

BAB IV

SIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang akan menjawab rumusan masalah berikut, yaitu tentang bagaimana penerapan peraturan tentang layanan *e-Filing* yang ada di KPP Pratama Jombang. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk menemukan kendala dan solusi yang dialami Wajib Pajak dan pihak DJP dalam pelaksanaan administrasi pajak menggunakan layanan *e-Filing* di KPP Pratama Jombang.

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian dari bab-bab sebelumnya yang telah penulis paparkan berdasarkan sumber yang penulis peroleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang, penulis mengambil beberapa kesimpulan berikut:

1. KPP Pratama Jombang telah melaksanakan *e-Filing* sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Pelaksanaan *e-Filing* dilaksanakan dengan baik dan lancar. Berdasarkan pengalaman penulis selama menjadi relawan pajak, pegawai dan sangat antusias dan semangat untuk melayani Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti Wajib Pajak yang masih datang ke KPP Pratama Jombang meskipun sudah menggunakan layanan *e-Filing*, KPP Pratama Jombang tetap menyediakan tempat yang cukup dan nyaman sehingga Wajib Pajak dapat melakukan konsultasi perihal kewajiban perpajakannya dan asistensi dalam melaporkan SPT Tahunan.

2. Dalam pelaksanaannya, layanan *e-Filing* masih sering mengalami kendala, baik dari pihak Wajib Pajak maupun pihak DJP. Kendala yang terjadi pada KPP Pratama Jombang meliputi:

a. Peningkatan Jumlah Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama menjelang akhir periode pelaporan;

Tidak hanya Wajib Pajak yang masih menggunakan formulir kertas (*hardcopy*) saja yang datang ke KPP Pratama Jombang untuk melaporkan SPT, tetapi Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-Filing* juga masih datang ke KPP Pratama Jombang meminta asistensi untuk mengisi dan melaporkan SPT Tahunan. Tentu hal ini akan membuat antrean yang panjang dan diperburuk lagi dengan kebiasaan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya di akhir masa pajak.

b. Wajib Pajak Lupa Kata Sandi Akun DJP *Online* dan EFIN;

Setiap Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Jombang untuk melakukan asistensi SPT, petugas akan memberikan lembar aktivasi yang berisikan identitas Wajib Pajak seperti NPWP, email dan kata sandi DJP *online*, dan nomor EFIN. Namun, lembar validasi yang diberikan selalu dihilangkan oleh Wajib Pajak sehingga banyak dari Wajib Pajak yang lupa kata sandi DJP *online* karena tidak disimpan dengan baik. Selain itu, masih banyak Wajib Pajak yang belum bisa melakukan penggantian kata sandi ketika lupa kata sandi sehingga Wajib Pajak datang ke KPP Pratama Jombang untuk melakukan pergantian kata sandi akun DJP *online*.

c. Wajib Pajak yang Kurang Mengerti Teknologi

Banyak Wajib Pajak yang sudah lanjut usia maupun Wajib Pajak yang masih muda belum mengerti dan paham dalam mengoperasikan layanan *e-Filing* pada laman DJP *online*. Hal tersebut menyebabkan pegawai KPP Pratama Jombang

masih sering melakukan asistensi dalam proses pengisian hingga pelaporan SPT Wajib Pajak.

d. Website DJP *online* sering *down*

Wajib Pajak memiliki kebiasaan untuk menyampaikan SPT diakhir masa pajak sehingga website DJP *online* tidak bisa menampung banyaknya Wajib Pajak yang mengakses laman tersebut secara bersamaan. Hal ini menyebabkan laman DJP *online* sangat sulit untuk diakses dan pelaporan SPT menjadi terhambat.

KPP Pratama Jombang tentu telah memiliki solusi atas kendala-kendala tersebut seperti yang telah disebutkan pada Bab Pembahasan. Evaluasi tentu akan terus dilakukan untuk perkembangan dalam proses pemungutan pajak di KPP Pratama Jombang. Namun demikian, solusi terbaik dari segala kendala yang terjadi adalah kesadaran dari masing-masing Wajib Pajak untuk taat akan peraturan perpajakan yang berlaku sehingga pemungutan pajak dapat dilakukan dengan lancar dan penerimaan pajak negara dapat meningkat. Wajib Pajak harus memiliki kesadaran bahwa pajak sangat penting untuk digunakan dalam pembangunan dan mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan Karya Tulis Tugas Akhir ini, berikut adalah beberapa saran penulis untuk meningkatkan efektifitas, kepatuhan, dan kesadaran Wajib Pajak serta penggunaan layanan *e-Filing* di KPP Pratama Jombang:

1. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat guna memberikan pengetahuan serta pemahaman mengenai pentingnya pajak bagi negara secara keseluruhan dan sanksi-sanksi yang akan diberikan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan tentang perpajakan sehingga tidak memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak atau bahkan hal yang dapat

merugikan negara. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat di sekitar KPP Pratama Jombang sehingga pendapatan negara dari Pajak dapat meningkat.

2. Menyediakan *router* atau jaringan internet berupa *Wi-Fi* untuk mencegah terjadinya kendala jaringan serta server *down* menjelang akhir masa pajak sehingga proses pelaporan SPT secara *e-Filing* dapat dilakukan dengan cepat.
3. Penambahan tempat untuk pelayanan SPT Tahunan di KPP Pratama Jombang karena aula pada gedung yang disediakan masih belum dapat menampung antusiasme Wajib Pajak yang datang untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Selain itu, KPP Pratama Jombang juga dapat menyediakan PC dan koneksi internet yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri di KPP apabila terdapat gangguan, seperti jaringan yang sulit dan server yang *down* di akhir periode pelaporan.