

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan sudah baik namun masih belum maksimal. Peneliti menarik simpulan dari bab sebelumnya, sebagai berikut:

1. KPP Pratama Batam Selatan dalam menjalankan program e-filing berjalan cukup baik. Ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan tujuh narasumber, yang dimana satu dari tujuh narasumber merupakan Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Batam Selatan yang juga menjadi perwakilan Kepala KPP Pratama Batam Selatan, tiga dari tujuh narasumber merupakan perwakilan pegawai administrasi, dan terakhir tiga dari tujuh narasumber merupakan perwakilan Wajib Pajak. Untuk menganalisis serta mendeskripsikan implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, peneliti menggunakan indikator kebijakan Matland yang dikenal dengan empat tepat. Adapun empat tepat yaitu ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, dan ketepatan lingkungan. Ketepatan kebijakan sudah tepat namun perlu evaluasi lanjut karena dua dari tiga narasumber Wajib Pajak tidak pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung. Ketepatan

pelaksanaan sudah baik karena adanya SATGAS khusus membantu Wajib Pajak yang memiliki kendala saat pelaporan SPT, namun masih perlu evaluasi karena respon kantor pajak secara online di nilai masih lambat alasan ini yang membuat Wajib Pajak memilih untuk datang langsung ke KPP Pratama Batam Selatan. Ketepatan Target masih belum tercapai karena faktor kemampuan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT secara online masih kurang, banyaknya Wajib Pajak yang hanya berstatus domisili di Kota Batam ini menjadi alasan adanya perbedaan jumlah Wajib Pajak terdaftar dan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT, dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak, sulitnya website DJP Online diakses dengan alasan *server down* jika diakses bersamaan karena server memiliki kapasitas akses. Namun ini yang seharusnya menjadi evaluasi bagi DJP khususnya KPP yang bertugas memberi pelayanan karena banyaknya faktor yang menyebabkan Wajib Pajak melaporkan SPT di bulan terakhir batas pelaporan, fakta yang peneliti temukan seperti terlambatnya bukti potong yang diterima pekerja dari pemberi kerja. Ini dapat membuat lonjakan akses pada server DJP Online yang akhirnya mengakibatkan akses *down*.

2. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan program e-filing di KPP Pratama Batam Selatan. Program e-filing sudah berjalan sebagaimana mestinya. Komunikasi yang diterapkan di KPP Pratama Batam Selatan juga sudah efektif dan tidak ada kendala serius namun komunikasi dengan Wajib Pajak belum sepenuhnya efektif karena perbedaan kemampuan WP dalam memahami, faktor umur serta latar belakang pendidikan. Kualitas SDM di KPP Pratama

Batam Selatan sudah cukup baik dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan pajak, namun untuk SATGAS khusus membantu melayani permasalahan pelaporan SPT lewat e-filing dapat menambah petugasnya agar pelayanan konsultasi secara online juga mendapatkan respon cepat. Sistem pelayanan dan struktur birokrasi yang ada di KPP Pratama Batam Selatan umumnya baik dan jelas, namun sarana dan prasarana instansi membutuhkan sedikit peningkatan.

5.2 Saran

1. Pemerintah

Khususnya Kementerian Keuangan diharapkan dapat lebih tegas kepada para pemberi kerja dalam penerbitan bukti potong agar memprosesnya lebih cepat untuk menghindari keterlambatan pelaporan SPT yang dapat mengakibatkan terkena sanksi denda lapor SPT sebesar Rp 100.000 untuk SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Instansi

KPP Pratama Batam Selatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara online melalui whatsapp, email, ataupun instagram. Pemberian respon yang cepat melalui media online kepada Wajib Pajak dapat meningkatkan kualitas e-government di KPP Pratama Batam Selatan, serta dapat mengurangi Wajib Pajak yang memilih untuk datang langsung ke kantor pajak. Kemudian masih perlunya sosialisasi secara langsung digerakkan kembali untuk program e-filing ini, karena mengingat tingginya angka pekerja di Kota Batam langkah ini perlu dilakukan.

Dan penambahan masa lapor SPT atau penambahan muatan pengunjung dalam server juga merupakan solusi untuk kesulitan akses website DJP Online.

3. Masyarakat atau Wajib Pajak

Rasa keingintahuan harus lebih ditanamkan didalam diri Wajib Pajak agar di zaman yang sudah maju ini tidak hanya berpatokan kepada pemerintah atau instansi. Keinginan mencari tahu di sosial media kiat-kiat dalam pengisian SPT perlu ditanam agar kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat berjalan sebagaimanamestinya.