

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada Bab 5 ini terdapat Simpulan, Saran dan Implikasi Penelitian. Kesimpulan disusun berdasarkan tujuan penelitian serta hasil penelitian yang telah penulis peroleh. Saran dan Implikasi Penelitian diajukan kepada perusahaan yang dijadikan sebagai objek untuk melakukan penelitian oleh penulis.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka penulis telah mencapai beberapa tujuan atas penelitian yang dilakukan. Berikut ini tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, antara lain :

Tujuan penelitian yang pertama yaitu untuk mengetahui jenis-jenis layanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk mengetahui mekanisme atau tata cara terkait layanan pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian yang ketiga yaitu untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian yang terakhir yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka

kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis pada Tugas Akhir ini terdapat beberapa hal :

Pertama, beberapa jenis layanan pajak daerah yaitu : pendaftaran objek pajak baru, mutase objek pajak/wajib pajak, mutasi gabung/ mutasi pecah PBB, pembetulan/keberatan, SK NJOP, salinan, pengembalian kelebihan pembayaran (restitusi), pemindahbukuan, pengurangan ketetapan, keringanan (penundaan/angsuran), pengurangan /pembebasan sanksi administrasi, pembatalan/penghapusan, legalisir, perpanjangan masa/tahun pajak, pemasangan baru, penyampaian SKPD/SPPT, pelaporan SPTPD, verifikasi, validasi, tanggapan SPHP, pelayanan respon atas pengaduan.

Kedua, mekanisme proses layanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berikut ini mekanisme proses layanan pajak daerah, yaitu : pertama, wajib pajak maupun non wajib pajak datang mengambil antrian di loket antrian yang sudah disediakan. Lalu wajib pajak maupun non wajib pajak setelah mengambil antrian menurut jenis pajak daerahnya, menunggu untuk dipanggil ke bagian customer service/petugas pelayanan. Setelah dipanggil ke bagian customer service/petugas pelayanan wajib pajak maupun non wajib pajak menyerahkan berkas permohonan dan persyaratan lainnya yang sesuai dengan keperluannya. Setelah itu customer service/petugas pelayanan mengecek kelengkapan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan yang diajukan apakah sesuai atau belum sesuai. Setelah semua berkas yang di cek sudah memenuhi kriteria yang sudah ditentukan petugas pelayanan memberikan berkas tersebut kepada kepala seksi untuk dilakukan validasi dan tinjau lapangan. Setelah

selesai kepala seksi memberikan hasilnya kepada kepala bidang untuk diproses pengajuan pembayaran pajak. Jika semua sudah tidak terjadi masalah maka kepala bidang meminta tanda tangan SK pengajuan pembayaran pajak kepada kepala badan. Setelah disetujui dan ditanda tangani oleh kepala badan maka diserahkan kepada kepala seksi dan kepala seksi menyerahkan kepada customer service/petugas pelayanan. Terakhir customer service/petugas pelayanan memberikan print out tunggakan pembayaran pajak daerah kepada wajib pajak maupun non wajib pajak untuk melakukan pembayaran di teller yang sudah disediakan.

Ketiga, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berikut ini aspek-aspek kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang ditinjau oleh penulis, yaitu : pertama, aspek etika pelayanan. Kedua, aspek sarana, prasarana dan/atau fasilitas. Ketiga, aspek pengaduan, saran, dan masukan.

Keempat, kualitas pelayanan pajak daerah yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Untuk mengetahui kualitas pelayanan apakah sudah baik atau bahkan buruk terdapat beberapa prinsip pelayanan yang sudah ditinjau oleh penulis, yaitu : prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan dan kepastian, prinsip keamanan, prinsip keterbukaan, dan prinsip ketepatan waktu.

## 5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

### 5.2.1 Saran

Dalam Tugas Akhir ini penulis memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan yang ditujukan kepada penelitian selanjutnya supaya menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik lagi. Berikut ini saran yang diberikan oleh penulis, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebaiknya tidak menggunakan topik pembahasan yang sama sehingga nanti judul Tugas Akhir akan berbeda dari peneliti sebelumnya. Apabila ingin mengambil topik pembahasan yang sama dengan peneliti sebelumnya sebaiknya menggunakan kebijakan atau peraturan terbaru yang berlaku pada saat melakukan penelitian. Selanjutnya jika ingin mencari objek penelitian dan tempat penelitian sebagai bahan referensi Tugas Akhir sebaiknya mencari lebih dari satu tempat. Dikarenakan untuk mempermudah peneliti selanjutnya apabila terjadi penolakan pengajuan penelitian ditempat tersebut terutama pada kondisi pandemi saat ini.

