

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 10 wajib pajak badan di Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* belum berjalan optimal karena masih terdapat berbagai kendala.

Ditinjau dari aspek stabilitas sistem, *Coretax Administration System (CTAS)* masih menghadapi kendala berupa error sistem, loading lambat, *downtime*, dan gangguan server lainnya, meskipun kondisinya mulai membaik dibandingkan pada awal implementasi. Dari aspek kemudahan penggunaan, sebagian besar responden menyatakan bahwa sistem cukup sulit dipahami pada awal penggunaan, tetapi menjadi lebih mudah setelah digunakan secara rutin.

Pada aspek sosialisasi dan pelatihan, seluruh responden telah mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang. Namun, materi yang diberikan dinilai belum sepenuhnya memadai sehingga pengguna masih memerlukan panduan dan pendampingan dalam menggunakan sistem.

Dari aspek manfaat penggunaan, seluruh responden menilai bahwa *Coretax Administration System (CTAS)* meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu sistem, menghemat waktu, serta membantu mengurangi kesalahan administrasi.

5.2 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu akuntansi, khususnya pada bidang sistem informasi akuntansi dan perpajakan digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Coretax Administration System (CTAS)* dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989). Berdasarkan hasil penelitian, persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dirasakan secara positif oleh seluruh responden karena *Coretax Administration System (CTAS)* mampu mengintegrasikan layanan perpajakan, meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses kerja, serta membantu mengurangi kesalahan dalam pengisian dan pelaporan pajak. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) belum sepenuhnya dirasakan pada tahap awal implementasi karena sebagian besar responden masih mengalami kesulitan memahami tampilan, menu, dan fitur sistem sehingga memerlukan proses adaptasi sebelum mampu menggunakan sistem dengan baik.

Penelitian ini juga mendukung model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), khususnya pada aspek kualitas sistem (*system quality*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem masih perlu ditingkatkan karena sebagian besar responden masih mengalami error, loading yang lambat, downtime, logout otomatis, serta gangguan server yang memengaruhi kelancaran administrasi perpajakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat suatu sistem

informasi belum sepenuhnya dapat dirasakan secara optimal apabila kualitas sistem masih mengalami berbagai kendala teknis.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat yang diberikan kepada pengguna, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan, kualitas sistem, serta kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan sistem yang baru.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, maka peneliti ingin mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Bagi wajib pajak badan

Wajib pajak badan diharapkan terus meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan *Coretax Administration System (CTAS)* melalui pemanfaatan buku panduan, video tutorial, maupun pengalaman penggunaan secara langsung. Selain itu, pengguna tetap perlu melakukan pengecekan kembali terhadap data perpajakan sebelum pelaporan untuk mengantisipasi kemungkinan kesalahan akibat gangguan teknis pada sistem.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus meningkatkan kualitas *Coretax Administration System (CTAS)*, terutama pada aspek stabilitas sistem dengan mengurangi gangguan seperti error, loading lambat,

downtime, logout otomatis, dan gangguan server. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan perlu disempurnakan melalui materi yang lebih rinci, praktis, dan sesuai dengan kondisi penggunaan di lapangan sehingga pengguna baru dapat lebih mudah memahami seluruh fitur yang tersedia. DJP juga perlu terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem berdasarkan masukan dari pengguna agar implementasi *Coretax Administration System (CTAS)* dapat berjalan lebih optimal.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan, khususnya program studi akuntansi, diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan literasi perpajakan digital melalui pembelajaran, pelatihan, *workshop*, maupun kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai penggunaan *Coretax Administration System (CTAS)*. Dengan demikian, lulusan diharapkan memiliki kompetensi yang lebih baik dalam menghadapi penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis digital di dunia kerja.