BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan sistem *Core Tax Administration System (Coretax)* pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kota Malang melalui wawancara mendalam dengan empat narasumber, dapat disimpulkan bahwa sistem tersebut secara keseluruhan telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung administrasi perpajakan instansi pemerintah daerah.

Pertama, dari aspek implementasi dan adaptasi, proses penerapan *Coretax* di BKAD Kota Malang berlangsung secara bertahap sejak Januari 2025 dengan didahului sosialisasi yang membantu pengguna beradaptasi dari sistem perpajakan lama yang terpisah-pisah menuju platform terpadu. Tantangan adaptasi yang dihadapi di awal implementasi secara bertahap dapat diatasi seiring intensitas penggunaan sistem.

Kedua, dari aspek ketepatan waktu pelaporan, sistem *Coretax* terbukti mendukung BKAD Kota Malang dalam memenuhi seluruh kewajiban pelaporan pajak tepat waktu selama periode penelitian. Fitur integrasi satu platform dan notifikasi otomatis menjadi faktor utama yang mendorong konsistensi ketepatan waktu tersebut.

Ketiga, dari aspek akurasi dan kendala teknis, sistem *Coretax* menyediakan mekanisme validasi otomatis yang mampu mengurangi kesalahan penginputan secara signifikan. Namun, gangguan server pada jam sibuk, proses

adaptasi pengguna, dan ketidaksesuaian format data masih menjadi sumber utama kendala yang perlu ditangani secara serius.

Keempat, dari aspek efisiensi proses, penggunaan *Coretax* memberikan dampak positif yang nyata terhadap efisiensi kerja staf BKAD melalui eliminasi kunjungan fisik ke KPP, penghapusan arsip fisik, kemudahan akses data historis, dan otomatisasi proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Meskipun gangguan server terkadang membatasi pencapaian efisiensi optimal, manfaat keseluruhan sistem tetap dirasakan positif oleh seluruh narasumber.

Kelima, dari aspek kualitas pelayanan, antarmuka sistem yang intuitif, fitur rekonsiliasi otomatis, dan kemudahan monitoring kewajiban perpajakan diapresiasi oleh seluruh pengguna. Namun, responsivitas layanan bantuan teknis DJP dan kelengkapan panduan pengguna untuk konteks instansi pemerintah daerah masih memerlukan peningkatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan sistem *Coretax* pada BKAD Kota Malang, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pengelola sistem *Coretax* diharapkan dapat meningkatkan kapasitas server dan stabilitas sistem agar gangguan teknis, khususnya pada jam sibuk, dapat diminimalkan sehingga tidak mengganggu kelancaran pekerjaan pegawai.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas infrastruktur jaringan dan teknologi informasi guna mendukung kelancaran akses sistem Coretax secara bersamaan oleh banyak pengguna.

3. Layanan bantuan teknis DJP diharapkan dapat lebih responsif dan cepat dalam menangani permasalahan yang dialami pengguna, dengan menyediakan kanal komunikasi yang mudah diakses oleh instansi pemerintah daerah.
4. BKAD Kota Malang disarankan untuk terus melakukan pelatihan dan sosialisasi secara berkala agar pemahaman pegawai dalam menggunakan sistem Coretax semakin meningkat, khususnya pelatihan yang berfokus pada penghindaran kesalahan format penginputan data.
5. DJP diharapkan melengkapi panduan pengguna Coretax dengan contoh-contoh kasus spesifik yang relevan bagi instansi pemerintah daerah, mengingat karakteristik transaksi perpajakan instansi daerah memiliki keunikan tersendiri dibandingkan wajib pajak umum.
6. Pengembangan sistem di masa mendatang diharapkan dapat lebih meminimalkan potensi error serta meningkatkan kecepatan akses layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar implementasi Coretax semakin optimal di seluruh instansi pemerintah daerah.