, and effective service behavior toward taxpayers. Conversely, low self-confidence affected the quality of service provided. This study emphasizes that self-efficacy is an important factor in supporting the successful implementation of digital taxation systems.

Key words: Self-Efficacy, Tax Volunteers, Coretax System, Tax Services, Digital Transformation

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan di Indonesia merupakan bagian dari agenda reformasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan, efisiensi proses bisnis, dan transparansi pengelolaan pajak. Reformasi tersebut menjadi penting karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan strategis dalam mendukung pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022). Dalam konteks tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu instrumen utama untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang modern dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Salah satu bentuk konkret dari transformasi tersebut adalah implementasi Coretax Administration System (Coretax System). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan dalam satu platform berbasis data (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Melalui integrasi tersebut, Coretax diharapkan mampu meningkatkan kualitas data, mempercepat pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Transformasi digital sering kali menghadapi kendala berupa kemampuan adaptasi



pengguna, tingkat pemahaman teknologi, dan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem baru. Dengan demikian, faktor manusia menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari keberhasilan modernisasi administrasi perpajakan.

Dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, salah satu aktor yang turut mendukung implementasi digitalisasi perpajakan adalah Relawan Pajak (Renjani). Relawan pajak, yang sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa, berperan membantu Wajib Pajak dalam memahami prosedur administrasi dan mendampingi penggunaan layanan perpajakan berbasis digital. Sejak diterapkannya Coretax System, peran tersebut menjadi semakin penting karena relawan tidak hanya dituntut memahami regulasi perpajakan, tetapi juga harus mampu mengoperasikan sistem yang relatif baru dan kompleks (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Namun, kemampuan relawan dalam menjalankan peran tersebut tidak selalu sama. Perbedaan pengalaman, latar belakang pengetahuan, dan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi membentuk variasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dapat dijelaskan melalui perspektif Social Cognitive Theory, khususnya konsep self-efficacy yang dikemukakan oleh Bandura. Self-efficacy merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan tertentu (Rachmawati, Hidayat, 2021). Individu yang memiliki self-efficacy tinggi cenderung lebih percaya diri, lebih mampu mengatasi hambatan, dan lebih cepat beradaptasi terhadap perubahan sistem dibandingkan individu dengan tingkat self-efficacy yang rendah (Kim & Park, 2021).

Dalam konteks pelayanan perpajakan, self-efficacy relawan pajak dapat memengaruhi cara mereka mendampingi Wajib Pajak dalam menggunakan Coretax System. Relawan yang memiliki keyakinan diri yang baik cenderung mampu menjelaskan prosedur secara jelas, memberikan solusi atas kendala teknis, serta membangun komunikasi yang efektif dengan Wajib Pajak (Hidayah & Rakhmawati, 2025). Sebaliknya, rendahnya keyakinan diri dapat menyebabkan keraguan dalam memberikan pendampingan sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima Wajib Pajak.

Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya membahas implementasi digitalisasi perpajakan dari aspek teknologi, kemudahan penggunaan sistem, dan pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Di sisi lain, beberapa penelitian mengenai relawan pajak lebih banyak berfokus pada efektivitas program pendampingan atau kontribusinya dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat. Sementara itu, kajian mengenai self-efficacy sebagai faktor psikologis yang memengaruhi kemampuan relawan pajak dalam mengoperasikan Coretax System dan memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak masih relatif terbatas, khususnya dalam perspektif akuntansi keperilakuan dan pada konteks implementasi Coretax di KPP Pratama Jember. (Wardana et al. 2026)

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum banyak penelitian yang mengintegrasikan aspek transformasi digital perpajakan dengan dimensi perilaku individu, khususnya self-efficacy relawan pajak sebagai pelaksana pendampingan layanan Coretax System. Padahal, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh sistem yang

dibangun, tetapi juga oleh kesiapan dan keyakinan individu yang menjalankan sistem tersebut. (Setiawan and Asy'ari 2026)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana persepsi self-efficacy relawan pajak dalam mengoperasikan Coretax System, mengidentifikasi nilai-nilai yang membentuk keyakinan diri tersebut, serta mendeskripsikan implikasinya terhadap pelayanan kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Jember. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akuntansi keperilakuan, khususnya terkait hubungan antara faktor psikologis individu dan implementasi teknologi perpajakan, serta menjadi bahan pertimbangan bagi otoritas perpajakan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada era transformasi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif dan metode fenomenologi transendental Edmund Husserl. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian ini berupaya memahami pengalaman subjektif (lived experience) Relawan Pajak dalam mendampingi Wajib Pajak pada masa implementasi Coretax Administration System di KPP Pratama Jember. Fokus penelitian bukan untuk menguji hubungan antarvariabel, melainkan menggali makna pengalaman, kesadaran, serta keyakinan diri (self-efficacy) yang terbentuk selama proses pendampingan berlangsung (Moustakas, 1994; Creswell, 2016).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Lokasi penelitian dipilih karena KPP Pratama Jember merupakan salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang telah mengimplementasikan Coretax Administration System dan melibatkan Relawan Pajak (Renjani) dalam proses pelayanan perpajakan berbasis digital. Selain itu, tingginya intensitas interaksi antara relawan dan Wajib Pajak memungkinkan peneliti memperoleh data empiris yang kaya mengenai pengalaman pendampingan perpajakan digital.

