

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. *Service maturity* yang telah dikembangkan pada situs pajak.go.id meskipun berada pada tingkat moderate namun masih belum dapat memberikan informasi data, sesuai kebutuhan pengguna secara lengkap dan menyeluruh. Layanan informasi masih ditampilkan dalam bahasa Indonesia. Fasilitas interaksi dan transaksi masih belum dimanfaatkan secara maksimal.
2. Suatu nilai lebih karena situs pajak.go.id pada tingkat *delivery maturity* berada pada tingkat moderate. Penyediaan layanan melalui situs pajak.go.id masih belum mengarah pada manajemen hubungan dengan masyarakat. Situs pajak.go.id juga merupakan portal untuk dapat melakukan akses ke situs-situs yang terkait dengan perpajakan baik kantor wilayah pajak di Jakarta maupun kantor wilayah pajak di daerah yang telah mengembangkan situsnya.
3. Tingkat *overall maturity* situs pajak.go.id telah berada dilevel *innovative leader*. Keseluruhan situs pajak.go.id dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan wajib pajak untuk mendapatkan informasi seputar pajak khususnya perpajakan di Indonesia. Jumlah staf pengelola situs pajak yang masih kurang menyebabkan terhambatnya proses *update* situs pajak.

## V.2 Saran

1. Pada tingkat *service maturity* pihak pengelola situs pajak.go.id dapat melakukan terus meningkatkan pengembangan sesuai kebutuhan publik yaitu:
  - a. Menambahkan informasi yang terkait dengan *e-payment* termasuk juga layanan transaksinya namun juga perlu dipersiapkan keamanan sistem transaksi bagi penggunanya.
  - b. Menambahkan layanan *e-FIN* yang digunakan sebagai syarat penggunaan *e-Filing*
  - c. Memperbaiki layanan *e-Registrasion* agar proses penyelesaian pembuatan NPWP dapat dilakukan sesuai dengan standart waktu yang telah ditentukan.
  - d. Menyediakan layanan informasi dalam dua bahasa, untuk mempermudah warga asing yang mempunyai kewajiban membayar pajak di Indonesia.
2. Pada tingkat *delivery maturity* yang masih berada pada level "moderate" sebaiknya perlu dilakukan peningkatan *customer relationship management*, yaitu:
  - a. Menyediakan layanan informasi hasil transaksi yang telah dilakukan disitus pajak.go.id. Dimana informasi tersebut hanya dapat diakses oleh penggunanya yang sudah terdaftar di situs pajak.go.id, yaitu dengan memasukkan *username* dan *password*.
  - b. Pengelola situs pajak dapat menambahkan link ke situs pajak negara lain.
3. Pada tingkat *overall maturity* pihak pengelola situs pajak.go.id dapat meningkatkan dan melakukan perbaikan-perbaikan pada situs.pajak.go.id untuk *service maturity* dan *delivery maturity* yang saat ini telah dikembangkan namun masih ada beberapa kekurangan. Serta melanjutkan visi dan rencana kerja pada cetak biru yang masih belum terealisasi, yaitu meningkatkan *compliance* wajib pajak secara sistem, pembentukan SIN. Direktorat Jendral Pajak juga perlu melakukan penambahan jumlah staf pengelola situs pajak.