

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis mendalam dan pembahasan terkait efektivitas sistem administrasi perpajakan modern dalam konteks peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang lebih terperinci sebagai berikut:

1) Transformasi dalam Administrasi Perpajakan di KPP Pratama Padang

KPP Pratama Padang telah secara proaktif mengintegrasikan sistem administrasi perpajakan modern sebagai bagian dari inisiatif reformasi yang lebih komprehensif. Proses integrasi ini melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai aspek operasional, mulai dari mekanisme pelaporan pajak hingga prosedur pembayaran dan pengawasan. Perangkat seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur menjadi elemen sentral dalam perubahan ini, menggantikan metode manual yang sebelumnya mendominasi.

2) Implikasi Sistem Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:

- a) e-Filing dan Kemudahan Pelaporan: Implementasi e-Filing telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan ketaatan wajib pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ini, seperti aksesibilitas sepanjang waktu dan kemampuan untuk melakukan pelaporan dari berbagai lokasi, telah mengurangi kendala bagi wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab pelaporan mereka. Selain itu, e-Filing juga meminimalisasi kemungkinan kesalahan dalam pengisian SPT, yang pada akhirnya meningkatkan akurasi data perpajakan.
- b) e-Billing dan Efisiensi Proses Pembayaran: Sistem e-Billing telah mengubah cara pembayaran pajak dilakukan, menjadikannya lebih efisien dan transparan. Wajib pajak tidak perlu lagi meluangkan waktu untuk mengantri di lembaga keuangan, melainkan dapat menyelesaikan pembayaran dengan cepat dan mudah melalui beragam platform daring. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan wajib pajak tetapi juga mengurangi risiko kekeliruan dalam pencatatan transaksi pembayaran.
- c) e-Faktur dan Transparansi Transaksi Bisnis: Penerapan e-Faktur telah menciptakan tingkat transparansi yang lebih tinggi dalam transaksi komersial, khususnya yang berkaitan dengan Pajak Pertambahan Nilai

(PPN). Sistem ini memungkinkan otoritas pajak untuk memantau transaksi dengan lebih efektif dan mengurangi potensi penggelapan pajak.

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem:

Efektivitas sistem administrasi perpajakan modern di KPP Pratama Padang tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh berbagai elemen pendukung.

- a) Upaya Sosialisasi dan Edukasi yang Berkelanjutan: Inisiatif KPP Pratama Padang dalam melaksanakan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi sistem. Program edukasi yang efektif membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang sistem yang baru dan mendorong partisipasi aktif mereka.
- b) Infrastruktur Teknologi yang Andal: Ketersediaan infrastruktur teknologi yang andal, termasuk konektivitas internet yang stabil dan akses ke perangkat keras/lunak yang memadai, menjadi fondasi bagi operasional sistem yang efektif.
- c) Kualitas Sumber Daya Manusia: Kompetensi dan profesionalisme pegawai KPP Pratama Padang dalam mengelola sistem dan memberikan layanan kepada wajib pajak juga merupakan faktor penentu keberhasilan.
- d) Kesadaran dan Persepsi Wajib Pajak: Tingkat kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan perpajakan, serta pandangan positif mereka terhadap sistem dan pemerintah, turut mempengaruhi efektivitas sistem.

4) Hambatan dan Tantangan yang Dihadapi

Meskipun sistem administrasi perpajakan modern menawarkan berbagai keuntungan, implementasinya di KPP Pratama Padang tidak terlepas dari sejumlah hambatan dan tantangan.

- a) Penolakan terhadap Perubahan: Sebagian wajib pajak mungkin menunjukkan keengganan untuk berubah dan memilih untuk tetap menggunakan metode manual daripada beralih ke sistem digital. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang teknologi, kekhawatiran terkait keamanan data, atau kebiasaan yang sulit diubah.
- b) Keterbatasan dalam Literasi Digital: Tidak semua wajib pajak memiliki tingkat kemampuan digital yang memadai untuk memanfaatkan sistem administrasi perpajakan modern secara efektif. Hal ini terutama menjadi masalah di antara wajib pajak yang lebih tua atau yang tinggal di daerah dengan akses terbatas ke teknologi.
- c) Kesenjangan Infrastruktur Teknologi: Perbedaan dalam ketersediaan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang tidak merata, dapat menghambat adopsi sistem di seluruh wilayah kerja KPP Pratama Padang.

- d) Risiko Keamanan Data: Keamanan informasi wajib pajak menjadi isu penting di era digital. KPP Pratama Padang perlu terus memperkuat sistem keamanan untuk melindungi data sensitif dari ancaman siber.

5) Kontribusi Sistem terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak

Secara keseluruhan, sistem administrasi perpajakan modern telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pendapatan pajak di KPP Pratama Padang. Peningkatan efisiensi dalam administrasi, peningkatan ketaatan wajib pajak, dan transparansi dalam transaksi telah menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk pengumpulan pajak yang optimal.

1) Pentingnya Upaya Berkelanjutan untuk Meningkatkan Efektivitas Sistem

Supaya sistem administrasi perpajakan modern dapat berfungsi secara optimal dalam jangka panjang, diperlukan strategi berkelanjutan yang mencakup pengembangan sistem, pelatihan wajib pajak, pemeliharaan infrastruktur, dan evaluasi berkala terhadap kepuasan pengguna serta efektivitas kinerja.

5.2. Saran

1) Perluasan Program Literasi Digital bagi Wajib Pajak

Direkomendasikan agar DJP melalui KPP Pratama Padang secara proaktif meningkatkan frekuensi dan cakupan program sosialisasi sistem perpajakan digital. Bentuk kegiatan dapat berupa pelatihan langsung, modul daring, maupun video tutorial yang dapat diakses oleh masyarakat luas, terutama untuk kalangan pelaku UMKM, generasi tua, atau warga di daerah dengan keterbatasan akses teknologi.

2) Peningkatan Kapasitas Teknologi dan Infrastruktur Sistem Informasi

Untuk menghindari gangguan teknis, khususnya saat periode pelaporan puncak, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi yang digunakan, seperti server, bandwidth, serta backup system. Pemanfaatan cloud computing juga dapat dipertimbangkan sebagai solusi peningkatan kapasitas akses sistem DJP secara nasional.

3) Pengembangan Sistem Keamanan Data yang Lebih Canggih

Mengingat pentingnya perlindungan terhadap informasi pajak yang bersifat pribadi dan sensitif, DJP perlu memastikan penerapan sistem enkripsi berlapis serta audit keamanan berkala guna mencegah kebocoran data atau penyalahgunaan oleh pihak tidak bertanggung jawab. Penambahan fitur autentikasi ganda (multi-factor authentication) juga bisa menjadi langkah preventif tambahan.

4) Penyederhanaan Prosedur Bagi Wajib Pajak Skala Kecil dan UMKM

Agar sistem digital dapat diakses oleh seluruh segmen masyarakat, prosedur pelaporan pajak perlu dibuat lebih ringkas dan mudah dipahami, terutama bagi sektor informal. Pembuatan formulir SPT khusus UMKM dan pengembangan fitur otomatisasi perhitungan pajak bisa menjadi solusi yang memudahkan.

5) Monitoring dan Evaluasi Berkala terhadap Kinerja Sistem

Diperlukan sistem monitoring yang komprehensif untuk menilai performa layanan digital, termasuk pengukuran tingkat kepuasan wajib pajak, kecepatan layanan, jumlah pelaporan tepat waktu, serta efektivitas pengawasan berbasis sistem. Evaluasi ini harus menjadi bagian dari strategi perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam manajemen perpajakan modern.

