

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Pajak merupakan salah satu sumber dana yang cukup penting bagi penerimaan negara guna pembiayaan pembangunan. Kontribusi pajak dalam pembangunan telah menyamakan atau bahkan lebih besar dari sektor minyak dan gas sebagai sumber dana pembangunan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya ternyata masih terdapat keluhan dari wajib pajak, perasaan kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan juga tingkah laku dari wajib pajak yang menunjukkan bila pelayanan yang diberikan terasa belum maksimal. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus terus diusahakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintah, termasuk juga di kantor pelayanan pajak.

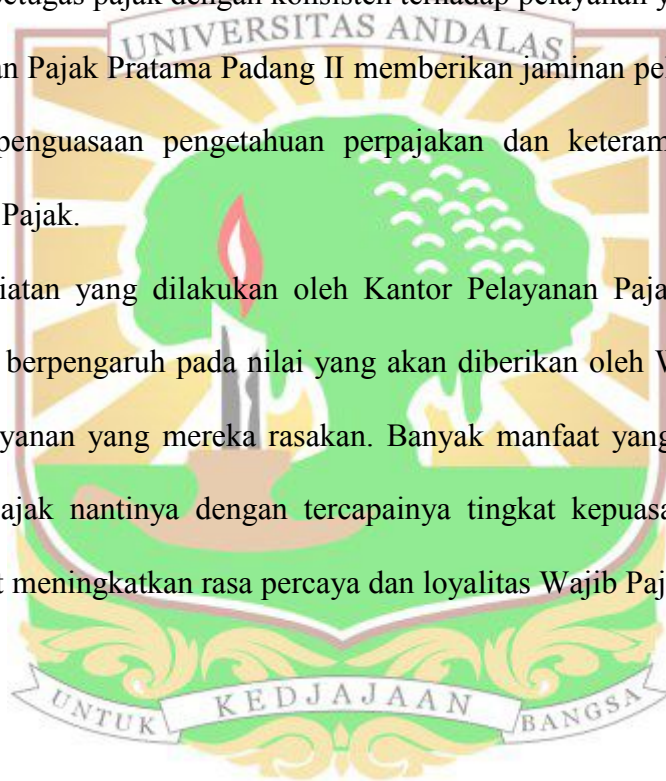
Untuk meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II pertama-tama harus mencari tahu seberapa puas atau tidak puas Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu cara pengukuran kepuasan yaitu dilakukan melalui survei, berupa pemberian kuisioner tentang kualitas pelayanan yang diukur melalui 5 dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) yang diberikan kepada responden yaitu Wajib Pajak.

Dari hasil survei yang telah dilakukan, diketahui bahwa Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II, sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal-hal yang membuat Wajib Pajak puas akan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II diantaranya adalah:

1. Telah tersedianya fasilitas-fasilitas yang baik serta sarana prasarana pelayanan untuk menjamin kepuasan Wajib Pajak.

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II menanamkan kepedulian dan ketegasan dalam menangani keluhan dan pertanyaan dari Wajib Pajak serta dapat menjaga hubungan yang baik dengan Wajib Pajak.
3. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan pajak secara cepat dan tanggap oleh para petugas pajak dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh Wajib Pajak.
4. Menumbuhkan rasa percaya peserta terhadap kehandalan dan keakuratan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak dengan konsisten terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II memberikan jaminan pelayanan kepada Wajib Pajak melalui penguasaan pengetahuan perpajakan dan keterampilan petugas dalam melayani Wajib Pajak.

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II pada akhirnya akan berpengaruh pada nilai yang akan diberikan oleh Wajib Pajak mengenai kepuasan akan pelayanan yang mereka rasakan. Banyak manfaat yang akan dirasakan oleh kantor pelayanan pajak nantinya dengan tercapainya tingkat kepuasan Wajib Pajak yang tinggi, dimana dapat meningkatkan rasa percaya dan loyalitas Wajib Pajak.



1.2. Saran

Berikut saran yang dapat penulis sampaikan untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II :

1. Diharapkan petugas pajak yang bertugas di pelayanan dapat menguasai bidangnya agar dapat memberikan info kepada Wajib Pajak secara lengkap.

2. Petugas pajak agar dapat datang tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan yang sudah ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak sehingga pelayanan yang diberikan berjalan efektif dan efisien.
3. Petugas pajak diharapkan lebih teliti lagi dalam memeriksa kelengkapan formulir Wajib Pajak agar para Wajib Pajak tidak perlu berulang kali datang untuk memenuhi persyaratan administrasi dalam mengurus pajak.
4. Diharapkan para petugas pajak lebih sigap dalam menghadapi Wajib Pajak agar tidak menimbulkan antrian panjang.
5. Disaat masa akhir pelaporan pajak yang ramai akan jumlah Wajib Pajak yang datang, diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II dapat menambah jumlah petugas pajak yang bertugas di pelayanan agar lebih memadai sehingga tidak menimbulkan antrian yang terlalu panjang.
6. Diharapkan petugas pajak lebih ramah dan komunikatif terhadap Wajib Pajak.
7. Dikarenakan sering terjadinya gangguan sistem diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II dapat mencari solusi untuk mengantisipasi pemberhentian sementara pelayanan agar tidak membuang-buang waktu para Wajib Pajak untuk menunggu.
8. Diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang II memiliki lapangan parkir yang lebih luas untuk kenyamanan Wajib Pajak.
9. Diharapkan semua konter pelayanan diisi oleh petugas pajak agar dapat mengurangi antrian.
10. Saranan helpdesk ditambah lagi agar Wajib Pajak yang ragu dengan laporannya dapat bertanya ke petugas pajak tanpa antri terlalu lama.