

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas sistem *coretax* dinilai sudah cukup baik. Mayoritas responden yang terlibat dalam survei ini memberikan tanggapan positif terhadap beberapa aspek, seperti kecepatan proses administrasi, kemudahan akses, akurasi data, keamanan informasi, serta kelengkapan informasi perpajakan. Hal ini dinyatakan melalui mayoritas responden yang memilih opsi jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” pada aspek-aspek tersebut, sehingga sistem ini dinilai sudah memenuhi ekspektasi dari mayoritas wajib pajak, namun tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan masih rendah karena masih ada beberapa masalah yang sering terjadi, seperti ketidakstabilan sistem dan kurangnya responsivitas layanan bantuan.

Hasil dari survei menggambarkan bahwa terdapat beberapa aspek yang sudah memberikan pengaruh yang besar terhadap persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak. Aspek yang sudah memiliki pengaruh tinggi, yaitu kecepatan sistem (67,5%), akurasi data (65%), aksesibilitas (61,3%), serta kemudahan penggunaan (60%) yang sudah berada pada kategori “Puas”. Namun masih terdapat beberapa aspek lain dengan pengaruh lebih rendah dan berada pada kategori “Cukup Puas”, yaitu responsivitas petugas (47,5%), informasi perpajakan terbaru (55%), keamanan data (55,1%), dan pemenuhan kebutuhan bagi semua latar belakang wajib pajak (56,2%). Sementara itu, aspek yang memiliki penilaian terendah dan berada pada kategori “Tidak Puas” sehingga perlu diprioritaskan perbaikannya yaitu kestabilan sistem (25%), hal ini menunjukkan bahwa gangguan akses, lambatnya sistem, dan error teknis adalah hambatan utama yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, *Coretax Administration System (CATS)* dinilai cukup efektif untuk membantu proses administrasi pajak. Namun dalam proses peningkatan kepuasan wajib pajak secara berkelanjutan, masih diperlukan perbaikan di beberapa aspek.

V.2 Saran

a. Bagi wajib pajak.

1. Aktif dalam menggunakan sumber pembelajaran: Menggunakan tutorial yang bersumber pada situs atau channel youtube resmi dari Direktorat Jenderal Pajak, mengajukan permohonan pelatihan melalui menu layanan edukasi yang telah disediakan dalam sistem *coretax*, dan bergabung dalam forum diskusi gratis yang diselenggarakan oleh beberapa komunitas lokal yang membahas terkait tata cara penggunaan sistem *coretax*.
2. Beradaptasi terhadap sistem secara konsisten: Berusaha mengenal sistem dengan lebih jelas dan dapat menggunakannya secara lebih optimal.
3. Memberikan umpan balik yang membangun kepada Direktorat Jendral Pajak: Memberikan kritik dan saran baik melalui menu yang telah disediakan pada sistem *coretax* atau media sosial resmi dari Direktorat Jenderal Pajak.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak.

1. Perbaiki sistem: Meningkatkan kapasitas dan skalabilitas server, untuk mencegah kendala yang sering terjadi, seperti *downtime*, kesulitan *log in*, dan lambatnya kinerja sistem saat waktu-waktu tertentu yang dapat menghambat proses administrasi perpajakan.
2. Sosialisasi yang intens: Mengadakan sosialisasi lebih menyeluruh terkait tata cara penggunaan sistem *coretax* kepada wajib pajak dan pegawai-pegawai KPP yang masih mengalami kesulitan.
3. Peningkatan kualitas layanan bantuan: Perbaiki kualitas layanan melalui menu layanan yang telah disediakan pada sistem *coretax*, pegawai KPP terdekat, atau *call center* (Kring Pajak) di 1500 200 agar dapat memberikan pendampingan yang lebih baik kepada wajib pajak yang mengalami kendala.

Secara keseluruhan, kajian ilmiah ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang empiris dalam menilai sejauh mana sistem *coretax* telah memenuhi harapan seluruh wajib pajak dan memberikan rekomendasi perbaikan dalam upaya untuk penyempurnaan implementasi sistem perpajakan digital Nasional. Dengan adanya peningkatan berkelanjutan, sistem ini dapat menjadi sistem administrasi perpajakan yang lebih efisien, efektif, dan mengutamakan kepuasan seluruh wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak diharapkan dapat bekerja sama dengan cara membangun komunikasi dua arah yang lebih baik dan terbuka dalam upaya mendukung keberhasilan penggunaan sistem *coretax* dalam mewujudkan sistem administrasi pajak digital yang efektif dan transparan, serta dapat memberikan kepuasan bagi para penggunanya.