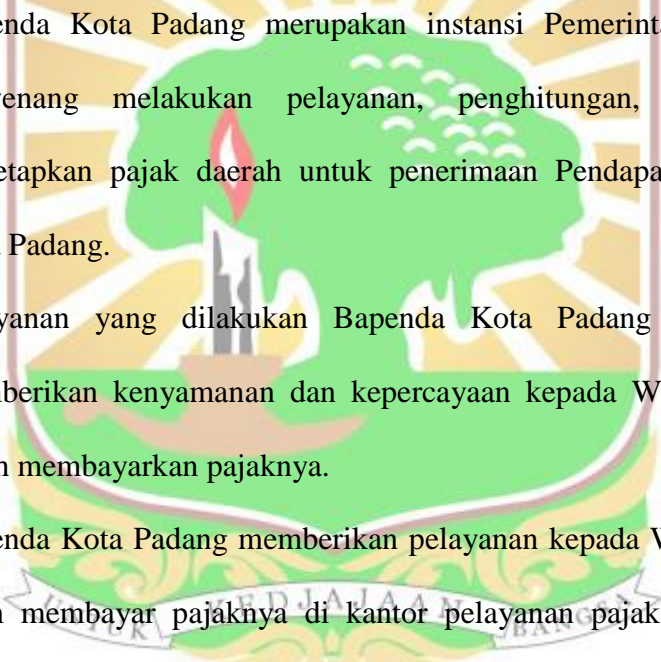


## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan isi dari bab sebelumnya tentang aktivitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak hotel dan restoran di Kantor Pelayanan Pajak Bapenda Kota Padang, maka didapat kesimpulannya sebagai berikut:

- 
- a) Bapenda Kota Padang merupakan instansi Pemerintah Daerah yang berwenang melakukan pelayanan, penghitungan, mengatur, dan menetapkan pajak daerah untuk penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang.
  - b) Pelayanan yang dilakukan Bapenda Kota Padang dilakukan agar memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk patuh membayarkan pajaknya.
  - c) Bapenda Kota Padang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang ingin membayar pajaknya di kantor pelayanan pajak yang berada di kawasan Bapenda Kota Padang.
  - d) Wajib Pajak akan diberikan formulir Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yang berisi data diri Wajib Pajak, Objek Pajak, omzet, dan pajak terutangnya dibantu oleh staff pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Bapenda Kota Padang.

- e) Bapenda Kota Padang juga memberikan pelayanan online yang bertujuan memudahkan Wajib Pajak dalam transaksi pembayaran pajak dan memberikan transparansi kepada Wajib Pajak dalam data transaksi pajak.
- f) Kendala internal yang didapatkan Bapenda Kota Padang selama proses pemungutan pajak dikarenakan lalainya petugas pajak, kurangnya pengawasan dari Bapenda Kota Padang, dan sanksi yang diberikan tidak terlaksana secara maksimal.
- g) Kendala eksternal yang didapatkan Bapenda Kota Padang yaitu kurangnya pemahaman tentang pajak oleh Wajib Pajak dan Objek Pajak yang sudah tutup namun tidak laporkan ke Bapenda Kota Padang.
- h) Upaya peningkatan pelayanan Bapenda Kota Padang yang dilakukan berupa memberikan kepedulian dan pengetahuan kepada setiap Wajib Pajak yang masih belum memahami tentang pajaknya. Selain itu juga meningkatkan fasilitas agar Wajib Pajak merasa nyaman selama pembayaran pajaknya.

## 5.2 Saran

Pelayanan yang diberikan diharapkan mampu menumbuhkan kepatuhan dalam diri Wajib Pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya. Pelayanan juga memberikan arahan serta pemahaman kepada Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak. Pelayanan yang semakin baik akan menumbuhkan kepercayaan dan juga menumbuhkan hubungan baik antara Bapenda Kota Padang dengan Wajib Pajaknya.

Saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- a) Staff pelayanan harus dapat menguasai informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak mengenai pajak yang akan dibayarkan agar terciptanya pemahaman dan kepercayaan kepada Wajib Pajak.
- b) Bapenda Kota Padang harus tegas dan jelas dalam proses pemungutan pajaknya, sehingga dapat mengurangi Wajib Pajak yang masi belum patuh.
- c) Bapenda Kota Padang harus dapat mengarahkan prosedur pembayaran pajak dengan jelas agar Wajib Pajak tidak kebingungan dalam pembayaran pajak.

