

BAB IV

SIMPULAN

1. Tingkat penggunaan *e-system* perpajakan (*e-SPT*, *e-filling*, *e-form*, *e-registration*, *e-billing*) di KPP Pratama Ngawi secara umum selalu lebih tinggi dibandingkan dengan administrasi pajak secara manual. Pada total pelaporan secara digital SPT Tahunan menggunakan *e-system* (*e-SPT*, *e-filling*, *e-form*) jika dibandingkan dengan total wajib pajak secara berturut-turut dari tahun 2018 s.d. 2021 yaitu 53,44%, 60,51%, 56,19%, dan 51,59%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-system* sebagai media pelaporan pajak masih belum stabil karena terkadang masih terjadi penurunan. Namun jika dibandingkan dengan pelaporan secara manual yang mengalami tren penurunan, pelaporan dengan *e-system* dapat dikatakan cukup efektif. Sementara pada *e-registration* kenaikan penggunaan terbesar terjadi pada tahun 2020 karena faktor kebijakan baru yang mensyaratkan NPWP sebagai dokumen untuk administrasi tertentu. Selain itu sejak tahun 2021, KPP Pratama Ngawi tidak melayani pendaftaran NPWP manual sehingga pendaftaran NPWP hanya dapat menggunakan *e-registration*. Sementara itu, penggunaan *e-billing* di KPP Pratama Ngawi mencapai 100% dari tahun 2018 s.d. 2021 karena sejak 1 Januari 2016, *e-billing* merupakan satu-satunya saluran

pembayaran pajak. Penggunaan e-billing mengalami tren penurunan yang diakibatkan penurunan target dan capaian penerimaan pajak di masa pandemic. Secara umum penggunaan e-system perpajakan di KPP Pratama Ngawi mampu menggantikan administrasi pajak secara manual dan diterima dengan baik oleh wajib pajak maupun pegawai pajak.

2. Sosialisasi pajak secara digital di KPP Pratama Ngawi baik melalui zoom meeting maupun media sosial berdasarkan hasil kuesioner dinilai efektif dengan tingkat kelayakan berdasarkan Arikunto mencapai 80,79%. Sementara berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Fungsional Penyuluh Pajak, keefektifan sosialisasi digital bersifat relatif. tergantung pada jenis materi sosialisasi yang disampaikan dan sasaran audiensi. Apabila sosialisasi dilakukan mengenai hal-hal berbau teknis seperti panduan pelaporan SPT dan pembuatan *e-bupot*, maka sosialisasi luring lebih efektif karena penyuluh dapat membimbing wajib pajak secara langsung. Apabila materi perpajakan yang disampaikan bersifat non teknis seperti insentif pajak atau kebijakan pajak terbaru, maka sosialisasi daring lebih efektif karena dapat menjangkau lebih banyak pihak dan lebih efisien waktu serta biaya.
3. Hambatan yang terjadi ketika teknologi digunakan dalam administrasi pajak atau *e-system* meliputi: wajib pajak sering lupa kata sandi maupun EFIN; jumlah WP NE melebihi WP aktif sehingga memperberat sistem; kurangnya kecakapan wajib pajak akan teknologi; error yang sering terjadi pada DJP Online; regulasi pemerintah yang sering berubah secara mendadak; dan kondisi pandemi yang menyebabkan kebijakan WFH sehingga terjadi kekurangan

tenaga pelayanan. Sementara itu, hambatan yang terjadi ketika teknologi digunakan dalam sosialisasi antara lain: ketidakstabilan sinyal internet; keberagaman tingkat pengetahuan dan kemelekan teknologi wajib pajak; perbedaan jenis perangkat elektronik yang digunakan wajib pajak; kesulitan mengontrol partisipasi wajib pajak; serta wajib pajak merasa direpotkan akan kuota dan unduh *software*.

4. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Ngawi untuk mengatasi hambatan pada penggunaan e-system perpajakan yaitu: menyediakan layanan konsultasi melalui telepon dan *whatsapp*; penelitian kembali status WP NE; edukasi dan sosialisasi penggunaan e-system; mendorong wajib pajak melakukan pelaporan lebih awal agar menghindari error; pelatihan dan seminar pegawai; serta tangkas dalam menyampaikan regulasi pajak terbaru dari pemerintah. Sementara itu untuk mengatasi hambatan pada sosialisasi digital dilakukan dengan cara: menyesuaikan jenis sosialisasi dengan materi dan audiensi; menyediakan record atas sosialisasi daring; melakukan promosi dengan berbagai media; melakukan kerja sama dengan berbagai pihak; membantu wajib pajak yang mengalami masalah teknis ketika mengikuti sosialisasi daring; serta menyelenggarakan lebih banyak sosialisasi agar wajib pajak terbiasa.