



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Dalam pelaksanaannya, petugas seksi pelayanan pada KPP Kosambi telah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur maupun tata cara yang telah ditetapkan dalam *Standart Operating Procedures (SOP)*. Melalui pelaksanaan Kerja Magang di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Kosambi dengan penempatan pada bagian Seksi Pelayanan, dapat disimpulkan mengenai adanya beberapa hambatan yang seringkali terjadi pada rangkaian tugas pada seksi pelayanan dalam melayani masyarakat, yaitu:

4. Terdapat kurang lengkapnya persyaratan yang harus dilampirkan, seperti fotokopi KTP dan Surat Keterangan Domisili saat mengajukan permohonan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada saat menginput data, formulir permohonan NPWP tidak diisi secara lengkap.
5. Terdapat SPT Tahunan yang disampaikan oleh Wajib Pajak yang tidak sesuai dengan petunjuk pengisian, sehingga menjadi penghambat dalam melakukan perekaman (input data) SPT Tahunan. Selain itu, banyak terdapat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tidak valid dikarenakan kesalahan tulis oleh Wajib Pajak sehingga menyebabkan *error* pada sistem saat penginputan data dan akibatnya menjadi penghambat dalam melakukan perekaman SPT Tahunan.

6. Terdapat kekeliruan dan perbedaan dalam Surat Setoran Pajak (SSP) yang dilaporkan oleh Wajib Pajak ke Kantor Pajak seperti besaran jumlah atas jual beli sebidang tanah dimana luas tanah dan harga jual atas tanah yang seharusnya, berbeda dengan yang tertera pada sertifikat tanah yang dilampirkan dari Notaris serta Setoran atas Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Selain itu, terkadang dalam lembar SSP terdapat Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) yang tercetak tidak jelas seringkali tercetak tanpa tinta. Hal itu akan menghambat pekerjaan petugas dalam melakukan validasi SSP sehingga tidak dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.
7. Terkadang jaringan internet pada KPP Pratama Kosambi sangat lambat dan hal itu akan berdampak besar dalam terhambatnya proses pekerjaan yang dilakukan pada seksi pelayanan karena sebagian besar tugas yang dilakukan pada seksi pelayanan menggunakan jaringan internet.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan dalam proses pelayanan yang akan datang di KPP Pratama Kosambi, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemberian sosialisasi kepada masyarakat tentang peraturan perpajakan yang terbaru serta fasilitas terbaru yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Diharapkan dengan semakin seringnya sosialisasi yang dilakukan, maka akan menambah pengetahuan serta ilmu bagi masyarakat. Dengan cara tersebut, Wajib Pajak akan mengerti mengenai tata cara ataupun

persyaratan yang harus dilengkapi jika ingin melakukan sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perpajakannya serta menggunakan fasilitas pajak yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak..

2. Untuk setiap SPT Tahunan dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tidak valid, segera dilakukan penelusuran NPWP di dalam Aplikasi Portal DJP-*Master File* agar proses pengolahan SPT tidak tertunda. Selain itu, diperlukan pemantauan dan pengawasan terhadap para petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya, sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Petugas pelayanan diharapkan dapat memberikan petunjuk yang jelas kepada Wajib Pajak yang melakukan permohonan validasi SSP sehingga akan mengurangi kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh Wajib Pajak. Selain itu, petugas hendaknya memeriksa dengan teliti saat menerima SSP, sehingga jika ada syarat yang belum lengkap dan NTPN yang tercetak tidak jelas, maka akan sedari awal dihindari. Dengan begitu, Wajib Pajak tidak berulang kali datang ke KPP hanya untuk melengkapi berkas ataupun melakukan pembetulan.
4. Meningkatkan kecepatan *wireless* agar saat pada saat proses pelaporan ataupun perekaman tugas maupun pekerjaan yang membutuhkan koneksi cepat bisa diselesaikan tepat waktu tanpa tertunda akibat jaringan koneksi yang ada, karena sebagian besar pekerjaan yang dilakukan harus dikoneksikan dengan internet, serta setiap transaksi maupun pekerjaan yang dilakukan masuk dalam basis data Direktur Jenderal Pajak. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pada *wireless* di KPP Pratama Kosambi sangat diperlukan.