BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dapat diambil kesimpulan penelitian untuk menjawab rumusan, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Self Assessment System* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Sumedang, artinya semakin baik Pelaksanaan *Self Assessment System* tersebut mampu membuat Wajib Pajak mengerti dan memahami tata cara yang ada di Kantor Pelayanan Pajak. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu Pelaksanaan *Self Assessment System* saat ini dilihat masih ada Wajib Pajak yang salah dalam hal menghitung pajak terutangnya. Oleh karenanya untuk menunjang Kualitas Pelayanan Pajak tersebut perlunya sosialisasi yang lebih intens lagi dilakukan oleh pegawai pajak sehingga Pelaksanaan *Self Assessment System* itu sendiri lebih baik dan dilakukan lebih hati-hati lagi oleh Wajib Pajak.
2. Modernisasi Administrasi Perpajakan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Sumedang. Artinya semakin berjalan dengan baik suatu sistem akan mengalami peningkatan pula pada Kualitas Pelayanan Pajak. Terkait

masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu, adanya kelambatan dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan menggunakan sistem *e-filling*. Yang membuat Wajib Pajak merasa lebih nyaman melakukannya secara manual. Oleh karenanya untuk menunjang Kualitas Pelayanan Pajak tersebut diberikan solusi bagaimana penyempurnaan proses bisnis secara modern itu sendiri. Solusi yang dilakukan oleh pegawai pajak dalam mengatasi masalah keterlambatan penyampain SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling*.

5.2 Saran

1. Pada Pelaksanaan *Self Assessment System* maka yang harus diberikan focus perhatian adalah pada indikator Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dimana Wajib Pajak harus mengetahui dan mengerti tentang tata cara perhitungan pajak terutang. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pegawai pajak harus lebih teliti dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam menghitung pajak terutangnya.
2. Pada Modernisasi Administrasi Perpajakan maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dimana perbaikan proses bisnis secara modern merupakan pilar penting bagi Direktorat Jenderal Pajak bahkan bagi Wajib Pajak itu sendiri. Untuk

menghindari permasalahan seperti ini, pihak KPP atau pegawai pajak memikirkan solusi apa yang harus dilakukan dalam mengatasi perlambatan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling*. Agar tidak ada lagi keluhan dari Wajib Pajak mengenai sistem yang tujuannya akan membuat Wajib Pajak merasa praktis dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan).

3. Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan), dimana daya tanggap atau ketanggapan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap sangat diperlukan bagi Wajib Pajak. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pihak KPP atau pegawai pajak mengadakan konsultasi secara rutin tentang keluhan apa saja yang selalu diberikan Wajib Pajak terhadap pihak *Account Representative*. Karena dari situlah pihak KPP tau mengenai keluhan-keluhan yang terjadi pada Wajib Pajak yang salah satunya adalah daya tanggap atau ketanggapan pegawai pajak.