

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Meningkatnya persaingan dalam dunia telekomunikasi membuat perusahaan juga mulai meningkatkan Kualitas Pelayanan. Perusahaan sadar bahwa Wajib Pajak saat ini lebih mementingkan sebuah pelayanan. Nilai dari sebuah pelayanan dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, maka kualitas pelayananpun menjadi prioritas utama bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan jasa pelayanan. Diperlukan adanya departemen khusus untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai sebagai garis depan sangat dibutuhkan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Sebagai ujung tombak, perusahaan pegawai memiliki peran penting dalam pembentukan citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dari pegawai akan mendorong terciptanya tingkat kepuasan pelanggan akan suatu jasa yang ia terima, dan mempengaruhi terbentuknya citra perusahaan.

Dari pembahasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada KPP Pratama Kupang dapat disimpulkan dalam ketiga indikator pelayanan yang dibahas, yaitu Pegawai dapat merespon permasalahan dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat kepada masyarakat, Kemampuan Melayani Masyarakat, dan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pegawai dapat merespon permasalahan dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan bahwa pegawai pada umumnya telah mengetahui apa saja yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan, setelah itu tentunya pegawai sudah tidak sungkan-sungkan untuk menjawab pertanyaan-

pertanyaan yang diberikan oleh Wajib Pajak, setiap keluhan yang diberikan oleh Wajib Pajak diterima oleh pegawai pajak dan dijawab sesuai apa yang pegawai ketahui. Hal ini tentunya menguntungkan bagi kedua belah pihak. Jawaban yang diberikan oleh Pegawai pajak dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajakpun mengerti apa jawaban dari keluhan yang mereka alami.

2. Kemampuan Melayani Masyarakat. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara pegawai melayani Wajib Pajak agar mereka mendapatkan kenyamanan atas kemampuan pelayanan Pegawai terhadap mereka. Pegawai tidak hanya harus mengetahui apa saja yang berkaitan dengan Perpajakan terutama dalam Pajak Bumi dan Bangunan, namun pegawai juga belajar bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik dan benar agar tidak ada kesalahpahaman antara satu dengan yang lain. Jika pegawai telah memberikan Pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak maka dalam hal ini juga menjadi keuntungan bagi Pegawai yaitu meningkatnya Kualitas Pelayanan mereka dan memberikan hal yang positif bagi diri sendiri maupun pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.
3. Untuk indikator Ketepatan Waktu dalam Pelayanan tidak berjalan begitu baik. Dikarenakan bahwa masyarakat atau Wajib Pajak belum terlalu mengerti tentang apa itu Pajak dan apa Keuntungan masyarakat membayar Pajak. Masyarakat masih menganggap remeh tentang Pajak, mereka belum begitu mau melaksanakan apa kewajiban mereka sebagai warga negara yang baik. Pihak Kantor selalu mengingatkan Wajib Pajak untuk membayar pajak sesuai dengan UU yang berlaku yang sesuai dengan keadaan masyarakat. Namun masyarakat masih saja mengabaikannya. Hal ini menjadi kendala bagi pihak kantor dan menjadi tunggakan tugas Pegawai untuk mereka menyelesaikannya.

## **B. SARAN**

1. Diharapkan bagi pihak Kantor atau Pegawai Pajak untuk benar-benar mengetahui apa saja yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan terutama dalam Pelaporan SPT. Bagaimana pegawai dengan baik melayani Wajib Pajak sesuai dengan keluhan yang diberikan oleh Wajib Pajak tersebut, sehingga keluhan tersebut dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak dan memberikan hal positif bagi Wajib Pajak tersebut. Keuntungan pegawai memberikan jawaban yang sesuai dengan keluhan Masyarakat atau Wajib Pajak adalah agar mereka benar-benar mengetahui apa itu Pajak dan bagaimana cara menjalankan kewajiban melaporkan SPT mereka dengan baik dan benar.
2. Pada Kemampuan Melayani Masyarakat dalam Penyetoran Wajib Pajak diharapkan bahwa Pegawai memiliki kemampuan bagaimana mereka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal Penyetoran Wajib Pajak. Setiap Pegawai atau setiap orang tentunya mempunyai kemampuan tersendiri bagaimana melayani dengan baik. Pegawai memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat atau wajib pajak puas dengan pelayanan mereka dan pegawai pun merasa puas atas pekerjaan yang telah mereka laksanakan. Pada Indikator ini juga menjadi keuntungan lebih bagi Pegawai Pajak dikarenakan jika kemampuan pelayanan mereka baik di mata masyarakat atau wajib pajak, tentunya menjadi nilai tambah untuk pegawai karena Kualitas Pelayanan mereka lebih baik lagi dan menjadi hal positif bagi pegawai tersebut ataupun Pihak KPP Pratama Kupang.
3. Pada Ketepatan Waktu Pelayanan dalam pembayaran kewajiban PBB belum berjalan dengan baik, karena masyarakat masih terlalu menganggap remeh tentang pajak. Namun, berkaitan dengan hal tersebut, Negara memberikan kesempatan membayar Pajak sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan, dan jika masyarakat atau Wajib

Pajak terlambat membayar pajak apalagi yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan maka akan dikenakan sanksi atau denda sesuai dengan UU yang berlaku. Hal ini menjadi salah satu cara agar masyarakat tetap membayar pajak sesuai tanggal yang telah disepakati.

Secara keseluruhan, penulisan ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai bagian dari perusahaan, mempunyai pengaruh terhadap pembentukan Pelayanan yang lebih baik lagi. Diharapkan bagi pihak Kantor atau Pegawai Pajak untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar terhadap masyarakat atau Wajib Pajak agar Wajib Pajak juga tetap patuh akan kewajiban mereka sebagai Warga Negara. Diharapkan pula untuk Pegawai untuk mencari cara lebih efektif lagi untuk Wajib Pajak mengetahui tentang pajak agar mereka selalu patuh akan peraturan yang dibuat oleh Pajak ataupun UU yang telah ditetapkan oleh Negara tentang Perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Desty Fitria. Dan Akie Rusaktiva Rustam. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kepemilikan NPWP, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Orang Pribadi Pengusaha (Studi KPP Pratama Malang Selatan). Jurnal Vol 3 No 2. Hlm 1-18.
- Goetsch, David. L, Staanely B.Davis, 2002, Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and servis, New Jersey:Prentice Hall.
- Gronroos, Michael, 1990. *Perceived service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.
- Hidayati Iva Farida. 2014. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Jati I. Ketut 2016. Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.16.3. September: 2342-237*.
- Mclure, Charles E, Jr. "Taxation". Britannica. 20 Desember 2016. <https://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>
- Puspita, Silvia Ratih dan Puji Harto, 2014. Pengaruh Tata Kelola Perusahaan terhadap Penghindaran Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting ISSN (Online): 2337-3806 Volume 3 No 2*.
- Setyonogroho, Haryadi. 2010. Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Surabaya. Artikel Ilmiah: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.
- Taripar Doly, S. M. (2017, January 26). Perpajakan: Amnesti Pajak: Perlakuan Akuntansi Atas Harta & Utang. Retrieved from [www.nusahati.com](http://www.nusahati.com): <http://www.nusahati.com/2017/01/amnesti-pajak-perlakuan-atas-harta-utang/>
- Tjiptono, Fandy. 2011 *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2002 Tentang Penetapan Besarnya Nilai Jual Kena Pajak Untuk Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan

Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)". Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.

Wijayanto, Guntur Jati. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi*.

Yusdinar dkk. 2015. "Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)". *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 1 No. 1 Januari 2015.