

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari tinjauan proses pembuatan NPWP di KPP Pratama Bantul yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran NPWP di KPP Pratama Bantul dapat dilakukan via *online* dan *offline* namun untuk saat ini KPP Pratama Bantul telah beralih pada sistem *online* sepenuhnya. Tata cara pendaftaran NPWP via *online* telah diatur dalam PER-04/PJ/2020. Video panduan pendaftaran NPWP melalui *smartphone* juga diunggah pada akun *youtube* DJP. Pelaksanaan proses pendaftaran NPWP via *online* maupun *offline* di KPP Pratama Bantul sudah sesuai dengan PER-04/PJ/2020. KPP Pratama Bantul tetap melayani kedatangan WP yang bermaksud mendaftarkan NPWP namun petugas juga menginformasikan bahwa sistem pendaftaran saat ini sudah sepenuhnya beralih via *online*. Jika terdapat WP yang tetap ingin berkonsultasi maka akan diarahkan ke loket *help desk*. Keperluan dokumen untuk lampiran pembuatan NPWP yang diterapkan KPP Pratama Bantul telah sesuai dengan yang tertera dalam PER-04/PJ/2020 baik untuk WPOP dan WP Badan.

- 2) Kendala yang dialami selama proses pendaftaran NPWP di KPP Pratama Bantul antara lain *web error* saat WP melakukan akses, alamat yang tidak terjangkau untuk pengiriman kartu NPWP, kurangnya pemahaman WP terkait tempat seharusnya pendaftaran dilakukan, keterkaitan latar belakang WP dengan pemahaman perpajakan, kurangnya ketelitian WP terkait kelengkapan dokumen yang menjadi persyaratan, SDM yang tidak sebanding dengan WP yang terdaftar, sistem pendaftaran NPWP via *online* yang belum mencapai manfaat sebenarnya, sarana dan prasarana yang terkadang belum memadai.
- 3) Alternatif penyelesaian yang penulis usulkan dengan harapan dapat membantu mengatasi kendala yang dialami antara lain melaporkan kendala teknis kepada karyawan yang bertanggung jawab, memberitahukan WP bahwa pengisian alamat harus benar, lengkap, dan jelas dan jika perlu dilakukan pengecekan ulang sebelum diproses lebih lanjut, menjelaskan kepada WP terkait tempat seharusnya dalam pembuatan NPWP berada di KPP yang wilayah kerjanya sesuai dengan alamat KTP para WP, mengingatkan WP untuk senantiasa teliti dalam hal unggah dokumen yang menjadi persyaratan pendaftaran NPWP, menginformasikan kepada WP bahwa tutorial pendaftaran NPWP secara *online* sudah tersedia dalam bentuk video yang diunggah oleh DJP, mengoptimalkan SDM yang bertugas di bagian pelayanan, dan tetap melayani WP yang kesulitan dan sekiranya meminta pendampingan dalam hal pendaftaran NPWP via *online* di KPP Pratama Bantul.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dari tinjauan proses pembuatan NPWP di KPP Pratama Bantul yang telah penulis uraikan penulis mengusulkan saran sebagai berikut:

- 1) Menambah SDM misalkan untuk bagian sistem pelayanan *online* karena di KPP Pratama Bantul petugas yang berada di TPT bagian pelayanan melayani baik antrian *offline* maupun pelayanan *online* khususnya pendaftaran NPWP.
- 2) Menambah kursi tunggu agar pada saat KPP sedang ramai WP merasa nyaman karena difasilitasi dengan sarana dan prasarana yang memadai
- 3) Melakukan sosialisasi atau penyuluhan terkait pentingnya memiliki NPWP.
- 4) Membuat Satuan Petugas (Satgas) NPWP bersamaan dengan Satgas SPT untuk memaksimalkan kesempatan berinteraksi dengan masyarakat.
- 5) Membuat papan informatif yang diletakkan di depan pintu masuk yang berisikan info-info perpajakan, sumber pembelajaran ilmu perpajakan, info pajak terbaru, dan nomor pelayanan baik via *whatsapp* maupun SMS.