Subjek penelitian merupakan Relawan Pajak aktif yang terlibat langsung dalam pendampingan Wajib Pajak selama implementasi Coretax Administration System. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Adapun kriteria informan disajikan pada table 1:

Tabel 1. Kriteria Subjek Penelitian

No	Kriteria Subjek Penelitian
1	Terdaftar Sebagai Relawan Pajak Aktif Di KPP Pratama Jember
2	Memiliki Pengalaman Memberikan Pendampingan Kepada Wajib Pajak
3	Terlibat Secara Langsung Dalam Penggunaan Coretax Administration System
4	Bersedia Menyampaikan Pengalaman Serta Pandangannya Secara Terbuka

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2026

Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan sepuluh informan utama yang berasal dari mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah Universitas Islam

Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus memberikan keleluasaan kepada informan dalam menjelaskan pengalaman mereka secara natural (Creswell, 2016). Wawancara difokuskan pada pengalaman penggunaan Coretax System, tantangan yang dihadapi selama pendampingan, proses pembentukan self-efficacy, serta bentuk pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas relawan pajak ketika mendampingi Wajib Pajak di lingkungan KPP Pratama Jember. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran empiris mengenai perilaku pelayanan, pola komunikasi, respons terhadap kendala teknis, dan bentuk interaksi sosial yang terjadi selama proses pendampingan. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti laporan kegiatan Relawan Pajak, materi pelatihan Coretax System, pedoman teknis pelayanan perpajakan, foto kegiatan, dan dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Kombinasi ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang mendalam dan komprehensif (Moleong, 2018).

Analisis data menggunakan pendekatan fenomenologi transendental Husserl yang menekankan pemahaman terhadap pengalaman sadar individu melalui proses reduksi fenomenologis (Husserl, 1970). Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu noema, noesis, epoche (bracketing), intentional analysis, dan eidetic reduction (Kamayanti, 2016; Moustakas, 1994). Tahap noema dilakukan dengan mengidentifikasi pengalaman langsung yang disampaikan informan melalui proses transkripsi dan pembacaan data secara menyeluruh. Pada tahap ini peneliti memetakan berbagai pengalaman seperti rasa percaya diri, kebingungan dalam penggunaan sistem, pengalaman keberhasilan pelayanan, maupun hambatan yang dihadapi selama pendampingan.

Tahap noesis dilakukan dengan menelusuri makna subjektif di balik pengalaman tersebut. Peneliti berupaya memahami bagaimana relawan memaknai kemampuan dirinya, membangun keyakinan diri, dan menginterpretasikan pengalaman pelayanan yang mereka jalani. Selanjutnya, epoche atau bracketing dilakukan dengan menangguk sementara asumsi, pengetahuan awal, dan pandangan subjektif peneliti mengenai pelayanan perpajakan maupun implementasi Coretax System agar interpretasi yang dihasilkan benar-benar berasal dari pengalaman informan (Moustakas, 1994).

Tahap intentional analysis dilakukan dengan menghubungkan pengalaman konkret informan (noema) dengan makna subjektif yang dibangun oleh informan (noesis). Melalui proses ini, peneliti memahami hubungan antara pengalaman penggunaan sistem digital dengan pembentukan self-efficacy relawan pajak. Tahap terakhir adalah eidetic reduction, yaitu proses menemukan esensi atau hakikat fenomena yang dialami informan. Pada tahap ini peneliti menyusun sintesis makna dari keseluruhan pengalaman informan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai self-efficacy Relawan Pajak dalam mendukung implementasi Coretax Administration System.