### 5.2.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa hambatan pada saat melaksanakan penelitian dan supaya peneliti selanjutnya dapat berjalan dengan baik dan dapat meminimalisir hambatan tersebut. Adapun implikasi penelitian dari penulis sebagai berikut :

#### 1. Untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Jika ditinjau dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pelaksanaan pelayanan pajak daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Walaupun masih terdapat sedikit permasalahan saat melakukan proses layanan dengan masyarakat / wajib pajak. Sebaiknya pegawai maupun petugas pelayanan lebih bertanggung jawab lagi akan tugasnya. Sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalah pahaman antara pegawai maupun petugas pelayanan dengan wajib pajak.

#### 2. Untuk Masyarakat / Wajib Pajak

Jika ditinjau dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis wajib pajak yang berkunjung di Badan Pelayanan Pajak Sidoarjo sudah baik. Walaupun masih ada beberapa wajib pajak telat membayarkan tunggakan pajak daerahnya. Serta pada saat pengumpulan berkas-berkas pengajuan pembayaran pajak daerah masih terdapat kekeliruan bahkan kelengkapannya pun masih kurang. Jadi sebaiknya wajib pajak sebelum berkunjung membaca lebih dulu persyaratan apa saja yang diperlukan saat akan membayar pajak daerah di Badan Pelayanan

Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sehingga proses layanan pajak daerah dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ciputra, U. (2015, Juli 7). *Pengertian Pelayanan Prima / Service Excellent*. Retrieved from *Pengertian Pelayanan Prima / Service Excellent*: <http://ciputrauceo.net/>
- Drs. H. Achmad Batinggi, M. d. (2014). *Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. Manajemen Pelayanan Umum*, 1.3.
- Drs. Puji Santosa, M. (2015). *METODE PENELITIAN SASTRA. METODE PENELITIAN SASTRA*, 15.
- Ekonomi, G. (2020, Desember 8). *Pengertian Analisis Data*. Retrieved April 25, 2021, from *Analisis Data*: <https://sarjanaekonomi.co.id/>
- Inka Janita Sembiring . (2014, Oktober 1). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. Jurnal Administrasi Bisnis*, 3. Retrieved August 3, 2021, from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/>
- Ir. Armeini Uha Satari, M. (2016). *Pengertian dan Tujuan serta Tipe dan Struktur Organisasi Sosial. Pengertian dan Tujuan serta Tipe dan Struktur Organisasi Sosial*, 1.18. Retrieved Mei 3, 2021, from [pustaka.ut.ac.id](http://pustaka.ut.ac.id)

JDIH, S. (2021, April 22). *JDIH Kabupaten Sidoarjo*. Retrieved from JDIH Sidoarjo Kab: <http://jdih.sidoarjokab.go.id/>

Karlina, B. (2015). PENGARUH MANAJEMEN FASILITAS TERHADAP MUTU LAYANAN DIKLAT. *PENGARUH MANAJEMEN FASILITAS TERHADAP MUTU LAYANAN DIKLAT*, 43.

KBBI. (2021, APRIL 22). *KBBI*. Retrieved from KBBI: <https://kbbi.web.id/puas>

KBBI. (2021, April 22). *KBBI*. Retrieved from KBBI: <https://kbbi.web.id/>

KEMENKEU, D. (2021, April 22). *Undang-Undang Republika Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Retrieved from DJPK KEMENKEU: <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/>

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi Universitas Esa Unggul Volume 7 Nomor 2*, 114.

Setiawan, S. (2021, Maret 13). *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, dan Contoh*. Retrieved from *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, dan Contoh*: <https://www.gurupendidikan.co.id/>

Suwandi, E. (2019, Januari 10). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT. *ANALISIS TINGKAT*



*KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT*. Retrieved Mei 5, 2021, from [jurnal.untan.ac.id](http://jurnal.untan.ac.id)

Syafnidawaty. (2020, November 10). *Observasi*. Retrieved April 24, 2021, from Observasi: <https://raharja.ac.id/>

Tumbel, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 4.

UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS SURABAYA. (2020/2021). *BUKU PEDOMAN PENULISAN DAN PENILAIAN TUGAS AKHIR DIPLOMA*. SURABAYA: UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS SURABAYA. Retrieved JULI 21, 2021