BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada bab I, bab II dan bab III, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Setelah melakukan peninjauan terhadap sistem yang berjalan pada proses pemindahbukuan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Tangerang, dapat disimpulkan bahwa kantor ini sepenuhnya didukung oleh sistem administrasi berbasis komputer yang penerapannya didasarkan atas *standart operating prosedur* (SOP) yang berlaku di Direktorat Jenderal Pajak. Sistem yang berjalan di kantor ini menerapkan *Case Management* (Manajemen Kasus) dan *work flow system* (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol sesuai dengan *standart operating procedur* (SOP) yang telah ditetapkan. Termasuk proses pemindahbukuan pajak yang memiliki jangka waktu penyelesaian paling lama 30 (tiga puluh) hari dimana sistem akan memberikan peringatan dini (*early warning*) jika penyelesaian proses tertunda di salah satu petugas dan sekaligus proses dapat di terkontrol dengan baik oleh pimpinan.
2. Dengan sistem yang telah berjalan ini, proses penyelesaian pemindahbukuan pajak secara keseluruhan dapat dikatakan menjadi lebih efektif dan lebih efisien. Efektif dalam hal prosesnya yang tidak berbelit-belit karena sistem berjalan sesuai dengan *standart operating prosedur* (SOP) yang berlaku sehingga proses menjadi terukur dan terkontrol dengan baik. Menjadi efisien karena dalam penyelesaiannya membutuhkan waktu yang relatif singkat sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Tetapi selain memiliki keunggulan, sistem yang berjalan ini (SIDJP) yaitu adanya *work flow* dan *case management,*

SIDJP juga memiliki kelemahan yaitu ketika beban kerja tinggi maka kinerja SIDJP menjadi lamban, termasuk didalamnya proses penyelesaian pemidahbukuan pajak. Padahal SIDJP baru diterapkan dibeberapa KPP termasuk KPP Madya Tangerang, apalagi jika seluruh KPP dan unit vertikal lainnya menerapkan, salah satu penyebabnya adalah SIDJP tersentralisasi di Kantor Pusat DJP.

4.2 SARAN

Adapun saran yang dikemukakan adalah sebagi berikut:

1. Mengenai masalah kinerja SIDJP yang menjadi lamban karena beban kerja yang tinggi, selain terus memperbaiki infrastruktur yang sudah ada, di sarankan di SIDJP disediakan menu atau aplikasi untuk mengambil log nomor surat yang akan dibuat secara manual ketika sistem tidak bekerja dengan baik (lamban) sehingga untuk penyelesaian permohonan-permohonan yang akan jatuh tempo tidak menggangu pelayanan terhadap wajib pajak.
2. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi tersebut, para pegawai perlu disosialisasikan dan dilatih tentang cara penggunaannya, sehingga para pegawai menjadi familiar dengan aplikasi tersebut.