

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Bandung Cibeunying, didukung oleh teori-teori yang melandasi penelitian, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur penyampaian SPT melalui Media Elektronik bagi KPP dan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- Bagi KPP:

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying menerima data Surat Pemberitahuan (SPT) dari Wajib Pajak melalui media elektronik. Khusus *e-Filing*, data Surat Pemberitahuan (SPT) dikirimkan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. data tersebut telah tersimpan dalam *database* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, namun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetap harus menerima Induk Surat Pemberitahuan (SPT) yang didalamnya terdapat tanda tangan basah Wajib Pajak beserta bukti penerimaan yang harus diserahkan oleh Wajib Pajak paling lambat 14 hari setelah tanggal peng-upload an data. Apabila dalam jangka waktu 14 hari, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak menerimanya, maka data Surat Pemberitahuan (SPT) tidak dapat ditampilkan dan Wajib Pajak dianggap belum menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Untuk prosedur penyampaian SPT melalui *flash disc*, *Compact Disc* (CD), KPP menerima Induk SPT yang telah didalamnya terdapat tanda tangan basah dan lampiran-lampiran SPT yang telah disimpan dalam *flash disc* atau *Compact Disc* (CD) tersebut.

- Bagi Wajib Pajak:

Wajib Pajak yang ingin menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing*, terlebih dahulu harus mengajukan permohonan untuk mendapatkan eFIN yang akan digunakan sebagai nomor identitas dari Wajib Pajak. setelah mendapatkan eFIN, Wajib Pajak mendaftarkan diri ke Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider/ASP*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Surat Pemberitahuan yang telah diisi, disampaikan secara *e-Filing* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Jika Surat Pemberitahuan tersebut telah dinyatakan lengkap oleh Ditjen Pajak, maka Wajib Pajak akan

menerima bukti penerimaan secara elektronik. Kemudian Wajib Pajak mencetak Induk Surat Pemberitahuan (SPT) yang berisikan tanda tangan basah Wajib Pajak serta bukti penerimaan yang harus diserahkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

Untuk Wajib Pajak yang akan menyampaikan Surat Pemberitahuan melalui *flash disc* atau *Compact Disc*, prosedur untuk penyampaiannya lebih sederhana. Wajib Pajak mengisi data SPT di aplikasi *e-SPT* yang telah diinstall. Setelah itu, *e-SPT* yang telah diisi tersebut disimpan ke dalam *flash disc* atau *Compact Disc* (CD). Wajib Pajak menyerahkan *flash disc* atau *Compact Disc* (CD) tersebut ke KPP beserta induk SPT yang memuat tanda tangan basah.

2. Bentuk pelayanan Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP adalah sebagai berikut:
 - a. Tempat Pelayanan Terpadu
 - b. *Account Representative*
 - c. *Help Desk*
 - d. *Call Center*
 - e. Media Informasi Pajak
 - f. Pojok Pajak
 - g. *E-System* Perpajakan
3. Pengaruh prosedur penyampaian SPT melalui Media Elektronik dalam meningkatkan pelayanan Wajib Pajak:

Prosedur penyampaian SPT melalui media elektronik memiliki pengaruh yang baik bagi pelayanan Wajib Pajak. Wajib Pajak merasa dimudahkan dalam menyampaikan SPT mereka. Wajib Pajak dapat menghemat waktu, karena selama menyampaikan SPT melalui media elektronik, pelayanan yang diberikan oleh KPP menjadi lebih cepat. Wajib Pajak tidak perlu mengantri lagi. Prosedur penyampaian SPT melalui media elektronik ini merupakan wujud peningkatan pelayanan KPP kepada Wajib Pajak. dengan menggunakan media elektronik, kesalahan juga dapat dihindari, karena aplikasi *e-SPT* ini dibuat untuk mudah dijalankan dan akurat karena penjumlahan atau penghitungan data Surat pemberitahuan dilakukan secara otomatis dengan menggunakan komputer. *Software/aplikasi* yang disediakan untuk pengisian laporan memiliki fasilitas checking yang dapat mengurangi kesalahan.

Dengan menggunakan *software* SPSS 19.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Menurut hasil uji yang dilakukan (uji F, uji t, dan uji regresi berganda) didapatkan bahwa indikator penerapan *e-SPT* pada model regresi berpengaruh secara

signifikan terhadap tingkat pelayanan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak.

- Menurut hasil uji regresi berganda, diperoleh hasil output SPSS 19.0 model kedua sebesar 0.495. Artinya, penerapan *e-SPT* mempengaruhi tingkat pelayanan Wajib Pajak sebesar 49,5% sedangkan sisanya sebesar 50,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari variabel yang diteliti.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari penelitian, maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan :

1. Bagi KPP Pratama Bandung Cibeunying:

- Dikarenakan sistem peraturan perpajakan di Indonesia yang sering berubah, sebaiknya kualitas pelayanan pajak ditingkatkan dengan menambah Media Informasi Pajak, seperti layar *touch screen* untuk memudahkan Wajib Pajak dalam mengakses segala sesuatu yang berhubungan dengan pajak khususnya *e-SPT* secara gratis. Masing-masing seksi harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan uraian tugas secara profesional dan peraturan perundang-undangan, agar terjadi kesinambungan antar Wajib Pajak dengan petugas pajak dalam memberikan pelayanan pajak.
- Mempertahankan *e-SPT* Masa PPN yang sudah berjalan dengan baik, maka pihak Direktorat Jenderal Pajak dan jajarannya hendaknya lebih giat dalam memberikan pengarahan kepada para Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan mengadakan sosialisasi mengenai *e-SPT* Masa PPN, misalnya dengan mengadakan seminar gratis tentang *e-SPT* Masa PPN dan pelatihan gratis bagi para PKP dalam menggunakan *e-SPT* Masa PPN agar PKP dapat melakukan pengisian SPT Masa PPN dengan cepat, tepat, dan akurat, Selain itu, agar dapat melaksanakan administrasi perpajakannya dengan efektif dan efisien.
- Sistem *e-SPT* Masa PPN merupakan sistem yang masih terbilang baru, maka perlu dikembangkan *call center* untuk menjawab pernyataan masyarakat, dan petugas yang kompeten dan menyediakan staf khusus di TPT (Tepat Pelayanan Terpadu) yang mampu melayani pertanyaan dan konsultasi masalah perpajakan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Diharapkan peneliti-peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel yang lebih kompleks dengan objek penelitian yang berbeda karena peneliti merasa penelitian ini belum sempurna, perlu ditindaklanjuti, karena faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat pelayanan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak semua terbukti sehingga perlu dicari dan diteliti apakah masih ada faktor-faktor lain yang memengaruhi tingkat pelayanan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.