

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelayanan merupakan konsep yang mengacu kepada konsumen atau pelanggan dan terus dikembangkan sesuai dengan perubahan masa dan kebutuhan konsumen, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi untuk memenangkan persaingan dan melekat pada hati masyarakat khususnya wajib pajak. Upaya memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan apalagi kita menonjolkan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*) dan tanggung jawab (*accountability*) yang baik dan terkoordinasi.



Tujuan keberhasilan dalam melaksanakan dan membudayakan *service excellent* atau pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan petugas pajak itu sendiri untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan mengabungkan semua konsep dasar *service excellent* tersebut. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik berarti kepedulian terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sudah semakin berhasil karena tujuan dari membayar pajak ini sendiri merupakan untuk kepentingan daerah itu sendiri karena merupakan pendapatan daerah. Meskipun pada hakikatnya sebagai wajib pajak adalah sebuah kewajiban untuk membayar tetapi seperti yang telah dilakukan penulis sebagai bahan analisis dan pembahasan bahwa kualitas *service excellent* sangat mempengaruhi proses pembayaran pajak. Bahkan menurut wajib pajak membayar pajak hanya menjadi keterpaksaan ketika datang dan tidak dilayani dengan baik. Hal ini juga terlihat dari prosedur, fasilitas dan terutama pada *service excellent*.

Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Karo memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik. Terlihat pada pegawainya yang sudah

menunjukkan sikap ramah, sopan dan profesionalnya dalam memberikan *service excellent* kepada wajib pajak. Meskipun ada beberapa pegawai yang masih menunjukkan sikap yang kurang profesional dalam kondisi dan alasan tertentu. Wajib pajak sering merasa waktu yang terbuang sia-sia ketika datang dan tidak langsung dilayani dikarenakan pegawai yang tidak *stanby* di tempatnya. Kemudian pada prosesnya wajib pajak mendapati kendala pada prosedur pembayaran pajak yang sedikit rumit sehingga khususnya pada wajib pajak yang sudah tua sulit untuk memahami sehingga hal ini perlu untuk disederhanakan. Petugas pajak pada BPKPAD Kabupaten Karo bersedia memberikan bantuan atas keperluan yang dibutuhkan para wajib pajak, dengan memberikan informasi yang cukup akurat sehingga dapat memuaskan wajib pajak. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh wajib pajak, petugas atau pegawai BPKAD Kabupaten Karo dapat menyelesaikan dan memberikan solusi dengan baik karena BPKAD Kabupaten Karo telah memberikan penanganan keluhan dengan baik untuk mendapatkan kualitas *service excellent* sehingga dapat meningkatkan minat dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.



5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang penulis sajikan bermanfaat sebagai acuan dan membangun kepada Badan Pendapatan Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah Kabupaten Karo.

1. Untuk meningkatkan kualitas *service excellent* pada Badan Pendapatan Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Karo dapat lebih bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan, menjaga dan tetap pada tempat bekerja dan lebih memperhatikan kebutuhan wajib pajak dalam ketepatan dalam proses pembayaran agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah.

2. BPKAD Kabupaten Karo agar lebih mengetahui dan mendalami pekerjaannya, serta mengetahui keinginan masyarakat sehingga dapat menyelesaikan kendala sebagai suatu saran yang solutif, tidak bertele-tele dan membantu mempermudah wajib pajak dalam mengikuti prosedur
3. BPKAD Kabupaten Karo agar dapat lebih cepat dan sigap dalam memberikan layanan terutama ketika wajib pajak sedang ramai, hal ini untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi proses ketika melakukan pembayaran.
4. BPKAD Kabupaten Karo membuat proses dan prosedur yang lebih sederhana contohnya dengan memanfaatkan globalisasi dan zaman yang semakin canggih. Dapat menggunakan *website online* untuk mendaftar dan proses, kemudian menggunakan media sosial sebagai sarana untuk memberikan edukasi kepada wajib pajak yang kurang mengerti, dan menyediakan media sosial sebagai tempat bertanya jawab antara wajib pajak dan pegawai atau petugas pajak.
5. BPKAD Kabupaten Karo dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam mengantri, yaitu dengan memberikan nomor antrian sebagai urutan yang dapat membuat suasana menjadi lebih terkordinasi dan tidak saling mendahului.
6. BPKAD Kabupaten Karo membuat langkah-langkah yang jelas dan dapat dibaca oleh semua masyarakat dengan beruntun agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengikuti prosedur pembayaran pajak.