Untuk menjaga kredibilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi sumber dilakukan melalui perbandingan data antar informan. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada informan agar makna yang diperoleh sesuai dengan pengalaman yang mereka maksudkan (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman Relawan Pajak dalam implementasi Coretax Administration System tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis penggunaan sistem perpajakan digital, tetapi juga berkaitan dengan proses pembentukan kesadaran dan keyakinan diri (self-efficacy) dalam praktik pelayanan perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa self-efficacy relawan berkembang melalui pengalaman adaptasi terhadap teknologi, dukungan sosial dalam lingkungan pelayanan, serta pengalaman langsung mendampingi Wajib Pajak. Dalam perspektif fenomenologi transendental, pengalaman tersebut dimaknai sebagai proses kesadaran subjektif yang terbentuk melalui interaksi antara individu, lingkungan sosial, dan praktik pelayanan yang dijalani relawan secara langsung. Oleh karena itu, hasil dan pembahasan penelitian ini disajikan ke dalam beberapa tema fenomenologis yang menggambarkan proses pembentukan self-efficacy Relawan Pajak dalam implementasi Coretax Administration System di KPP Pratama Jember.

Adaptasi Teknologi dan Keraguan Awal Relawan Pajak

Implementasi Coretax Administration System menghadirkan pengalaman baru bagi Relawan Pajak di KPP Pratama Jember. Perubahan sistem perpajakan menuju layanan digital terintegrasi menuntut relawan untuk beradaptasi dengan prosedur pelayanan yang lebih kompleks. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan mengaku mengalami kebingungan dan keraguan pada tahap awal penggunaan sistem.

Salah satu informan, Rizki (Informan 3), mengungkapkan:

“Awalnya saya takut salah ketika membantu wajib pajak karena sistemnya masih baru dan belum sepenuhnya dipahami.”

Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Farah (Informan 5):

“Kadang kami masih bingung karena sistemnya berubah dan harus belajar lagi dari awal.”

Tabel 2. Struktur Fenomenologis Tema Adaptasi Teknologi dan Keraguan Awal Relawan Pajak



Struktur Fenomenologis	Temuan Penelitian
Kutipan Informan	“Awalnya saya takut salah ketika membantu wajib pajak karena sistemnya masih baru dan belum sepenuhnya dipahami.”
Noema	Relawan mengalami kebingungan, keraguan, dan rasa takut ketika pertama kali menggunakan Coretax Administration System.
Noesis	Implementasi Coretax dimaknai sebagai tantangan baru yang membutuhkan kemampuan teknis sekaligus kesiapan mental dalam pelayanan perpajakan.
Epoche	Peneliti berupaya menanggukhkan asumsi awal bahwa kemampuan penggunaan teknologi dapat terbentuk secara instan melalui pelatihan formal.
Intentional Analysis	Pengalaman menghadapi kendala pelayanan membentuk kesadaran relawan bahwa kemampuan penggunaan Coretax berkembang melalui praktik langsung dan pengalaman pelayanan.
Eidetic Reduction	Adaptasi teknologi perpajakan digital merupakan proses transformasi kesadaran dari keraguan menuju keyakinan diri dalam pelayanan perpajakan.
Hubungan Teori	Selaras dengan konsep mastery experience Bandura (1997) dalam pembentukan self-efficacy individu.

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2026

Pengalaman tersebut menunjukkan adanya noema berupa pengalaman langsung relawan ketika menghadapi perubahan teknologi perpajakan. Relawan memaknai implementasi Coretax sebagai situasi baru yang tidak hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga kesiapan mental dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahap awal, perubahan sistem dipahami sebagai tantangan yang memunculkan rasa tidak pasti dalam menjalankan tugas pelayanan.

Dalam dimensi noesis, pengalaman tersebut dimaknai sebagai bentuk kekhawatiran terhadap kemungkinan melakukan kesalahan ketika mendampingi Wajib Pajak. Keraguan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengoperasikan sistem, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab moral relawan dalam memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Peneliti berupaya menanggukuhkan asumsi awal bahwa penguasaan teknologi dapat terbentuk secara instan melalui pelatihan formal. Pengalaman para informan menunjukkan bahwa keyakinan diri dalam menggunakan Coretax berkembang melalui proses belajar berulang, interaksi sosial, dan pengalaman menghadapi kendala pelayanan secara langsung.

Selanjutnya, intentional analysis memperlihatkan bahwa pengalaman menghadapi berbagai kendala pelayanan membentuk kesadaran relawan bahwa kemampuan penggunaan Coretax Administration System berkembang melalui praktik langsung di lapangan. Semakin sering relawan menghadapi dan menyelesaikan kendala pelayanan, semakin meningkat pula keyakinan mereka terhadap kemampuan diri dalam memberikan pendampingan kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan proses eidetic reduction, esensi fenomena menunjukkan bahwa adaptasi terhadap teknologi perpajakan digital bukan hanya proses teknis, tetapi juga proses transformasi kesadaran dari keraguan menuju keyakinan diri dalam pelayanan perpajakan.

