

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai metode pelayanan prima untuk menciptakan pelayanan berkualitas dalam pembuatan NPWP online dan offline pada wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama padang satu, dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri dan membayar pajak mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pada kualitas pelayanan unsur berwujud (*tangibility*), pegawai pajak berpenampilan rapi, lingkungan kerja yang kondusif, tersedianya komputer dan printer yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak. Unsur kehandalan (*Reliability*), pegawai pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah dengan cepat, baik secara online maupun offline. Unsur tanggap (*Responsiveness*), terdapat pegawai pajak yang akan merespon email ataupun telfon dari wajib pajak sesuai jadwal piket, pegawai pajak bersikap menerapkan 5S yang sudah ada dalam SOPnya. Jaminan (*Assurance*), sikap pegawai pajak yang ramah dan tenang membuat Wajib Pajak percaya dan tidak ragu dengan setiap persoalan mengenai perpajakan. Kepedulian (*Empathy*), pegawai pajak memberikan perlakuan yang sama terhadap semua Wajib Pajak tanpa membedakan apapun.

Wajib Pajak dapat melakukan pembuatan NPWP secara online melalui DJP online, walaupun dalam penggunaanya masih terdapat kendala yaitu jaringan internet yang ramai dalam aksesnya, kurangnya berkas yang dibutuhkan seperti KTP atau KK karena tidak memiliki soft copy pada berkas tersebut. Kendala lainnya masih adanya Wajib Pajak yang kurang memahami tata cara pendaftaran NPWP secara online.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Apabila terdapat kendala pada server, diharapkan cepat tanggap pada kendala tersebut agar Wajib Pajak merasa nyaman dalam prosedur pendaftaran NPWP online dan Wajib Pajak tidak menunggu lama sampai server tersebut dapat digunakan kembali.
2. Bagi pegawai pajak bagian pelayanan memiliki kesiapan lebih dalam memberikan pelayanan baik kepada Wajib Pajak maupun calon Wajib Pajak, seperti menambah pegawai pajak yang melaksanakan piket pada merespon email atau mengangkat telfon tersebut.
3. Melakukan sosialisasi terutama Wajib Pajak baru yang kurang memahami tata cara pendaftaran NPWP online.

