

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penonaktifan akses terjadi karena dua kriteria dalam PER-19/PJ/2025 terpenuhi secara bersamaan, yaitu keterlambatan pelaporan SPT Unifikasi selama tiga bulan berturut-turut dan tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah. Temuan yang menarik justru menunjukkan bahwa ketidakpatuhan ini bukan lahir dari minimnya pemahaman terhadap regulasi, sebab Informan Manajer Pajak terbukti telah memahami risiko PER-19/PJ/2025 sejak awal dan bahkan sempat memperingatkan manajemen, melainkan dari keterbatasan kapasitas finansial perusahaan yang membuat kewajiban tersebut sulit dipenuhi tepat waktu. Pada sisi dampak, *Suspend* akses membuat PT LV Logistics Indonesia tidak dapat menerbitkan Faktur Pajak sehingga proses penagihan ke pelanggan ikut terhambat.

Kondisi ini oleh narasumber disebut sebagai buah simalakama, sebab pemasukan yang seharusnya digunakan untuk melunasi tunggakan justru tidak dapat diperoleh akibat akses yang *terSuspend*, sehingga kepatuhan yang akhirnya muncul lebih banyak didorong oleh tekanan situasional berupa kebuntuan arus kas dibandingkan kesadaran yang tumbuh murni dari dalam. Pada sisi penanganan, pemulihan akses menuntut pemenuhan syarat formal berupa pelaporan SPT yang

tertunggak dan syarat material berupa pelunasan atau pengajuan angsuran pajak secara bersamaan, dengan pendampingan personal dari Informan AR yang membantu proses klarifikasi hingga koordinasi dengan seksi penagihan. Ketiga temuan ini menghasilkan kebaruan bagi kajian kepatuhan pajak, sebab kerangka *Slippery Slope Framework* dari Kirchler et al., (2008) yang semula hanya menekankan dimensi *trust* dan *power* ternyata belum cukup untuk menjelaskan kasus PT LV Logistics Indonesia secara utuh.

Kapasitas ekonomi wajib pajak terbukti menjadi variabel penentu yang bekerja di luar kedua dimensi tersebut, sementara pendampingan personal dari Account Representative teridentifikasi sebagai bentuk konkret dari sub dimensi *trust* yang belum banyak dibahas dalam literatur *Slippery Slope Framework* klasik. Dengan capaian ini, seluruh tujuan penelitian telah terjawab sekaligus memenuhi manfaat yang diharapkan, baik secara akademik melalui perluasan pemahaman empiris atas kepatuhan pajak digital di sektor logistik, maupun secara praktis melalui gambaran nyata yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT LV Logistics Indonesia, wajib pajak badan lain, dan Direktorat Jenderal Pajak.

5.2 Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi catatan bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya. Pertama, desain studi kasus tunggal pada PT LV Logistics Indonesia membuat temuan ini bersifat kontekstual dan belum dapat digeneralisasi secara statistik pada seluruh wajib pajak badan, meskipun transferabilitas konseptual tetap terbuka bagi perusahaan dengan karakteristik arus kas yang serupa. Kedua, penelitian ini hanya melibatkan dua

informan, yaitu Informan Manajer Pajak dan Informan AR, sehingga sudut pandang lain, misalnya dari konsultan pajak eksternal, belum sepenuhnya tergali. Ketiga, satu pertanyaan dalam pedoman wawancara Informan AR yang bersinggungan dengan aspek kerahasiaan internal disesuaikan menjadi pertanyaan prosedural yang lebih umum, sehingga kedalaman informasi dari sisi otoritas pajak pada aspek tersebut menjadi tidak sepenuhnya optimal. Keempat, penelitian ini dilakukan pada satu titik waktu setelah proses pemulihan akses selesai, sehingga belum dapat menangkap apakah kepatuhan yang terbentuk pasca *Suspend* benar-benar bertahan dalam jangka panjang.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, beberapa saran dapat disampaikan. Bagi PT LV Logistics Indonesia, penguatan SOP internal yang telah disusun perusahaan perlu diiringi sistem pemantauan arus kas dan kalender kewajiban perpajakan yang lebih ketat agar potensi keterlambatan dapat terdeteksi sejak dini. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, kebijakan penonaktifan akses akan lebih optimal apabila disertai skema pendampingan yang lebih terstruktur bagi wajib pajak dengan arus kas fluktuatif, tidak semata mengandalkan pendekatan penegakan. Bagi wajib pajak badan lain, khususnya di sektor jasa dengan arus kas yang bergantung pada siklus pembayaran pelanggan, kasus ini dapat menjadi referensi untuk memperkuat mitigasi risiko kepatuhan sejak dini. Bagi peneliti selanjutnya, cakupan penelitian dapat diperluas pada beberapa perusahaan atau sektor lain, atau ditempuh melalui pendekatan longitudinal, guna menguji lebih jauh konsistensi peran kapasitas ekonomi dalam kerangka *Slippery Slope Framework*.

5.3 Implikasi

Temuan penelitian ini memberikan implikasi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat argumen bahwa *Slippery Slope Framework* dari Kirchler et al., (2008) perlu diperluas dengan memasukkan kapasitas ekonomi wajib pajak sebagai dimensi tambahan yang bekerja berdampingan dengan *trust* dan *power*, khususnya dalam konteks pengawasan kepatuhan berbasis sistem digital seperti coretax. Perluasan ini sejalan dengan temuan Boateng et al., (2022) dan Fatima & Adi, (2019) mengenai peran keterbatasan finansial terhadap kepatuhan pajak, sekaligus memperkaya diskusi Jason et al., (2018) tentang rentannya efek jera pada wajib pajak dengan volatilitas arus kas tinggi.

Peran pendampingan personal Account Representative yang teridentifikasi dalam penelitian ini juga turut memperkuat konsep personal assistance sebagai sub dimensi *trust* yang dikemukakan Gangl et al., (2019), sekaligus relevan dengan gagasan responsive regulation dari Braithwaite, (2007) yang menekankan pentingnya respons otoritas pajak yang proporsional terhadap kondisi wajib pajak. Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu mempertimbangkan skema pengawasan kepatuhan yang menggabungkan penegakan aturan dengan pendampingan yang lebih terstruktur, terutama bagi wajib pajak badan pada sektor dengan arus kas fluktuatif seperti jasa logistik, agar kepatuhan yang tercipta lebih berkelanjutan dan tidak sekadar respons darurat jangka pendek.

Bagi PT LV Logistics Indonesia dan wajib pajak badan lain, penelitian ini menegaskan pentingnya menjadikan kapasitas arus kas dan kalender kewajiban perpajakan sebagai bagian dari manajemen risiko operasional perusahaan, mengingat kepatuhan terhadap sistem administrasi perpajakan digital seperti coretax tidak lagi cukup hanya bermodal pemahaman regulasi, tetapi juga kesiapan finansial yang memadai.