BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan, maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik. Namun dari kinerja sebagian aparat pajak belum memenuhi kriteria baik. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sebagian aparat pajak masih ada yang tidak menjalankan waktu kerja secara efektif dan efisien, masih adanya keluh kesah wajib pajak dalam hal mutu pelayanan pembayaran pajak, munculnya komplain dari wajib pajak mengenai kondisi sistem teknologi informasi (TI) yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada wajib pajak sehingga menghambat wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajaknnya.
2. Kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah dilaksanakan dengan baik. Namun dari segi pelayanan media informasi yang disediakan DJP yaitu pojok pajak dalam pelayanannya

belum sepenuhnya dirasakan oleh wajib pajak secara maksimal, karena jumlahnya masih terbatas.

3. Sebagian besar Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah patuh, baik secara formal maupun material. Namun jika dilihat dari segi pengisian SPT tahunan wajib pajak masih cukup banyak yang mengalami kesulitan, sehingga akan berdampak pada kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak.
4. Dari hasil pengujian menunjukan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kemudian secara bersama-sama pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung dan Wajib Pajak Badan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik. Namun jika dilihat dari kendala wajib pajak mengenai kinerja DJP setelah pelaksanaan modernisasi administrasi harus diperhatikan sehingga kejadian seperti aparat pajak yang tidak

menjalankan waktu kerja secara efektif dan efisien, keluh kesah wajib pajak dalam hal mutu pelayanan pembayaran pajak, munculnya komplain dari wajib pajak mengenai kondisi sistem teknologi informasi (TI) yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada wajib pajak dapat ditanggulangi. Agar DJP memiliki kinerja yang lebih baik lagi, DJP perlu mengubah behavior dan *mindset*-nya seperti perlu diberikan pengayaan pengetahuan terutama mengenai pengetahuan perpajakan secara khusus, baik melalui pendidikan dan latihan secara terencana dan berkesinambungan agar kinerja DJP bisa menyeimbangi dengan sistem yang sudah modern. Apabila DJP tidak bisa mengikuti aturan sistem yang ada, maka DJP akan tersingkir dengan sendirinya.

2. Kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah baik. Namun jika dilihat dari segi pelayanan media informasi yang disediakan DJP yang berupa pojok pajak harus diperhatikan sehingga kejadian pelayanan yang diberikan pojok pajak belum sepenuhnya dirasakan oleh wajib pajak bisa teratasi. Agar wajib pajak dapat merasakan pelayanan pojok pajak secara maksimal, maka untuk ke depannya DJP harus membentuk pojok pajak minimal 1 (satu) unit untuk setiap Kantor Wilayah DJP.
3. Sebagian besar Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah patuh, baik secara formal maupun material. Namun jika dilihat dari kendala sebagian wajib pajak dalam pengisian SPT tahunan harus diperhatikan sehingga kejadian wajib pajak masih

mengalami kesulitan dalam pengisian SPT tahunan bisa teratasi. Karena ini bisa menghambat wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga bisa menyebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu DJP harus bisa memberikan *training* kepada wajib pajak tentang tata cara bagaimana pengisian SPT tahunan yang benar dan baik secara online maupun manual.

4. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak badan sebaiknya harus disempurnakan dan dikembangkan lebih lanjut lagi terutama kelembagaan, modernisasi sistem dan SDM, agar sistem administrasi perpajakan modern dinegara kita ini bisa setara dengan negara-negara maju. Oleh sebab itu DJP harus bisa menjadi penyeimbang yang bisa mendukung sistem administrasi perpajakan modern supaya harapan wajib pajak bisa terpenuhi dengan baik dalam segi pelayanannya dan DJP juga harus melakukan pengawasan yang bersifat preventif. Sehingga kejadian-kejadian yang tidak diharapkan akan teratasi dengan baik. Jadi dengan pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan intinya DJP harus bisa berinteraksi sesuai dengan aturan yang ada dan memberikan kualitas pelayanannya dengan baik kepada wajib pajak.