

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan menurut petugas pajak, untuk mengetahui penerapan *e-billing system* menurut wajib pajak, untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *e-billing system*, dan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dalam penerapan *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Berdasarkan data berupa wawancara, kuesioner dan dokumentasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan *e-billing system* digunakan sejak 1 Januari 2016, dan diwajibkan per 1 Juli 2016. Peralihan dari SSP ke SSE memiliki 3 perbedaan mendasar, yaitu: (1) dari tulisan menjadi data keluaran, (2) penginputan data kekomputer tidak diinput oleh petugas pajak melainkan diinput oleh wajib pajak sendiri, (3) dengan SSE pajak dapat dibayar dimanapun dan kapanpun.
2. Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Payakumbuh telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *e-billing system* kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak telah mengetahui keputusan tersebut serta mengetahui manfaat, tujuan, dan prosedur penerapan *e-billing system*. Hingga saat ini penetrasi *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh sudah dilakukan dengan bagus dan sudah dipakai oleh semua wajib pajak di Payakumbuh. Wajib pajak merasa puas

dengan pelayanan *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh karna ketika wajib pajak mengalami kesulitan dalam menerapkan *e-billing system* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh memberikan arahan dengan baik kepada wajib pajak. Akan tetapi peralihan dari SSP ke SSE ini tidak membuat wajib pajak rajin dalam membayar pajak.

3. Dalam penerapan *e-billing system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh terdapat faktor pendukung yaitu adanya aturan yang mengharuskan, sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan *e-billing system*, serta petugas pajak yang memadai. Disamping itu terdapat juga faktor penghambat dalam penerapan *e-billing system* yaitu keterbatasan jaringan internet, keterbatasan kemampuan wajib pajak, dan sistem yang down ketika akhir bulan Desember.
4. Penggunaan *e-billing system* memiliki kelebihan dalam pembayaran pajak yang dinilai lebih mudah, cepat, dan akurat. Akan tetapi tidak semua wajib pajak mengaku bahwa pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, karna wajib pajak yang menjadi responden membuat kode billing dengan datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Penerapan *e-billing system* juga memiliki beberapa kelemahan, yakni: (1) Wajib pajak sulit melakukan pembayaran pajak dengan *e-billing system*, (2) Wajib pajak yang sulit beradaptasi dalam menggunakan *e-billing system*, (3) Wajib pajak sering mengalami masalah dalam mengaplikasikan *e-billing system* sehingga pembuatan kode billing masih dibantu oleh petugas pajak.

5.2 Keterbatasan Dalam Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian yang dihadapi peneliti adalah:

1. Penelitian ini hanya melihat penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan, bukan penerapan seluruh *e-system* DJP
2. Penelitian ini hanya menggunakan skala pengumpulan data yang kecil yakni tiga informan wawancara yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh dan 92 responden kuesioner.
3. Kuesioner hanya dibagikan kepada wajib pajak yang membuat kode billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, yang mana wajib pajak tersebut memiliki masalah dalam membuat kode *billing* secara mandiri.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengemukakan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperluas penelitian ini dengan *e-system* DJP lainnya, menambahkan jumlah informan maupun jumlah responden, dan menambah luas cangkupan penelitian tidak hanya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh harus memberikan arahan yang lebih banyak tentang pembuatan kode billing kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mampu membuat kode billing secara mandiri.