

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak mengenai Implementasi *CoreTax Administration System* terhadap Keterlambatan Pemenuhan Kewajiban Pajak” dapat disimpulkan jika persepsi Wajib Pajak memainkan peran penting dalam menentukan perilaku kepatuhan, khususnya ketepatan waktu pelaporan pajak. Temuan penelitian memberi petunjuk jika implementasi *CoreTax Administration System* (CTAS) masih menimbulkan berbagai kendala yang memengaruhi persepsi pengguna, seperti akses yang lambat, server yang sering *down*, *error* berulang, navigasi sistem yang kurang intuitif, serta integrasi data yang belum sepenuhnya sempurna. Berbagai kendala itu menyebabkan sebagian Wajib Pajak mengalami hambatan teknis ketika mencoba mengakses atau menyelesaikan pelaporan, terutama pada jam sibuk atau mendekati batas waktu.

Didalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi Wajib Pajak terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *CoreTax* sangat menentukan sikap dan niat mereka untuk menggunakan sistem. Ketika sistem sering *error* atau lambat, persepsi kemanfaatan menjadi menurun karena teknologi dianggap tidak meningkatkan efisiensi proses pelaporan. Kemudian, kompleksitas antarmuka dan minimnya panduan menyebabkan persepsi kemudahan turun, yang dampak di kecenderungan pengguna untuk menunda pelaporan.

Selanjutnya, melalui teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penelitian ini menemukan jika faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* ikut memengaruhi perilaku WP dalam menggunakan *CoreTax*. Masalah teknis yang muncul menurunkan ekspektasi kinerja, sementara kurangnya dukungan teknis dari *helpdesk* serta minimnya sosialisasi menurunkan kualitas kondisi pendukung. Pada akhirnya, hambatan-hambatan itu membuat sebagian Wajib Pajak menunda

pelaporan hingga sistem kembali stabil, yang secara langsung meningkatkan risiko keterlambatan pemenuhan kewajiban pajak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan jika implementasi *CoreTax* yang belum berjalan optimal berkontribusi terhadap persepsi negatif pengguna. Persepsi itu kemudian dampak di perilaku pelaporan pajak, khususnya dalam hal ketepatan waktu. Artinya, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem baru, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna, kesiapan infrastruktur teknologi, kejelasan panduan, dan efektivitas dukungan teknis. Semakin baik persepsi Wajib Pajak terhadap aspek-aspek itu, semakin besar kemungkinan kepatuhan pajak dapat meningkat.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai bermacam-keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasilnya.

- 1) Data penelitian diperoleh melalui persepsi Wajib Pajak, dimana hasil yang diperoleh sangat bergantung pada pengalaman subjektif responden dan dapat dipengaruhi oleh kondisi teknis yang kebetulan dialami pada waktu tertentu. Karena persepsi bersifat dinamis dan dapat berubah seiring perbaikan sistem, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mewakili kondisi *CoreTax* pada periode yang berbeda.
- 2) Penelitian ini hanya memanfaatkan data yang bersifat *self-reported*, sehingga informasi yang diberikan responden tidak dapat diverifikasi secara langsung dengan data perilaku sebenarnya dalam sistem *CoreTax*. Kondisi ini berpotensi menimbulkan bias persepsi, di mana responden mungkin memberikan penilaian yang lebih negatif atau lebih positif dibandingkan pengalaman sebenarnya.
- 3) Penelitian ini tidak mengukur secara terpisah hambatan teknis yang bersumber dari faktor eksternal seperti kondisi jaringan internet pribadi Wajib Pajak, perangkat yang digunakan, atau kesiapan infrastruktur di wilayah responden. Faktor-faktor itu dapat memengaruhi pengalaman penggunaan *CoreTax*, namun tidak dapat dikendalikan didalam penelitian ini.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan itu, hasil penelitian tetap memberikan gambaran yang substansial mengenai bagaimana persepsi Wajib Pajak terhadap implementasi *CoreTax* dapat berpengaruh terhadap keterlambatan

pemenuhan kewajiban pajak. Namun, penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan metode yang lebih bervariasi diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem perpajakan digital di Indonesia.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi Wajib Pajak terhadap implementasi *CoreTax Administration System* (CTAS) dan dampaknya terhadap keterlambatan pemenuhan kewajiban perpajakan, maka peneliti mengajukan bermacam-macam saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan efektivitas implementasi *CoreTax* dan kepatuhan perpajakan.

