

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *Coretax Administration System* (CTAS) di KPP Pratama Tegal telah berhasil mengintegrasikan seluruh proses penerimaan pajak Wajib Pajak Badan, dan dinilai sangat baik. Hal ini terlihat dari 7 indikator yang diteliti, terdapat 3 indikator yang berjalan baik, yaitu integrasi prosedur penerimaan pajak badan, kecepatan pemrosesan, dan akurasi data. Namun demikian, 3 indikator lainnya, yaitu kendala teknis sistem, ketersediaan SDM pendamping KPP, serta sosialisasi dan edukasi CTAS, masih tergolong belum optimal dan perlu perbaikan agar efektivitas dapat tercapai secara menyeluruh. Selain itu, 1 indikator yaitu literasi digital dan kemudahan penggunaan menunjukkan hasil yang bervariasi, sudah baik bagi Wajib Pajak Badan berskala besar (PT/CV) namun belum baik bagi wajib pajak badan berskala kecil, sehingga manfaat CTAS belum sepenuhnya dirasakan merata oleh seluruh kelompok Wajib Pajak Badan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang disusun dari tiga sudut pandang, yaitu petugas KPP Pratama Tegal, wajib pajak badan selaku pengguna CTAS, dan peneliti sendiri sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

1. Saran bagi Petugas/KPP Pratama Tegal

a. Kendala Teknis Sistem

KPP Pratama Tegal disarankan untuk secara aktif meneruskan usulan perbaikan teknis dari petugas lapangan kepada DJP Pusat tanpa harus menunggu siklus anggaran tahunan, mengingat kendala teknis yang ditemukan bersifat mendesak dan berdampak langsung pada pelayanan. Pembaruan perangkat keras pelayanan seperti komputer/laptop yang saat ini masih menggunakan spesifikasi lama juga perlu menjadi prioritas, agar keterbatasan perangkat di tingkat KPP tidak menambah beban ketika sistem pusat sedang mengalami tekanan akses tinggi.

b. SDM Pendamping KPP

KPP Pratama Tegal juga disarankan untuk menambah jumlah pegawai pendamping atau mengoptimalkan peran *Account Representative* pada periode pelaporan puncak, memisahkan tempat wajib pajak badan dari wajib pajak orang pribadi agar tidak terjadi penumpukan.

c. Literasi Digital dan Kemudahan Penggunaan

Dengan menyusun materi edukasi dengan versi sederhana dan bertahap (misalnya dalam bentuk infografis langkah demi langkah) bagi wajib pajak badan berskala kecil, serta versi mandiri seperti video atau tutorial daring bagi wajib pajak badan yang lebih besar dan sudah memiliki tim akuntansi/pajak. Dengan pembagian ini, pendampingan tatap muka oleh petugas dapat difokuskan pada kelompok wajib pajak badan yang benar-

benar membutuhkan, sehingga alokasi sumber daya pendampingan menjadi lebih efisien.

d. Sosialisasi dan Edukasi CTAS

Memperluas jangkauan sosialisasi seperti kegiatan Layanan, Dukungan, dan Konsultasi (LDK) yang sudah berjalan, dengan menysasar lebih banyak asosiasi usaha, kawasan industri, dan sentra UMKM di wilayah Kota dan Kabupaten Tegal. Penempatan media informasi di KPP juga perlu diperbaiki agar lebih strategis dan mudah terlihat, misalnya dengan memasang layar digital berisi panduan singkat di ruang tunggu.

2. Saran bagi Wajib Pajak Badan (Pengguna)

Bagi wajib pajak badan disarankan untuk terus memanfaatkan kanal konsultasi dengan *Account Representative* dan sumber belajar mandiri seperti panduan resmi DJP maupun forum/tutorial daring, khususnya dalam mengikuti perubahan ketentuan yang berkaitan dengan PMK Nomor 81 Tahun 2024.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperpanjang periode observasi agar dapat mencakup lebih dari satu periode pelaporan puncak). Selain itu, penelitian dengan cakupan lebih dari satu KPP juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih general mengenai efektivitas penerapan CTAS pada wajib pajak badan di berbagai wilayah.