

BAB IV

PENUTUP

Pada Bab ini peneliti akan menyampaikan hasil simpulan penelitian mengenai “Strategi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III Dalam Mensosialisasikan Sistem Coretax Kepada Wajib Pajak” dan saran yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi yang berkelanjutan, serta mengidentifikasi keterbatasan penelitian yang menjadi perhatian bagi penelitian selanjutnya.

4.1. Simpulan

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III berhasil melaksanakan kegiatan sosialisasi *Coretax*. Strategi yang diterapkan melalui pendekatan secara langsung (pelatihan sistem *Coretax*, kunjungan kepada media radio, channel televisi dan kelas pajak) dan tidak langsung (pemanfaatan media sosial, *handbook*, *leaflet* dan panduan slide) sehingga efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat atau Wajib Pajak akan kehadiran sistem terbaru. Melalui skema wawancara, Tim Penyuluh Pajak berperan sebagai garda terdepan dalam melakukan pendekatan kepada masyarakat atau Wajib Pajak yang dilengkapi dengan pelatihan khusus, sehingga memiliki keterampilan dalam memahami dan mensosialisasikan sistem *Coretax* secara mendalam. Pemanfaatan saluran komunikasi melalui berbagai macam media seperti : *handbook*, *leaflet*,

siaran radio (RRI Pro 1 FM Bogor dan Megaswara), channel televisi (UGTV Official dan TvRi). Selain itu, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat III menggunakan saluran komunikasi secara luring atau daring seperti mengadakan Kelas Pajak dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat atau Wajib Pajak yang ingin belajar secara interaktif, sosialisasi secara langsung kepada UMKM binaan, universitas - universitas yang memiliki *Tax Center*, Instansi Pemerintah, Asosiasi Pajak dan Konsultan Pajak. Implementasi kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara bertahap sejak tahun 2024 periode bulan Agustus - September. Proses sosialisasi ini didukung oleh stakeholder eksternal dan internal, ditandai dengan kolaborasi antara pegawai Direktorat Jenderal Pajak bersama Relawan Pajak Untuk Negeri (RENJANI), Instansi Pemerintah, Asosiasi Pajak dan Konsultan Pajak.

Dalam implementasi kegiatan sosialisasi ini, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak menerapkan *Diffusion of Innovation Theory* (Teori Difusi Inovasi) untuk merancang strategi komunikasi yang efektif. Pada tahap inovasi, sistem *Coretax* diperkenalkan sebagai inovasi terbaru yang telah terintegrasi dalam satu portal, sehingga memberikan kemudahan bagi pegawai dan masyarakat atau Wajib Pajak. Pada tahap peran media (saluran komunikasi), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak menggunakan media yang tepat sehingga dapat menjangkau audiens lebih luas secara daring atau luring. Pada tahap durasi waktu, sosialisasi telah dipersiapkan secara optimal dan bertahap. Pada tahap sistem sosial, melibatkan kolaborasi dengan stakeholder eksternal untuk

menyebarkan informasi secara maksimal. Pada tahap keputusan adopsi, Direktorat Jenderal Pajak menghimpun umpan balik (*feedback*) dari masyarakat atau Wajib Pajak. Data tersebut dianalisis sebagai upaya untuk perbaikan di masa mendatang.

4.2. Saran

Berdasarkan temuan peneliti, terdapat rekomendasi penelitian yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya. Rekomendasi melalui penelitian berupa pengukuran efektivitas kegiatan sosialisasi dan persepsi masyarakat, menggunakan metode kualitatif dengan melakukan pendekatan studi kasus. Melalui pendekatan studi kasus diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengidentifikasi secara spesifik bagaimana respons masyarakat atau Wajib Pajak pasca kegiatan sosialisasi dan edukasi *Coretax* berlangsung.

Bagi Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat merancang program lanjutan yang menarik minat masyarakat atau Wajib Pajak pasca kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara luring, sehingga keberlanjutan program sosialisasi di masa mendatang tetap terlaksana dengan memberikan informasi - informasi terbaru dalam lingkup perpajakan. Keberlanjutan program dapat direalisasikan melalui kegiatan seperti : kampanye edukasi melalui kegiatan pameran atau bazar dan peningkatan jumlah frekuensi kelas pajak. Hal tersebut menjadi poin penting dalam memastikan masyarakat atau Wajib Pajak selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai perkembangan sistem *Coretax*.

4.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan temuan keterbatasan penelitian yang menjadi fokus utama pada penelitian selanjutnya. Keterbatasannya berupa perubahan kebijakan di dunia perpajakan yang dapat mempengaruhi relevansi penerapan sistem *Coretax* di masa mendatang. Perubahan kebijakan dapat mempengaruhi strategi komunikasi di Direktorat Jenderal Pajak pada proses implementasi kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat atau Wajib Pajak. Kebijakan yang sering berubah menciptakan regulasi baru di instansi terkait, sehingga strategi komunikasi dan aspek lainnya harus disesuaikan dan sejalan dengan kebijakan tersebut.