Temuan ini sejalan dengan Social Cognitive Theory Bandura (1997) yang menjelaskan bahwa mastery experience merupakan sumber utama pembentukan self-efficacy individu. Pengalaman keberhasilan dalam menyelesaikan tugas akan meningkatkan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menghadapi tantangan serupa pada masa mendatang. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman adaptasi terhadap Coretax Administration System menjadi ruang pembelajaran yang membentuk rasa percaya diri relawan dalam praktik pelayanan perpajakan digital.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa pada masa awal implementasi, relawan sering kali membutuhkan waktu lebih lama dalam membantu proses pelayanan karena harus menyesuaikan diri dengan mekanisme sistem yang baru. Dalam beberapa situasi, relawan terlihat saling berdiskusi dan meminta arahan kepada pegawai pajak ketika menghadapi kendala teknis tertentu. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa proses adaptasi terhadap teknologi berlangsung secara bertahap melalui pengalaman langsung di lapangan.



Gambar 1. Proses Pendampingan Wajib Pajak dalam Penggunaan Coretax Administration System

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2026)

Gambar tersebut menunjukkan aktivitas Relawan Pajak ketika mendampingi Wajib Pajak dalam proses pelayanan berbasis Coretax Administration System di KPP Pratama Jember. Interaksi tersebut memperlihatkan bahwa relawan tidak hanya berperan sebagai pengguna sistem, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan perpajakan digital.

Dukungan Sosial sebagai Pembentuk Self-Efficacy

Pengalaman menggunakan Coretax Administration System tidak hanya mempertemukan Relawan Pajak dengan tantangan teknologi, tetapi juga membangun ruang interaksi sosial yang intensif antara relawan, sesama relawan, pegawai pajak, dan Wajib Pajak. Dalam proses pelayanan, para relawan menyadari bahwa berbagai kendala penggunaan sistem digital tidak dapat diselesaikan secara individual. Situasi tersebut membentuk pengalaman belajar kolektif yang secara perlahan memperkuat keyakinan diri relawan dalam menjalankan pelayanan perpajakan.

Rizki (Informan 3) mengungkapkan:

“Kalau mengalami kesulitan biasanya kami saling bertanya. Kadang juga langsung dibantu pegawai pajak kalau memang ada masalah yang belum dipahami.”

Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Farah (Informan 5):

“Pelatihan sebelum turun ke lapangan memang penting, tetapi yang paling banyak mengajarkan justru pengalaman bersama teman-teman relawan. Kami sering berbagi solusi kalau ada kendala.”

Sementara itu, Ayu (Informan 7) menyampaikan:

“Kalau ada masalah yang sulit, kami tidak merasa sendirian karena selalu ada pegawai yang bisa dimintai arahan.”

Tabel 3. Struktur Fenomenologis Tema Dukungan Sosial sebagai Pembentuk Self-Efficacy

Struktur Fenomenologis	Temuan Penelitian
Kutipan Informan	“Kalau mengalami kesulitan biasanya kami saling bertanya...”
Noema	Relawan mengalami interaksi sosial, bantuan, dan kerja sama dalam menghadapi kendala pelayanan berbasis Coretax Administration System.
Noesis	Dukungan sosial dimaknai sebagai ruang belajar bersama yang memberikan rasa aman dan keyakinan diri dalam pelayanan perpajakan digital.

Struktur Fenomenologis	Temuan Penelitian
Epoche	Peneliti berupaya menanggukuhkan asumsi bahwa self-efficacy terbentuk sepenuhnya dari kemampuan individual.
Intentional Analysis	Pengalaman memperoleh bantuan dan arahan membentuk kesadaran relawan bahwa kemampuan pelayanan berkembang melalui pembelajaran kolektif dan interaksi sosial.
Eidetic Reduction	Self-efficacy Relawan Pajak berkembang melalui relasi sosial yang suportif, kerja sama, dan rasa saling percaya dalam lingkungan pelayanan perpajakan.
Hubungan Teori	Selaras dengan konsep vicarious experience dan social persuasion Bandura (1997) dalam pembentukan self-efficacy individu.

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2026

Pengalaman tersebut menunjukkan adanya noema berupa pengalaman interaksi sosial, bantuan, dan kerja sama dalam menghadapi berbagai kendala pelayanan perpajakan digital. Relawan memaknai lingkungan kerja sebagai ruang belajar yang memungkinkan mereka memperoleh dukungan teknis sekaligus dukungan emosional selama proses pendampingan berlangsung.

