

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai reformasi administrasi perpajakan dengan kinerja pelayanan perpajakan yang ada di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu, ialah sebagai berikut:

1. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi yang memakai penerapan reformasi administrasi tentang budaya organisasi. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

- a. Menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai direktorat
- b. Bekerja sama dengan tim maupun dengan instansi pemerintah dalam melaksanakan pengawasan terhadap kinerja pelayanan perpajakan.

Berdasarkan hasil kasus di bab sebelumnya bahwa dengan adanya modernisasi budaya organisasi perpajakan pada KPP menciptakan kejelasan tugas aparatur pajak sehingga mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan. Sementara di KPP juga ada pegawai yang mengawasi wajib pajak yaitu *Account Representative (AR)* yang bertugas untuk melakukan pembinaan dan layanan konsultasi terhadap WP yang menjadi tanggung jawab AR tersebut. Dalam hasil kuesioner bahwa budaya organisasi cukup bagus dan cenderung positif penyebabnya karena banyak pegawai yang menyetujui bahwa kerjasama

tim itu sangat penting apalagi dalam kegiatan pajak, tetapi di hasil wawancara bahwa budaya organisasi cenderung negatif karena adanya konsep *reward* dan *punishment*. Penyebabnya itu karena dalam *reward*, wujud *reward* ini adalah mutasi pegawai. Apabila ada mutasi pegawai berarti pegawai tersebut harus beradaptasi lagi dengan lingkungan baru tersebut.

2. Kinerja Pelayanan Perpajakan

Kinerja pelayanan perpajakan di KPP ini cenderung negatif. Komplennya wajib pajak karena masalah fasilitas di kantor dan kurangnya pegawai yang melayani wajib pajak sehingga wajib pajak menunggu gilirannya sangat lama. Kepala seksi pelayanan juga menjawab ini pegawai yang atur sudah dari Direktorat Jenderal Pajaknya (DJP), disini kami hanya melakukan tugas kami masalah menambah dan mengurangi pegawai bukan kami yang memutuskan.

Dalam kinerja pelayanan pegawai di KPP ini juga sudah cukup bagus dan memuaskan sehingga jarang sekali wajib pajak yang komplek karena pelayanan pegawainya. Kemudian wajib pajak juga sangat mempercayai para aparatur pajak mengenai kerahasiaan data wajib pajak. Aparatur pajak juga menjaga kerahasiaan data wajib pajak dengan:

- a. Pengamanan dalam dokumen WP meliputi penyimpanan dan pengiriman ke Pusat Pengelolaan Data (PPD). PPD ini adalah unit untuk menerima berkas yang sudah di input dari KPP ke kantor pusat.

- b. Penggunaan jasa *account* (*password*) secara pribadi. Reformasi Administrasi Perpajakan Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perpajakan.
3. Reformasi Administrasi Perpajakan Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perpajakan

Reformasi administrasi perpajakan yang penerapan reformasi administrasi yaitu budaya organisasi. Berdasarkan penelitian yang memakai wawancara ternyata budaya organisasi tidak terbukti meningkatkan kinerja pelayanan. Budaya organisasi justru cenderung negatif pada kinerja pelayanan karyawan di KPP Jakarta Pasar Minggu. Peneliti berasumsi bahwa dari pertanyaan mengenai *reward* dan *punishment* yang terus ditingkatkan membuat kinerja pelayanan perpajakan menurun. Karena apabila dalam pemberhentian pegawai, maka secara otoritas kinerja pelayanan perpajakan di KPP menurun dan juga apabila ada mutasi pegawai, secara otoritas pegawai tersebut harus beradaptasi lagi dengan lingkungan baru tersebut. Maka dengan ini budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada peneliti selanjutnya dan bagi KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagi KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu
 - a. Penerapan reformasi administrasi perpajakan yaitu budaya organisasi pada KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu hendaknya diperbaiki kembali, terutama dalam hal kerjasama tim sangat diperlukan dalam kegiatan pajak. Sehingga reformasi administrasi perpajakan bisa lebih efektif dan efisien dari waktu ke waktu. Dalam budaya organisasi juga perlu ditingkatkan, apalagi dalam pemberian tanggapan atau mengambil keputusan para pegawai.
 - b. Kinerja bukan hanya dilihat dari fasilitas yang ada, tetapi lebih fokus lagi pada tugas dan tanggung jawab dalam memungut pajak sehingga untuk melihat kinerja pelayanan perpajakan dapat ditingkatkan sesuai dengan visi dan misi yang menjadi instansi terbaik.
 - c. Budaya organisasi cenderung turun terhadap kinerja pelayanan perpajakan, maka strateginya perlu diubah kembali. Mungkin dalam strateginya yang *reward* dan *punishment* di tingkatkan mungkin dapat diubah kembali, sehingga aparat pajak juga lihat kembali bahwa pegawai di KPP sendiri dalam melakukan pemungutan pajak dilakukan kerjasama tim. Sehingga apabila salah satu tim kerjanya ada yang di mutasi ke tempat lain dan digantikan dengan tim baru kemungkinan

pegawai tersebut akan beradaptasi kembali begitu pun dengan pegawai yang di mutasi.

2) Bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti berikutnya dapat mendalami lebih jauh lagi mengenai reformasi administrasi perpajakan di KPP.
- b. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan memperluas dari KPP lainnya yang berada di lingkungan DJP dan disarankan juga untuk dapat menggunakan variabel lainnya yang belum dijadikan sebagai variabel dalam penelitian ini.