

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya dan hasil analisis wawancara yang diuraikan pada Bab IV, maka beberapa hal yang menjadi kesimpulan adalah:

1. Restrukturisasi organisasi merupakan upaya untuk menanggulangi berbagai kelemahan administrasi dan untuk itu harus dilakukan reformasi administrasi perpajakan yang salah satu kajiannya adalah reformasi struktur organisasi. Dengan penerapan desain struktur organisasi yang tepat akan membawa dampak positif dalam pencapaian tujuan organisasi KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Reformasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi administrasi yang dilakukan dengan penataan ulang organisasi di KPP Pratama Jakarta Cengkareng sebagai bagian dari kebijakan reformasi birokrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dilakukan dengan membenahan administrasi perpajakan dan penerapan restrukturisasi organisasi sistem administrasi perpajakan modern yaitu :
 - a. Restrukturisasi organisasi di KPP Pratama Jakarta Cengkareng dilakukan dengan melakukan perubahan teknologi yaitu dengan penggunaan teknologi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada wajib pajak. Berbagai fasilitas kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak diberikan dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Penerapan teknologi dengan menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang menerapkan manajemen kasus dan alur kerja membuat setiap proses kegiatan akan terukur dan terkontrol sehingga diharapkan dapat mempermudah fiskus dalam pelaksanaan tugas pengawasan dan pelayanan kepada wajib pajak, sedangkan bagi wajib pajak diharapkan dengan penerapan teknologi dan sistem informasi pemenuhan kewajiban perpajakan menjadi lebih mudah, cepat dan tidak rumit.

B. Saran

1. Perwujudan restrukturisasi organisasi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berkaitan dengan modernisasi prosedur organisasi dan struktur organisasi yang memiliki pengaruh besar terhadap kinerja pelayanan dan kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan hendaknya lebih mendapat perhatian dari jajaran KPP Pratama Jakarta Cengkareng guna menciptakan citra positif DJP khususnya KPP Pratama Jakarta Cengkareng.
2. Hal-hal yang perlu mendapat perhatian berkaitan dengan restrukturisasi organisasi antara lain:
 - a. Dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) terus dibenahi.
 - b. Pembenahan SI DJP yang sering *off line* yang akan berpengaruh dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan pengawasan.
 - c. Wajib Pajak mengharapkan pelayanan dan profesionalisme Pegawai Pajak, khususnya *account representative* dan tenaga fungsional pemeriksa pajak, sehingga perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan agar fiskus dapat memahami usaha wajib pajak dan permasalahan perpajakannya, dan diikuti dengan peningkatan kualitas moral sesuai kode etik untuk mensukseskan restrukturisasi organisasi pada KPP Pratama Jakarta Cengkareng.
 - d. Penerapan ukuran kinerja masing-masing pegawai dan penerapan disiplin kepada pegawai terus diupayakan untuk mengurangi resistensi atas pelaksanaan restrukturisasi organisasi.
3. Atas setiap kekurangan dan kelemahan restrukturisasi organisasi administrasi perpajakan modern di KPP Pratama Jakarta Cengkareng hendaknya segera diperbaiki serta diperoleh dukungan dan komitmen pihak-pihak terkait, sehingga dengan restrukturisasi organisasi dapat dicapai administrasi perpajakan yang efektif dan efisien dari waktu ke waktu. Pegawai pajak dapat mendorong komitmen wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

4. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan pajak setelah restrukturisasi organisasi, upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Cengkareng adalah sebagai berikut:
 - a. Membuat sarana dan prasarana pelayanan yang lebih baik dan nyaman dan didukung petugas yang siap melayani wajib pajak dengan baik.
 - b. Membuat janji penyelesaian pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat waktu.
 - c. Memberikan penyuluhan terhadap wajib pajak khususnya mengenai peraturan-peraturan perpajakan yang baru serta tata cara dan prosedur yang benar dalam mengajukan berbagai surat permohonan pelayanan perpajakan ke KPP.
 - d. Mengadakan pelatihan dan pendidikan kepada seluruh jajaran petugas pajak dari atas hingga tingkat bawah dalam memberikan pelayanan prima.
5. Untuk meningkatkan kinerja dan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Jakarta Cengkareng dalam kaitannya untuk mengamankan penerimaan pajak dapat dilakukan upaya-upaya sebagai berikut:
 - a. Mengoptimalkan peran *account representative* dalam mengawasi kewajiban perpajakan wajib pajak dan melakukan penggalian potensi pajak melalui optimalisasi pemanfaatan data dan informasi perpajakan.
 - b. Memberikan konsultasi dan informasi perpajakan kepada wajib pajak mengenai peraturan perpajakan bagi wajib pajak.

Untuk mengoptimalkan pengoperasian SI DJP perlu dilakukan upaya sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan peran *operator console* dalam pengoperasian SI DJP sehingga lebih membuat pelaksanaan tugas lebih cepat dan mudah.
- b. Melakukan pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan terkait dengan SI DJP kepada seluruh jajaran di KPP Pratama Jakarta Cengkareng agar pengoperasian SI DJP lebih dipahami dengan baik.
- c. Meminimalkan jaringan *off line* dengan memperbaiki infrastruktur sehingga tidak menghambat pelayanan dan pelaksanaan tugas kepada wajib pajak.