

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Implementasi pembuatan NPWP secara online melalui aplikasi *Coretax* di KPP Pratama Tegal telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam layanan perpajakan. Sistem ini memungkinkan masyarakat mendaftar dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor, dengan verifikasi data yang terintegrasi langsung ke Dukcapil. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, seperti rendahnya literasi digital, jaringan internet yang tidak merata, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem, serta masih minimnya sosialisasi. Selain itu sensitivitas sistem terhadap perbedaan kecil dalam data juga menjadi hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga dukungan edukasi, pelayanan petugas, serta kesiapan infrastruktur.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pegawai serta wajib pajak di KPP Pratama Tegal, penulis memberikan saran untuk meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi Coretax dalam proses pembuatan NPWP:

1. Untuk KPP Pratama Tegal

KPP Pratama Tegal diharapkan lebih aktif memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat, terutama yang belum terbiasa dengan layanan digital. Sosialisasi ini bisa dilakukan melalui penyuluhan di kantor, kunjungan ke instansi, atau lewat media sosial. Selain itu, KPP juga disarankan menyediakan panduan penggunaan aplikasi Coretax yang mudah dipahami, seperti dalam bentuk video singkat atau buku panduan bergambar.

2. Untuk Direktorat Jendral Pajak (DJP)

DJP sebaiknya terus menyempurnakan aplikasi *Coretax*, khususnya dalam hal tampilan yang lebih sederhana dan mudah digunakan oleh semua kalangan. Fitur yang dapat menunjukkan kesalahan pengisian data secara otomatis juga sangat diperlukan agar pengguna tidak bingung saat ada kendala. Selain itu, DJP dapat menyediakan fitur cetak fisik mandiri NPWP bagi wajib pajak yang masih membutuhkan dokumen fisik. Pemerataan akses internet dan pelatihan literasi digital juga perlu diperhatikan agar layanan pajak online benar-benar bisa dinikmati oleh semua masyarakat, tidak hanya yang tinggal di kota atau yang sudah melek teknologi.

3. Untuk Wajib Pajak

Wajib Pajak diharapkan dapat lebih proaktif dalam mencari informasi terkait penggunaan aplikasi Coretax, baik melalui media resmi Direktorat Jenderal Pajak maupun dengan bertanya langsung kepada petugas pajak. Selain itu, penting untuk membiasakan diri menggunakan teknologi digital, agar proses administrasi pajak seperti pendaftaran NPWP dapat dilakukan dengan lebih mudah dan mandiri. Jika mengalami kesulitan, jangan ragu untuk meminta pendampingan kepada petugas atau memanfaatkan layanan bantuan yang tersedia.

4. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian serupa di wilayah lain agar bisa dibandingkan sejauh mana penerapan *Coretax* berjalan di daerah berbeda. Selain itu, penggunaan metode kuantitatif atau campuran bisa membantu memberikan gambaran lebih lengkap dan terukur mengenai keberhasilan sistem. Peneliti selanjutnya juga bisa fokus pada topik khusus seperti tingkat literasi digital masyarakat, tingkat kepuasan wajib pajak, atau efektivitas pelatihan yang diberikan, sehingga hasilnya bisa menjadi masukan konkret bagi pengembangan sistem perpajakan digital ke depan.