Dalam dimensi noesis, dukungan sosial tidak hanya dimaknai sebagai bantuan dalam menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga sebagai bentuk penerimaan sosial yang menciptakan rasa aman untuk belajar dan berkembang. Para relawan merasa bahwa kesalahan tidak dipandang sebagai kegagalan, melainkan bagian dari proses pembelajaran bersama. Kondisi tersebut membentuk keberanian relawan untuk terus mencoba, bertanya, dan memperbaiki kemampuan diri dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Peneliti berupaya menanggukuhkan asumsi bahwa self-efficacy sepenuhnya terbentuk dari kemampuan individual. Pengalaman para informan menunjukkan bahwa keyakinan diri relawan justru berkembang melalui relasi sosial yang saling mendukung dalam lingkungan pelayanan perpajakan.

Selanjutnya, intentional analysis memperlihatkan bahwa pengalaman memperoleh bantuan, arahan, dan pembelajaran bersama membentuk kesadaran relawan bahwa kemampuan pelayanan berkembang melalui interaksi sosial yang berlangsung secara kolektif. Semakin intens relawan terlibat dalam proses belajar bersama, semakin kuat pula keyakinan mereka dalam menghadapi tantangan pelayanan perpajakan digital.

Berdasarkan proses eidetic reduction, esensi fenomena menunjukkan bahwa

self-efficacy Relawan Pajak tidak terbentuk secara individual, melainkan berkembang melalui hubungan sosial yang suportif, kerja sama, dan pengalaman belajar kolektif dalam lingkungan pelayanan perpajakan.

Temuan ini sejalan dengan Social Cognitive Theory Bandura (1997) yang menjelaskan bahwa self-efficacy dipengaruhi oleh pengalaman vikarius (vicarious experience) dan persuasi sosial (social persuasion). Dalam konteks penelitian ini, dukungan dari sesama relawan dan pegawai pajak menjadi sumber penguatan psikologis yang membantu relawan membangun rasa percaya diri dalam penggunaan teknologi perpajakan digital.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa ketika salah seorang relawan mengalami kesulitan dalam menggunakan Coretax Administration System, relawan lain cenderung membantu mencari solusi secara bersama-sama. Dalam beberapa situasi, pegawai pajak juga ikut memberikan penjelasan teknis agar pelayanan kepada Wajib Pajak tetap berjalan dengan baik. Interaksi tersebut menciptakan suasana kerja yang kolaboratif dan suportif.



Gambar 2. Interaksi dan Diskusi Relawan Pajak dalam Pendampingan Pelayanan
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2026)

Gambar tersebut menunjukkan proses interaksi antarrelawan dan pegawai pajak ketika menghadapi kendala pelayanan berbasis Coretax Administration System. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa proses adaptasi terhadap teknologi berlangsung melalui pembelajaran sosial yang bersifat kolektif.

Pelayanan sebagai Amanah Sosial dalam Pendampingan Wajib Pajak

Pengalaman adaptasi terhadap teknologi dan dukungan sosial yang diperoleh Relawan Pajak pada akhirnya membentuk cara mereka memaknai pelayanan kepada Wajib Pajak. Para informan tidak lagi memandang tugas pendampingan hanya sebagai aktivitas administratif, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab sosial dalam membantu masyarakat memahami kewajiban perpajakan pada era digital. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa self-efficacy relawan berkembang tidak hanya dalam aspek teknis penggunaan sistem, tetapi juga dalam kesadaran pelayanan kepada masyarakat.

Nabila (Informan 4) mengungkapkan:

“Kalau sekarang saya lebih tenang ketika mendampingi wajib pajak. Yang penting mereka paham, jadi saya berusaha menjelaskan dengan bahasa yang sederhana.”

Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Intan (Informan 6):

“Ada kepuasan sendiri ketika wajib pajak yang awalnya bingung akhirnya bisa menyelesaikan pelaporannya. Rasanya seperti berhasil membantu orang lain.”

Sementara itu, Ahmad (Informan 2) menyampaikan:

“Kadang prosesnya memang agak lama, tetapi kalau wajib pajaknya benar-benar mengerti, saya merasa tugas saya sudah selesai.”

