

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian, Evaluasi program *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu berdasarkan Peraturan PER 02/PJ/2019 tentang Tata Cara Pelaporan, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Direktur Jendral Pajak sampai saat ini sudah terimplementasikan secara efektif.

Adapun sasaran dan tujuan dari program tersebut dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwasanya penerapan program *e-filing* sudah berjalan sesuai dengan aturan yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni mempermudah Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu.

Evaluasi Kebijakan PER 02/PJ/2019 semenjak diterbitkan peraturan ini apabila dilihat dari data tahun 2019 – 2022 pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang manual semakin menurun dan yang melakukan Pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing* semakin meningkat. Dapat dikatakan bahwa evaluasi kebijakan program tersebut sudah berjalan sesuai dengan aturan yang diterbitkan dan berjalan sangat efektif.

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian, Evaluasi Program *e-filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu, yang diukur berdasarkan enam kriteria evaluasi berdasarkan teori William N.Dunn, maka dapat dihasilkan kesimpulan sebagai berikut :

### 1. Efektivitas

Setelah melakukan penelitian dapat dikatakan bahwa penerapan program *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bengkalis ini sudah efektif. Karena wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT Tahunan melalui *e-filing* meningkat pada tiap tahun nya, walaupun pernah mengalami fluktuasi pada masa pandemi. Kualitas dari *e-filing* ini sudah baik karena dapat diakses dengan mudah oleh pihak wajib pajak, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti server down dan maintenance ketika mendekati batas akhir pelaporan.

### 2. Efisiensi

Menurut hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu penerapan program *e-filing* ini sudah efisien dan sudah berjalan secara optimal karena dapat menyentuh wajib pajak secara keseluruhan. Dapat dikatakan efisien ini karena dapat dilihat dari sedikitnya usaha dari wajib pajak karena mereka tidak perlu lagi datang ke KPP untuk lapor SPT Tahunan, sedangkan pihak fiskus juga tidak perlu menyiapkan berkas yang banyak lagi, karena otomatis akan terinput pada sistem yang sudah terkomputerisasi. Akan tetapi masih terdapat sedikit usaha dari pihak fiskus masih terjun langsung kelapangan hal ini di karenakan masih terdapat beberapa masyarakat yang belum paham dan membutuhkan asistensi dari pihak fiskus. Dapat dikatakan bahwa penerapan program ini sudah efisien karena kebijakan tersebut tujuannya sudah tercapai ke wajib pajak orang pribadi.

### 3. Kecukupan

Pada kriteria kecukupan setelah melakukan penelitian dapat ditarik kesimpulan dalam penerapan program *e-filing* telah memecahkan permasalahan kepatuhan perpajakan

dalam Pelaporan SPT tahunan dan dapat menjadi solusi, hal ini karena Direktorat Jendral Pajak telah memfasilitasi wajib pajak untuk dapat melaporkan SPT Tahunan secara elektronik.

#### 4. Pemerataan

Pemerataan dalam kebijakan publik berarti keadilan yang diberikan dan diperoleh oleh sasaran kebijakan publik. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila manfaat yang diterima merata. Kuncinya adalah keadilan dan kewajaran. Pelaksanaan suatu kebijakan haruslah bersifat adil dalam arti semua sektor dan segi lapisan masyarakat harus sama-sama menikmati hasil dari sebuah kebijakan. Pada penyebaran sarana/prasarana dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak fiskus telah merata dan dapat diterima oleh tiap wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi. Penerapan *e-filing* dinilai sudah berjalan dengan maksimal karena telah menyentuh keseluruhan wajib pajak

#### 5. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik yaitu wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwasanya peneliti tidak menemukan tanggapan negatif mengenai penerapan program *e-filing*, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak merespon dengan positif dan puas terhadap kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jendra Pajak. Wajib pajak merasa puas dan terbantu dengan adanya *e-filing*, karena mereka jadi lebih mudah untuk mengatur kapan pajak mereka harus dilaporkan. Selain itu juga peneliti juga menemukan tanggapan

bahwa wajib pajak mendukung *e-filing* ini akan terus berjalan sampai masa mendatang serta dapat terus diberdayakan di KPP Pratama Bengkulu.

#### 6. Ketepatan

Artinya ketepatan dapat dilihat dari indikator keberhasilan sebuah kebijakan suatu program. Dari hasil penelitian, *e-filing* sangat bermanfaat bagi pihak fiskus maupun wajib pajak. Pihak fiskus diberikan manfaat tidak harus kerja dua kali dalam input data, sedangkan untuk wajib pajak diberikan manfaat berupa kemudahan akses serta dapat melakukan pelaporan dimana saja dan kapan saja, dapat lebih menghemat waktu dan biaya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dengan hasil yang dicapai telah sesuai karena pihak fiskus dan wajib pajak sangat terbantu dengan adanya *e-filing*.

#### 6.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang di kemukakan penelitian, maka peneliti memberikan saran – saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pelaksana kebijakan. Adapun hal yang akan menjadi saran berkenaan dengan Evaluasi Kebijakan Penerapan *e-filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu yaitu :

1. Direktorat Jendral Pajak melalui KPP Pratama Bengkulu lebih ditindaklanjuti kendala yang dialami oleh wajib pajak, sehingga perlu dilakukan maintenance dan pengembangan sistem *e-filing* secara rutin.
2. Perlunya monitoring yang berlanjut kepada wajib pajak KPP Pratama Bengkulu agar kepatuhan wajib pajak dapat terjaga dan tidak mengalami fluktuasi.

3. Sistem *e-filing* bahasanya lebih disederhanakan lagi agar mudah dipahami oleh wajib pajak dan dipelajari oleh wajib pajak yang awam ataupun bagi wajib pajak yang belum pernah lapor melalui *elektronik*.
4. Untuk wajib pajak, diharapkan lebih tepat waktu melaporkan SPT Tahunan agar tidak mengalami gangguan jaringan seperti server down dan diharapkan dapat mempelajari dan memahami penerapan *e-filing* dengan mudah melihat panduan dari siaran youtube Direktorat Jendral Pajak maupun di kanal sosial media lainnya mengenai tutorial mengenai *e-filing*.

