

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pada KP2KP Lumajang yaitu dalam rangka menunjang tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan komponen atau salah satu sasaran strategis untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan, hal ini sejalan dengan amanat Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja KP2KP khususnya jajaran DJP. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak maka terciptalah pelayanan yang prima. Kegiatan pelayanan yang baik dan telah sesuai dengan pedoman pelayanan prima yang dikeluarkan DJP sebagai standar kegiatan pelayanan perpajakan yang diterapkan KP2KP Lumajang secara tidak langsung berpengaruh mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Secara keseluruhan kegiatan pelayanan perpajakan yang telah dilakukan KP2KP Lumajang dapat dikatakan baik karena telah sesuai dengan standar pelayanan perpajakan yang tertuang pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 sebagai acuan kegiatan pelayanan KP2KP Lumajang.

2. Dalam memberikan pelayanan maupun saat dilakukannya pengawasan, dapat dikatakan baik karena dalam hal ini sesuai dengan ketentuan KP2KP dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Instansi Vertikal Direktorat Pajak, yang berpedoman pada peraturan DJP yakni melalui surat edaran SE DJP Nomor : SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Namun ada beberapa kendala teknis dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan nomor faktur pajak serta melakukan pemindahbukuan pembayaran pajak dalam hal ini KP2KP Lumajang tidak mempunyai wewenang, melainkan wewenang KPP Pratama, hal ini terjadi karena perbedaan sistem teknologi yakni sistem yang dimiliki antara KPP Pratama dan KP2KP yang berbeda.
3. Upaya KP2KP Lumajang dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan baik karena telah sesuai dengan tugas dan fungsi KP2KP sebagai kepanjangan tangan KPP Pratama. Adapun upaya yang dimaksud yakni penyuluhan perpajakan dan pengawasan kepatuhan wajib pajak. Dalam memberikan penyuluhan perpajakan terhadap wajib pajak yang dilakukan KP2KP Lumajang telah sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak, kesesuaian ini meliputi manajemen pelaksanaan, fokus penyuluhan (calon wajib pajak, wajib pajak baru, wajib pajak terdaftar), cara melaksanakan kegiatan penyuluhan dan menerapkan strategi guna mendorong minat dan jumlah wajib pajak dalam mengikuti kegiatan penyuluhan yang diharapkan nantinya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun ada kendala lain dalam melaksanakan penyuluhan serta pengawasannya baik secara formal maupun

material, kendala dalam hal ini dipengaruhi oleh wajib pajak sendiri maupun pihak KP2KP Lumajang, dari sudut wajib pajak sendiri lebih kepada kurang mengerti dan paham wajib pajak pada kewajibannya maupun peraturan yang berlaku dalam hal perpajakan, kendala yang disebabkan KP2KP lebih kepada jangkauan penyuluhan yang masih terbatas dan kurang menyeluruh.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan kepada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan, Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang untuk berupaya lebih keras lagi dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai instansi vertikal DJP khususnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui:

1. KP2KP Lumajang selaku instansi perlu meningkatkan kegiatan pelayanan yang lebih baik lagi, dan apabila dihayati dan diimplementasikan oleh seluruh pegawai dapat menjadi sentra dan indikator dalam menciptakan citra DJP.
2. Dengan adanya perbedaan sistem antara KPP Pratama dan KP2KP jangan dijadikan alasan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, hal ini dapat diatasi dengan menekan pegawai KP2KP dengan cara memberikan bantuan pelayanan dengan kata lain mewakili sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke KPP Pratama dalam mengurus perpajakannya.
3. Sosialisai maupun penyuluhan perpajakan yang merata di tiap daerah terlebih di daerah yang jauh dari pusat perkotaan dan mengarah kesemua kalangan tak terkecuali masyarakat yang belum mengenal perpajakan untuk menambah

kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang kewajibannya akan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan himbauan tentang peraturan perpajakan yang mengajak wajib pajak untuk sadar akan kewajibannya.

