BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kinerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung pada Pajak Restoran, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Produktivitas BPPD Kota Bandung SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam melaksanakan program-program yang dijalankan dapat dikatakan sudah cukup baik. Dilihat dari capaian target pajak restoran selama tiga tahun kebelakang (2014-2016) selalu melebihi target yang ditentukan meskipun insentif yang diberikan pada para aparatur dirasa tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan di lapang. Program yang dijalankan berupa intensifikasi dan ekstensifikasi masih terus dilakukan guna mengontrol dan menyelesaikan permasalahan di lapangan. Pada pelaksanaan program tersebut aparatur BPPD Kota Bandung SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran mengalami kendala berupa terbatasnya jumlah aparatur yang menyebabkan proses intensifikasi dan ekstensifikasi tidak dapat dilakukan serentak pada satu waktu.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPPD Kota Bandung khususnya pelayanan terhadap pajak restoran yang dilakukan oleh aparatur SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran ditunjang dengan beberapa fasilitas fisik yang dimaksudkan untuk mempermudah proses

pelayanan. Terbukti dengan proses pelayanan pembayaran yang cepat saat melakukan pembayaran pajak restoran. Sikap aparatur terhadap permasalahan yang terjadi saat proses pelayanan juga sudah baik dengan ketanggapan dan perhatian yang ditunjukan kepada masyarakat selaku wajib pajak. Meskipun masih terdapat kendala yang terjadi diantaranya berupa kondisi ruang tunggu yang dirasa kurang luas oleh masyarakat dan belum tersedianya kendaraan operasional untuk menunjang kinerja aparatur BPPD dalam menjalankan proses pelayanan pada pajak restoran.

3. Responsivitas BPPD Kota Bandung SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran terhadap harapan masyarakat yang diwujudkan dalam visi dan misi BPPD Kota Bandung belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pada pelaksanaannya masih terjadi beberapa kendala yang dihadapi. Permasalahan yang paling mendasar dalam meningkatkan responsivitas BPPD adalah kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak. BPPD juga belum dapat memenuhi keinginan dari para wajib pajak restoran untuk dapat melakukan pembayaran atau segala bentuk proses pelayanan pajak restoran secara *online*. Hal tersebut dikarenakan belum siapnya sistem yang mendukung harapan masyarakat tersebut dapat terwujud.
4. Responsibilitas BPPD Kota Bandung SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran sudah cukup dilakukan sesuai dengan ketentuan administratif yang berlaku. Setiap kegiatan diusahakan untuk dilakukan melalui

prosedur administratif yang berlaku. Mulai dari pelayanan di kantor BPPD, sampai pada intensifikasi dan ekstensifikasi dilapangan melalui ketentuan-ketentuan prosedural yang ada. Pemberian BAP pada setiap program intensifikasi dan ekstensifikasi menjadi salah satu contoh bahwasanya aparatur SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran melakukan kegiatan sesuai dengan ketentuan-ketentuan administratif. Namun pada pelaksanaanya masih terdapat kendala yang dihadapi berupa terbatasnya jumlah aparatur yang menyebabkan proses intensifikasi dan ekstensifikasi tidak dapat dilakukan dengan porsi yang sesuai.

5. Akuntabilitas kinerja BPPD Kota Bandung SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran sudah cukup. Kegiatan dan program yang dilaksanakan sudah cukup sesuai dengan norma dan nilai yang ada di masyarakat. Keadilan, dan jaminan penegakan hukum yang diberikan oleh BPPD kepada seluruh wajib pajak restoran. Transparansi pelayanan dan hasil kinerja BPPD diwujudkan dalam bentuk Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) pertahunnya. Namun demikian masyarakat selaku wajib pajak restoran mengharapkan adanya bentuk transparansi lebih yang diberikan oleh BPPD berupa rincian pemasukan pajak daerah, dan program-program apa saja yang nantinya akan dicanangkan oleh pemerintah Kota Bandung menggunakan pajak daerah tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. BPPD Kota Bandung perlu meningkatkan produktivitas kinerja dengan cara menjadwalkan waktu pelaksanaan program dan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi. Mengingat keterbatasan jumlah aparatur SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam menjalankan program tersebut. Penambahan jumlah aparatur memang bukan kebijakan dari pihak BPPD, melaikan langsung ketentuan dari Walikota.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPPD SubBid Pajak Hotel dan Pajak Restoran perlu terus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat saat melakukan pembayaran pajak. fasilitas fisik yang dibutuhkan guna menunjang pelayanan oleh BPPD harus dapat ditingkatkan dan dipenuhi sesuai dengan kebutuhan. Proses pelayanan pendaftaran dan pembayaran pajak harus tetap dipertahankan pada kondisi yang cepat dan efektif.
3. Keselarasan antara harapan masyarakat dengan program yang dijalankan oleh BPPD perlu terus diakomodir dan dicoba untuk diwujudkan. Perkembangan teknologi dan informasi disadari oleh masyarakat sebagai sesuatu yang dapat dimanfaatkan oleh BPPD Kota Bandung untuk mempermudah masyarakat melakukan proses pembayaran pajak restoran. Penyempurnaan sistem dan perekrutan

SDM yang kompten pada bidang IT perlu dilakukan guna terwujudnya hal tersebut.

4. Kesesuaian program kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi sebaiknya terus diperhatikan dan dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang berlaku.
5. Transparansi yang dilakukan oleh BPPD Kota Bandung dalam wujud Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) pertahun perlu disosialisasikan juga pada wajib pajak restoran. Hal tersebut dimaksudkan sebagai upaya peningkatan ketrasnparansian BPPD Kota Bandung dalam proses pemungutan pajak daerah sektor pajak restoran. Agenda perencanaan pembangunan Kota Bandung pun perlu dilampirkan sehingga wajib pajak mengetahui kemana pajak yang mereka bayarkan akan dipergunakan dalam pembangunan daerah Kota Bandung.