Tabel 4. Struktur Fenomenologis Tema Pelayanan sebagai Amanah Sosial dalam Pendampingan Wajib Pajak

Struktur Fenomenologis	Temuan Penelitian
Kutipan Informan	“Yang penting mereka paham, jadi saya berusaha menjelaskan dengan bahasa yang sederhana.”
Noema	Relawan mengalami praktik pelayanan yang humanis melalui komunikasi, kesabaran, dan kepedulian terhadap kondisi Wajib Pajak.
Noesis	Pelayanan dimaknai sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan upaya membantu masyarakat memahami sistem perpajakan digital.
Epoche	Peneliti berupaya menangguknkan pandangan bahwa pelayanan perpajakan hanya merupakan aktivitas administratif dan birokratis.
Intentional Analysis	Pengalaman membantu Wajib Pajak membentuk kesadaran relawan bahwa pelayanan membutuhkan empati, komunikasi, dan kepedulian sosial.
Eidetic Reduction	Self-efficacy Relawan Pajak berkembang sebagai kesadaran moral untuk memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.
Hubungan Teori	Selaras dengan konsep mastery experience Bandura (1997) dan pandangan OECD (2021) mengenai pelayanan publik yang humanis.

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2026

Pengalaman tersebut menunjukkan adanya noema berupa praktik pelayanan yang dilakukan secara humanis melalui komunikasi, kesabaran, dan kepedulian terhadap kondisi Wajib Pajak. Relawan memaknai pelayanan bukan sekadar aktivitas teknis penggunaan sistem digital, tetapi sebagai proses membantu masyarakat beradaptasi dengan perubahan administrasi perpajakan berbasis teknologi.

Dalam dimensi noesis, pelayanan dimaknai sebagai bentuk amanah sosial yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Para relawan menyadari bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dalam mengoperasikan Coretax Administration System, tetapi juga oleh kemampuan membangun komunikasi yang empatik dengan masyarakat. Self-efficacy yang mereka miliki berkembang menjadi keyakinan bahwa mereka mampu memberikan manfaat dan membantu Wajib Pajak menghadapi kesulitan pelayanan perpajakan digital.

Peneliti berupaya menengguhkan pandangan bahwa pelayanan perpajakan hanya merupakan aktivitas birokratis yang bersifat administratif. Pengalaman para informan menunjukkan bahwa pelayanan dimaknai sebagai hubungan sosial yang dibangun melalui kepedulian, kesabaran, dan keinginan membantu masyarakat memahami sistem perpajakan digital.

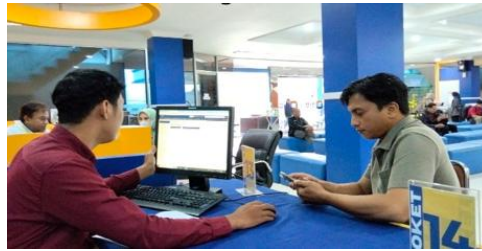
Selanjutnya, intentional analysis memperlihatkan bahwa pengalaman keberhasilan membantu Wajib Pajak membentuk kesadaran relawan bahwa pelayanan tidak hanya membutuhkan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi dan empati dalam mendampingi masyarakat. Semakin sering relawan berhasil membantu masyarakat menyelesaikan kendala pelayanan, semakin meningkat pula rasa percaya diri mereka dalam menjalankan peran sebagai pendamping pelayanan perpajakan digital.

Berdasarkan proses eidetic reduction, esensi fenomena menunjukkan bahwa self-efficacy Relawan Pajak berkembang tidak hanya sebagai keyakinan terhadap kemampuan teknis penggunaan sistem digital, tetapi juga sebagai kesadaran moral untuk memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan Social Cognitive Theory Bandura (1997) yang menjelaskan bahwa pengalaman keberhasilan (mastery experience) menjadi faktor utama dalam pembentukan self-efficacy individu. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung pandangan OECD (2021) bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh modernisasi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam membangun pelayanan yang humanis dan komunikatif.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa relawan cenderung menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami ketika menjelaskan prosedur perpajakan kepada masyarakat. Dalam beberapa situasi, relawan juga terlihat memberikan pendampingan secara sabar kepada Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan literasi digital, khususnya wajib pajak lanjut usia yang belum terbiasa

menggunakan layanan berbasis teknologi.



Gambar 3. Pendampingan Relawan Pajak kepada Wajib Pajak dalam Pelayanan Coretax Administration System
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2026)

Gambar tersebut menunjukkan interaksi pelayanan antara Relawan Pajak dan Wajib Pajak dalam proses penggunaan Coretax Administration System. Interaksi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan perpajakan digital tidak hanya membutuhkan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi dan empati dalam membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan.

Sintesis Fenomenologis Self-Efficacy Relawan Pajak dalam Implementasi Coretax Administration System

Berdasarkan keseluruhan pengalaman yang diungkapkan para informan, penelitian ini menunjukkan bahwa self-efficacy Relawan Pajak dalam implementasi Coretax Administration System terbentuk sebagai proses kesadaran yang dinamis, bertahap, dan kontekstual. Pengalaman adaptasi terhadap teknologi, dukungan sosial dalam lingkungan pelayanan, serta pengalaman mendampingi Wajib Pajak membentuk proses transformasi kesadaran relawan dari rasa ragu menuju keyakinan diri dalam pelayanan perpajakan digital.

