

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan prosedur pelayanan PBB-P2 pada sub bidang pelayanan dan informasi pendapatan masih dilakukan secara manual yaitu dengan tahapan sebagai berikut : (1) Wajib pajak datang kekantor pelayanan pajak Kota Padang, (2) Wajib pajak mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan, (3) Petugas akan memberikan lembar permohonan yang harus diisi dan dilengkapi oleh wajib pajak, (4) Wajib pajak melengkapi persyaratan dan menyerahkan kepada petugas, (5) Petugas memeriksa kelengkapan berkas wajib pajak, (6) Melanjutkan proses sesuai dengan prosedur untuk menerbitkan pbb (data baru, pembetulan, pemecahan).
Jangka waktu penyelesaian permohonan yaitu 5 hari kerja
2. Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan prosedur pelayanan PBB-P2 adalah pelayanan yang dilakukan manual sehingga pelaksanaan pelayanan kurang maksimal, permasalahan mengenai persyaratan dan cara pengisian SPOP/LSPOP, kurangnya petugas pelayanan, wajib pajak meminta melewati prosedur pembetulan.

3. Upaya yang diberikan sub bidang pelayanan dan informasi pendapatan dalam menangani hambatan-hambatan tersebut adalah (1) mengajukan permohonan pada UPTB, (2) menempatkan satuan pengaman(satpam), (3) petugas pelayanan menjelaskan prosedur yang harus dilalui serta mempercepat waktu penyelesaian permohonan PBB.

5.2 Saran

Berdasarkan peneltiain yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut :

1. BAPENDA Kota Padang, khususnya sub bidang pelayanan dan informasi pendapatan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, namun pihak BAPENDA perlu menegaskan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah diatur dalam peraturan berupa standar operasional prosedur (sop) yang harus diikuti dan ditaati oleh wajib pajak maupun petugas perpajakan.
2. BAPENDA Kota Padang perlu melakukan sosialisasi rutin kepada wajib pajak mengenai bagaimana prosedur pelayanan pajak sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Seiring perkembangan teknologi, diharapkan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan PBB-P2 pada BAPENDA Kota Padang dapat dilakukan secara online, sehingga meminimalisir resiko yang dapat membahayakan data wajib pajak.