

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prosedur pelayanan pendaftaran NPWP sebelum dan setelah terjadinya pandemi *Covid-19* serta hambatan yang disebabkan oleh pandemi terhadap proses pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Baturaja. Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, prosedur pelayanan pendaftaran NPWP di KPP dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Permohonan pendaftaran NPWP sebelum terjadinya pandemi *Covid-19* (dalam hal ini tahun 2019) dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara, di antaranya secara elektronik (*e-Registration*), tertulis, dan secara jabatan. Hal ini diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Sedangkan setelah adanya pandemi *Covid-19* (dalam hal ini tahun 2020), permohonan pendaftaran NPWP hanya dapat dilakukan secara daring melalui Aplikasi Registrasi Elektronik (*e-Registration*). Kebijakan ini mengacu pada Siaran Pers Nomor SP-09/2020 tentang Pembatasan Layanan Perpajakan untuk Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (*Covid-19*).

Tujuan pemberlakuan kebijakan ini tidak lain adalah untuk mencegah penyebaran virus *Covid-19*.

- 2) Jumlah Wajib Pajak yang mendaftar di KPP Pratama Baturaja, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan di tahun 2020, dari yang sebelumnya berjumlah 19.220 di tahun 2019 meningkat sebesar 197% menjadi 57.086. Untuk total Wajib Pajak KPP Pratama Baturaja tahun 2019 adalah sebanyak 20.060, sedangkan untuk tahun 2020 sebanyak 58.753. Kenaikan jumlah wajib pajak ini dikarenakan Wajib Pajak merasa dimudahkan dengan adanya sistem pendaftaran elektronik. Tidak hanya itu, kebijakan insentif dan relaksasi di bidang perpajakan untuk Wajib Pajak yang terdampak *Covid-19* juga mendorong Wajib Pajak untuk mendaftarkan dirinya agar memperoleh NPWP, sehingga pertumbuhan jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Baturaja meningkat.
- 3) Tantangan dan hambatan yang sering dihadapi petugas KPP Pratama Baturaja dalam memberikan pelayanan pendaftaran NPWP selama pandemi *Covid-19* antara lain: server DJP mengalami *down and error*; petugas dan Wajib Pajak tidak leluasa dalam melakukan komunikasi karena pelayanan pendaftaran NPWP dilakukan secara daring; dan masih banyak Wajib Pajak yang tidak bisa menggunakan internet dan sistem DJP *online*. Hambatan-hambatan yang dihadapi tersebut dianggap tidak terlalu besar, karena petugas selalu merespon dengan cepat masalah tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan beradaptasi yang baik dalam merespon tantangan dan perubahan yang dihadapi.

4.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini adalah:

1) Bagi KPP Pratama Baturaja

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa antusiasme Wajib Pajak meningkat secara signifikan dengan adanya sistem pendaftaran *online* yang semakin memudahkan WP dalam mendaftarkan NPWP. Oleh karena itu, diharapkan kedepannya dapat menciptakan inovasi-inovasi digital terbaru dalam sistem perpajakan dan selalu mempertahankan kualitas pelayanan prima sehingga berdampak positif terhadap peningkatan jumlah WP.

2) Bagi penelitian selanjutnya

Hendaknya untuk menambahkan lagi jumlah periode dan variabel lain yang dapat mempengaruhi antusiasme dan kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftar NPWP.