Tabel 5. Sintesis Fenomenologis Self-Efficacy Relawan Pajak dalam Implementasi Coretax Administration System

Struktur Fenomenologis	Sintesis Temuan
Noema	Relawan mengalami kebingungan, ketidakpastian, dukungan sosial, dan pengalaman pelayanan dalam penggunaan Coretax Administration System.
Noesis	Pengalaman penggunaan Coretax dimaknai tidak hanya sebagai aktivitas teknis, tetapi sebagai proses pembelajaran, tanggung jawab sosial, dan pelayanan kepada masyarakat.
Epoche	Peneliti berupaya menengguhkan asumsi bahwa kemampuan penggunaan teknologi dan pelayanan perpajakan hanya ditentukan oleh aspek teknis dan administratif.

Struktur Fenomenologis	Sintesis Temuan
Intentional Analysis	Pengalaman adaptasi teknologi, pembelajaran kolektif, dan interaksi pelayanan membentuk kesadaran relawan bahwa self-efficacy berkembang melalui pengalaman langsung dan relasi sosial.
Eidetic Reduction	Self-efficacy Relawan Pajak merupakan proses transformasi kesadaran dari keraguan menuju keyakinan diri melalui pengalaman pelayanan yang humanis dan suportif.
Hubungan Teori	Selaras dengan Social Cognitive Theory Bandura (1997) mengenai mastery experience, vicarious experience, dan social persuasion dalam pembentukan self-efficacy individu.

Sumber : Data diolah oleh Peneliti 2026

Pada tahap awal implementasi, relawan menghadapi situasi ketidakpastian yang ditandai dengan kebingungan, keraguan, serta kekhawatiran ketika harus mendampingi Wajib Pajak menggunakan sistem digital yang relatif baru dan kompleks. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital perpajakan tidak hanya menghadirkan perubahan teknis, tetapi juga memunculkan tantangan psikologis dalam proses pelayanan perpajakan. Seiring berjalannya proses pendampingan, relawan mulai membangun keyakinan diri melalui pengalaman langsung dalam pelayanan. Setiap keberhasilan dalam membantu Wajib Pajak menyelesaikan kendala administrasi perpajakan menjadi pengalaman belajar yang memperkuat self-efficacy relawan.

Selain pengalaman individu, penelitian ini juga menemukan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting dalam pembentukan self-efficacy Relawan Pajak. Interaksi antara relawan, sesama relawan, dan pegawai pajak menciptakan lingkungan kerja yang suportif sehingga relawan merasa memiliki ruang belajar yang aman dalam menghadapi berbagai kendala pelayanan. Dukungan sosial tersebut tidak hanya membantu penyelesaian masalah teknis, tetapi juga memperkuat keberanian dan rasa percaya diri relawan dalam menjalankan tugas pendampingan.

Dalam perspektif fenomenologi transendental, pengalaman tersebut menunjukkan bahwa self-efficacy tidak dapat dipahami hanya sebagai kemampuan individual dalam menggunakan teknologi, tetapi sebagai kesadaran subjektif yang terbentuk melalui interaksi antara pengalaman pribadi, lingkungan sosial, dan praktik pelayanan yang dijalani relawan secara langsung. Coretax Administration System tidak hanya dimaknai sebagai sistem administrasi perpajakan digital, tetapi juga sebagai ruang pengalaman yang membentuk identitas dan keyakinan diri relawan dalam pelayanan publik.

Peneliti berupaya menanggukhan pandangan bahwa keberhasilan



implementasi teknologi perpajakan hanya bergantung pada kemampuan teknis individu. Pengalaman para informan menunjukkan bahwa keyakinan diri relawan justru berkembang melalui pengalaman pelayanan, pembelajaran bersama, dan interaksi sosial yang berlangsung secara terus-menerus dalam lingkungan pelayanan perpajakan.

Selanjutnya, intentional analysis memperlihatkan bahwa pengalaman menghadapi tantangan pelayanan, memperoleh dukungan sosial, dan berhasil membantu Wajib Pajak membentuk kesadaran relawan bahwa self-efficacy berkembang melalui pengalaman langsung yang bersifat kolektif dan humanis. Pengalaman tersebut tidak hanya membangun kemampuan teknis penggunaan sistem digital, tetapi juga membentuk kesadaran pelayanan yang berorientasi pada nilai kemanusiaan.

