

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan hasil penelitian penulis, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaporan Pajak Di Masa Pandemi dapat di ukur dalam tiga indikator pencapaian yakni sebagai berikut; 1) Pencapaian tujuan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram sudah mencapai tujuan atau target yang yang diharapkan, sewalaupun pada masa pandemi covid 19, yang pada mulanya di targetkan 80% untuk pelaporan tahunannya, mampu diselesaikan dengan pencapaian 90%. Kepuasan yang diberikan Pegawai pelayanan sudah cukup baik, dengan berpedoman pada SOP yang ditentukan oleh Jenderal Pajak. 2) Integrasi, oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram, sosialisasi dilaksanakan sudah sangat baik, penyampaian materi dalam sosialisasi mudah di pahami oleh masyarakat wajib pajak, serta diberikan kewenangan seluas-luasnya kepada masyarakat wajib pajak untuk konsultasi dan membangun komunikasi dengan sangat baik. 3) Adaptasi, Penyediaan fasilitas akan sarana dan prasarana oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram sudah memuaskan, di setiap loket ada pegawai yang siap melayani wajib pajak, serta ruang tunggu tersedia AC selama masa pelayanan. Sedangkan trobosan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram dalam melakukan penagihan pajak di Masa Pandemi adalah dengan dibuatnya WA Blast dengan memberikan arahan dan edukasi sehingga tercapainya pelayanan yang efektif untuk pelaporan tahunan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyelenggaraan pelayanan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram, karena sebagai pelayan publik yang ditunjuk oleh Negara serta sesuai dengan amanat Undang-Undang, agar sekiranya meningkatkan lagi pelayanan yang

efektif serta memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat wajib pajak, lebih khususnya di Kota Mataram.

2. Diharapkan kepada seluruh masyarakat yang wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, yakni membayar pajak dengan tertib dan tepat waktu, karna pada dasarnya kemajuan suatu daerah dan Negara, sangatlah bergantung kepada masyarakat yang paham akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara serta oknum-oknum penyelenggara yang ada didalamnya yang harus memiliki jiwa Nasionalisme (Rasa Cinta Kepada Tanah Air dan Bangsa).



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus, Dharma. 2003. *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor. Edisi Revisi. Cetakan kelima. Jakarta: Raja Grafindo Persada.*
- Bagong Surya & Suptina, 2008. *Mentode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatifpendekatan. Jakarta : Kencana.*
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka*
- Cipta. Devano Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan isu. Jakarta : Kencana Prenada Group.*
- Djajadiningrat. 2014. *Perpajakan Indonesia. Jakarta:Salemba Empat.*
- Fidel, 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan. Jakarta: Muria Kencana.*
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 2017. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Stuktur. Proses, Erlangga :Jakarta.*
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee MediaIndonesia*
- Harahap, Sofyan Syafri. 2011. *Analisis Kritis atas laporan Keuangan. EdisiPertama Cetakan ke sepuluh. Jakarta : PT Bumi Aksara.*
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : GhaliaIndonesia.*
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan Edii\si Revisi. Yogyakarta: CV Andi Offset. Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Mardiasmo. 2019. Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta : CV Andi Offset*

- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT RemajaRosdakarya Offset.
- Nanang Martono. 2016. *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, Bejo. 2011. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Kurnia Rohayu, 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABET.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Citra Utama.
- Sutrisno, Edi. 2010. *Budaya Organisasi. Kencana . Jakarta*

Jurnal

- A.M. Huberman & M.B Miles. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Adam, O., Tuli, H., & Husain, S.P. (2017). *Pengaruh Program Pengampunan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak di Indonesia*. Jurnal Ilmu Akuntansi.
- Devia, Seftti. 2021. *Analisis efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Medan Selatan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Erica, D. (2017). *Prosedur Penghitungan terhadap Pengampunan Pajak Di Indonesia*. Jurnal Ecodemia, Vol.1, No.(ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 25498932), 10–17.
- Ghoni, Husen Abdul. 2012. *Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah*. Jurnal Universitas Negeri Surabaya
- Jafar Ulfatul A, Dkk. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaporan Dan Pelaporan Pajak Di Masa Pandemi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat)*. JIAP UM Mataram. Vol-2021
- Kartika, Candra Kusuma. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*. S1 thesis, Fakultas Ekonomi : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lestari, Indah. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Tax and Accounting Review, Universitas

Muhamadiyah, Surakarta.

Mustakim, Pakihi Arifaizha. 2018. Efektivitas pelaksanaan pemeriksaan pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Bantaeng. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Mustamin, Hidayat R, Dkk. Perananan Kepemimpinan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pemulihan Pembangunan Pasca Covid (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat). JIAP UM Mataram. Vol. 8-2020

Nadia, 2019. Analisis Efektivitas Pemeriksaan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Kota. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara : Medan.

Najib, Debby Farihun. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Jurnal. Hlm. 1-12. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.

Pranadata, I Gede Putus. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Malang: Universitas Brawijaya.

