

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan mengenai prosedur pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi melalui DJP *Online* pada KPP Pratama Depok Cimanggis, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaporan SPT Tahunan melalui DJP *Online* secara umum telah berjalan dengan sistematis dan efisien. Platform ini menyediakan berbagai fitur digital seperti *e-Filing* dan *e-Form* yang dirancang untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri dan daring. Inovasi ini merupakan bagian dari transformasi layanan perpajakan menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan akuntabel.
2. Efektivitas pelaksanaan sistem DJP *Online* sangat ditentukan oleh kesiapan teknis dan pemahaman dari masing-masing Wajib Pajak. Wajib Pajak yang memiliki literasi digital yang baik cenderung tidak mengalami hambatan berarti, sementara sebagian lainnya, khususnya generasi non-digital native, menghadapi kendala mulai dari lupa EFIN, kesulitan login, hingga ketidaktahuan dalam pengisian formulir secara online. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman yang perlu dijumpatani melalui edukasi dan bimbingan yang lebih intensif.
3. KPP Pratama Depok Cimanggis memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses pelaporan SPT melalui DJP *Online*. KPP tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai penyedia edukasi, fasilitator layanan bantuan teknis, serta pelaksana sosialisasi yang membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Melalui layanan seperti posko pelaporan, pendampingan langsung, serta bantuan melalui media digital, KPP turut mendorong tercapainya pelaporan pajak yang tepat waktu dan akurat.
4. Digitalisasi sistem perpajakan melalui DJP *Online* belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Oleh karena itu, perlu adanya strategi yang lebih inklusif dari Direktorat Jenderal Pajak dan KPP

dalam membangun sistem pelayanan yang adaptif terhadap perbedaan kemampuan teknis, literasi digital, dan akses teknologi di kalangan Wajib Pajak. Edukasi berkelanjutan, peningkatan kualitas layanan, serta komunikasi yang mudah dipahami menjadi kunci keberhasilan transformasi digital di sektor perpajakan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meskipun sistem DJP *Online* telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelaporan SPT Tahunan, keberhasilannya tetap membutuhkan dukungan dari berbagai pihak, terutama dalam hal edukasi, pendampingan, serta peningkatan kualitas layanan perpajakan di tingkat lokal, seperti yang dilakukan oleh KPP Pratama Depok Cimanggis.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam upaya meningkatkan efektivitas pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi melalui DJP *Online*, khususnya di wilayah kerja KPP Pratama Depok Cimanggis, sebagai berikut:

1. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi Digital

Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Depok Cimanggis diharapkan terus memperluas kegiatan sosialisasi secara berkala mengenai tata cara penggunaan DJP *Online*, baik melalui seminar tatap muka, webinar, media sosial, maupun video tutorial. Edukasi yang diberikan sebaiknya disesuaikan dengan latar belakang dan tingkat pemahaman Wajib Pajak, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi.

2. Optimalisasi Layanan Pendampingan Teknis

KPP disarankan untuk menyediakan layanan bantuan yang lebih responsif selama masa pelaporan, seperti posko DJP *Online*, hotline khusus pelaporan, atau layanan berbasis chat yang aktif di luar jam kerja. Dengan adanya pendampingan ini, Wajib Pajak yang mengalami kesulitan teknis dapat memperoleh bantuan secara cepat dan tepat tanpa menunda kewajiban pelaporannya.

3. Pengembangan Sistem yang Lebih Ramah Pengguna (*User-Friendly*)

DJP perlu terus mengevaluasi dan menyempurnakan sistem DJP *Online* agar lebih intuitif, sederhana, dan mudah digunakan oleh semua kalangan. Misalnya, melalui penyederhanaan tampilan antarmuka, integrasi bantuan otomatis (*help guide*), serta pengingat digital terhadap tenggat pelaporan bagi Wajib Pajak.

4. Peningkatan Akses terhadap Layanan Pajak Digital

Pemerintah dapat mempertimbangkan pengembangan sarana alternatif seperti pojok pajak keliling, kerja sama dengan komunitas lokal, dan pemanfaatan jaringan RT/RW untuk menjangkau Wajib Pajak yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan akses internet atau perangkat digital. Hal ini penting agar pelaporan digital tidak hanya menjadi fasilitas, tetapi benar-benar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

5. Evaluasi Berkala atas Tingkat Kepatuhan dan Pelayanan

Diharapkan KPP Pratama Depok Cimanggis secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap capaian kepatuhan pelaporan SPT secara daring. Data ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan pelayanan di masa mendatang dan untuk mengidentifikasi kelompok Wajib Pajak yang membutuhkan perhatian khusus atau pendekatan yang lebih intensif.