Berdasarkan proses eidetic reduction, esensi fenomena menunjukkan bahwa self-efficacy Relawan Pajak terletak pada proses transformasi kesadaran dari rasa ragu menuju keyakinan diri melalui pengalaman pelayanan, dukungan sosial, dan interaksi humanis dalam praktik perpajakan digital.

Temuan ini sejalan dengan Social Cognitive Theory Bandura (1997) yang menjelaskan bahwa self-efficacy dipengaruhi oleh mastery experience, vicarious experience, dan social persuasion. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman keberhasilan pelayanan, pembelajaran bersama, dan dukungan lingkungan kerja menjadi sumber utama pembentukan keyakinan diri relawan pajak. Temuan ini juga mendukung pandangan OECD (2021) bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh modernisasi sistem digital, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut.

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa self-efficacy Relawan Pajak dalam implementasi Coretax Administration System terbentuk melalui proses pengalaman yang bersifat dinamis, bertahap, dan kontekstual. Pengalaman menghadapi perubahan teknologi perpajakan digital memunculkan rasa ragu, kebingungan, dan ketidakpastian pada tahap awal pelayanan. Namun, melalui pengalaman langsung dalam pendampingan Wajib Pajak, relawan secara perlahan membangun keyakinan diri dalam menjalankan pelayanan perpajakan digital.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa self-efficacy Relawan Pajak tidak terbentuk secara individual, melainkan berkembang melalui dukungan sosial, pembelajaran kolektif, dan interaksi pelayanan yang berlangsung dalam lingkungan kerja perpajakan. Dukungan dari sesama relawan dan pegawai pajak menciptakan ruang belajar yang membantu relawan memperkuat kemampuan teknis sekaligus rasa percaya diri dalam menghadapi berbagai kendala pelayanan berbasis Coretax Administration System. Dalam perspektif fenomenologi transendental, pengalaman relawan memperlihatkan bahwa penggunaan Coretax Administration System tidak hanya dimaknai sebagai proses administratif berbasis teknologi, tetapi juga sebagai

pengalaman pelayanan yang membentuk kesadaran sosial dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Self-efficacy relawan berkembang tidak hanya sebagai keyakinan terhadap kemampuan penggunaan sistem digital, tetapi juga sebagai kesadaran untuk memberikan pelayanan yang komunikatif, empatik, dan humanis kepada Wajib Pajak.

Melalui proses eidetic reduction, penelitian ini menemukan bahwa esensi self-efficacy Relawan Pajak terletak pada transformasi kesadaran dari rasa ragu menuju keyakinan diri melalui pengalaman pelayanan, dukungan sosial, dan interaksi humanis dalam praktik perpajakan digital. Dengan demikian, implementasi Coretax Administration System tidak hanya menjadi proses transformasi teknologi perpajakan, tetapi juga proses transformasi kesadaran pelayanan dalam membangun hubungan yang lebih humanis antara institusi perpajakan dan masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada pengalaman Relawan Pajak di KPP Pratama Jember sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan pengalaman relawan pajak secara lebih luas pada berbagai konteks wilayah dan institusi perpajakan lainnya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian fenomenologi pada implementasi layanan perpajakan digital dengan melibatkan informan dan lokasi penelitian yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1–26. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.1>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Coretax administration system*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Harahap, A. H., & Murhayati, S. (2025). Fenomenologi dan hermaneutika. *Indonesian Journal of Education and Teaching Empowerment*. <https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/ijete/article/view/1930>
- Husserl, E. (1970). *The crisis of European sciences and transcendental phenomenology*. Northwestern University Press.
- Kamayanti, A. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif akuntansi: Pengantar religiositas keilmuan*. Yayasan Rumah Peneleh.



- Kim, S., & Park, H. (2021). The role of self-efficacy in adapting to digital systems: Evidence from organizational technology adoption. *Journal of Organizational Psychology*, 21(3), 45–58.
- Kuswarno, E. (2009). *Fenomenologi: Konsepsi, pedoman, dan contoh penelitian*. Widya Padjadjaran.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Sage Publications.
- OECD. (2021). *Building trust to reinforce democracy: Main findings from the 2021 OECD survey on drivers of trust in public institutions*. OECD Publishing.
- Setiawan, A. A., & Asy'ari, V. (2026). Analisis implementasi Coretax DJP dan implikasinya terhadap efisiensi administrasi dan kepatuhan wajib pajak. *Journal of Accounting, Auditing and Taxation*.
<https://journal.goufpublisher.com/index.php/aditax/article/view/18>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Wardana, A. B., Haptari, V. D., & Riesfandiari, I. (2026). Pendampingan sebagai strategi assisted adoption dalam implementasi Coretax untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Abdi Mandala*.
<https://jurnal.wym.ac.id/JAM/article/view/953>