Prasiska, Yulianti. 2020. Pengaruh Efektivitas Sanksi Pajak Dan Pelaksanaan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jabar I). Universitas Komputer Indonesia: Bandung.

Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi. Fakultas

Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Syahrini, Amalia. 2021. Efektivitas Sosialisasi Kepatuhan Wajib Pajak Pph Badan (Studi Kasus Pada Pelaku UMKMKabupaten Gowa). Universitas Muhammadiyah Makassar.

Wijayanti, Martina Putri. 2010. Analisis Hubungan Auditor-Klien : Faktorfaktor yang Mempengaruhi Auditor Switching di Indonesia. Skripsi, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Semarang.

Yoga, A. S. (2019) Efektifitas Pelayanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yuli, Ratna. 2021. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi e-Samsat (Studi Kasus Di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi). Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin :Jambi.

Zitri Ilham, Dkk. Partisipasi masyarakat Terhadap Pelaporan Pajak Di Masa Pandemi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram mataram Barat). JIAP UM Mataram. Vol. 9-2015

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Internet

<http://repository.untag-sby.ac.id>. Diakses pada 12 Oktober 2022 Pukul 09.30 Wita.

<https://digilibadmin.unismuh.ac.id> > 4731.

<https://journal.Universitassuryadarma.ac.id>.

<https://money.kompas.com>. Diakses pada 12 Oktober 2022 Pukul 11.05 Wita.

Kasnodiharjo. (1993). *Langkah-langkah Menyusun Kuesioner*. *Media Litbangkes* Vol. III No. 02 : 21-26. Diakses dari <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/MPK/article/viewFile/937/158> 3 pada 30 September 2022 Pukul 11.23 Wita.

www.cnnindonesia.com. Diakses pada 19 Oktober 2022. Pukul 17.06 Wita.

<http://jap.unram.ac.id>. Diakses pada

www.menpan.go.id. Diakses pada 18 Oktober 2022 Pukul 13.27 Wita.

LAMPIRAN



Gambar 5.1: Wawancara Wajib Pajak Di KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.2: Ruang pelayanan KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



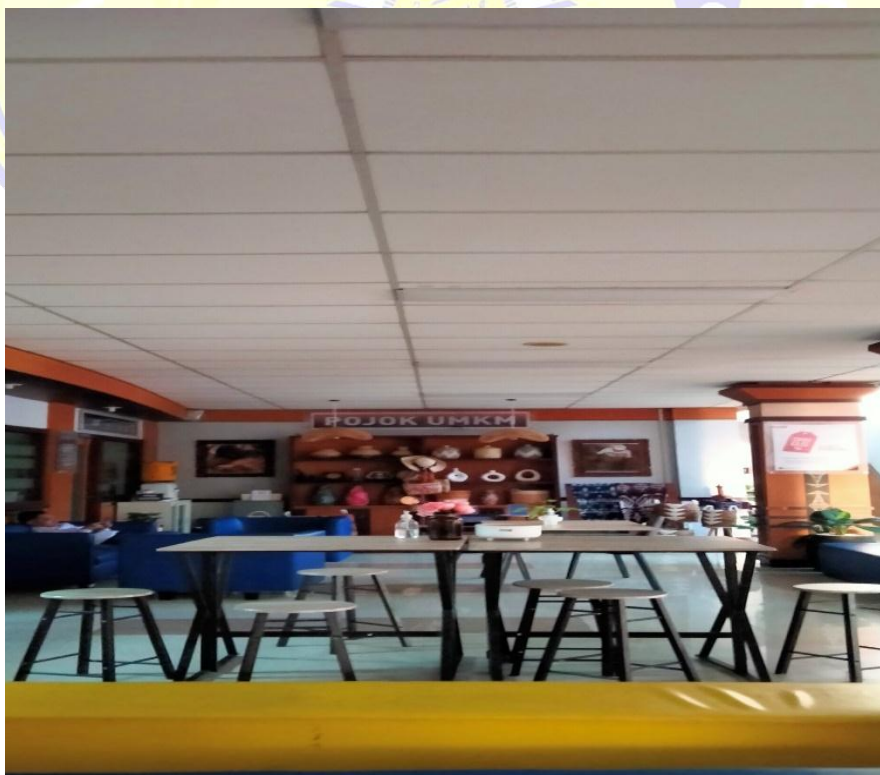
Gambar 5.3: Wawancara Wajib Pajak di KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.4 : Wawancara Staf KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.5: Wawancara Wajib Pajak di KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.6 : Ruang Tunggu Wajib Pajak KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.7 : Wawancara Staf KPP Pratama Mataram Barat(20 Desember)



Gambar 5.8 : Wawancara Staf KPP Pratama Mataram Barat(20 Desember 2022)



Gambar 5.9: Wawancara Staf KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.10: Wawancara Wajib Pajak di KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)



Gambar 5.11: Ruangan Pelayanan KPP Pratama Mataram (20 Desember 2022)



Gambar 5.12: Ruangan Pelayanan KPP Pratama Mataram Barat (20 Desember 2022)