#### 1. Saran bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan dalam implementasi *CoreTax Administration System* (CTAS) yang perlu menjadi perhatian DJP. Salah satu kelemahan utama adalah stabilitas sistem yang belum optimal, terlihat dari masih seringnya terjadi *error*, *down time*, dan perlambatan akses pada periode puncak pelaporan. Untuk mengatasi hal ini, DJP perlu memperkuat kapasitas server dan infrastruktur teknologi, melakukan uji beban secara berkala, serta menerapkan sistem cadangan agar *CoreTax* dapat beroperasi lebih stabil. Upaya ini idealnya dilakukan sebelum periode pelaporan besar dan dievaluasi secara rutin setiap triwulan.

Kelemahan berikutnya terkait desain *display CoreTax* yang dinilai belum sepenuhnya mudah dipahami oleh Wajib Pajak. DJP disarankan menyederhanakan alur kerja dan tata letak menu agar lebih intuitif, misalnya melalui pembaruan desain UI/UX yang didahului uji coba pengguna. Pembaruan antarmuka dapat dilakukan secara tahunan atau setiap kali terdapat fitur baru. Selain itu, integrasi data antara *CoreTax* dan sistem sebelumnya masih menimbulkan ketidaksesuaian informasi. DJP perlu meningkatkan proses sinkronisasi data melalui pemetaan data yang lebih akurat. Evaluasi integrasi ini sebaiknya dilakukan setiap semester. Penelitian juga menunjukkan bahwa pemahaman Wajib Pajak terhadap *CoreTax* masih bervariasi, sehingga sosialisasi dan edukasi perlu ditingkatkan. DJP

disarankan menyediakan modul digital, video tutorial, dan webinar berkala untuk membantu pengguna memahami sistem. Sosialisasi ini idealnya dilakukan sejak awal tahun dan diperbarui setiap kali sistem mengalami perubahan.

Terakhir, kualitas layanan bantuan DJP, termasuk *helpdesk* dan "*Kring Pajak*", perlu ditingkatkan karena respons yang lambat dapat menyebabkan keterlambatan pelaporan. DJP dapat mempercepat layanan melalui penambahan petugas, penyediaan *live chat*, serta penerapan standar waktu respons. Upaya peningkatan layanan bantuan sebaiknya diterapkan segera dan dievaluasi secara berkelanjutan.

## **2. Saran bagi Wajib Pajak**

Wajib Pajak juga memiliki peran penting dalam mengurangi keterlambatan pelaporan melalui peningkatan literasi digital dan pemahaman terhadap *CoreTax*. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Untuk itu, Wajib Pajak disarankan mengikuti pelatihan atau webinar, mempelajari panduan yang tersedia, dan membiasakan diri mencoba fitur-fitur *CoreTax* sejak awal tahun, sehingga tidak menghadapi hambatan saat masa pelaporan.

Selain itu, kebiasaan menunda pelaporan hingga mendekati tenggat waktu menjadi salah satu penyebab tingginya keterlambatan. Wajib Pajak perlu mengubah pola pelaporan dengan menyiapkan dokumen lebih awal dan melakukan pelaporan minimal dua sampai tiga minggu sebelum batas akhir, mengingat *CoreTax* masih berpotensi mengalami gangguan pada periode puncak.

Wajib Pajak juga perlu melakukan pengecekan dan rekonsiliasi data secara rutin, terutama terhadap *e-Faktur*, *e-Bupot*, dan data transaksi lainnya. Pemeriksaan ini dapat mencegah kesalahan yang dapat memperlambat pelaporan. Pengecekan idealnya dilakukan setiap bulan dan diperketat seminggu sebelum pelaporan.

Apabila menghadapi kendala teknis, Wajib Pajak disarankan segera menghubungi layanan bantuan tanpa menunggu mendekati tenggat waktu. Menghubungi *helpdesk* atau "*Kring Pajak*" sejak awal akan memberi waktu yang cukup bagi perbaikan, menghindari risiko keterlambatan pelaporan.

### 3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel yang dianalisis, misalnya dengan memasukkan variabel *tax compliance cost*, tingkat literasi digital Wajib Pajak, atau tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak. Variabel tambahan itu dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan pemenuhan kewajiban perpajakan di era digital.

Selain itu, penelitian dapat mengembangkan metode analisis yang lebih mendalam seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk melihat hubungan antarvariabel secara simultan. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas jumlah sampel atau fokus pada kelompok Wajib Pajak tertentu, seperti UMKM atau Wajib Pajak Orang Pribadi di tahun selanjutnya, untuk melihat perbedaan persepsi terhadap *CoreTax* berdasarkan karakteristik pengguna.