

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan. Pelayanan Pendaftaran NPWP secara manual dimulai dengan Wajib Pajak datang ke KPP secara langsung, Wajib Pajak mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran serta persyaratan kepada Petugas, kemudian akan diproses dan dicetak SKT dan kartu NPWP oleh petugas, dan diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk diteliti dan ditandatangani, selanjutnya petugas menyampaikan kepada Wajib Pajak kartu NPWP, SKT dan *starter-kit*.

Pendaftaran secara elektronik (*e-registration*) dapat dilakukan oleh Wajib Pajak melalui internet dengan alamat <http://www.pajak.go.id>., Wajib Pajak mengisi formulir pendaftaran secara online melalui Aplikasi *e-Registration* dan membuat akun baru, persyaratan dokumen dikirimkan ke KPP dengan lengkap, kemudian akan diproses dan dicetak SKT dan kartu NPWP oleh petugas, dan diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk diteliti dan ditandatangani, selanjutnya kartunya disampaikan kepada Wajib Pajak.

Prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi yang dilakukan KPP Pratama Purworejo sedikit ada perbedaan pada tahapan awal prosedur pendaftaran secara manual. Perbedaan yang dimaksud pada tahapan awal

prosedur pendaftaran secara manual yaitu, jika di KPP Pratama Purworejo diawali dengan Wajib pajak datang ke tempat pendaftaran, kemudian mengambil nomor antrian untuk mendaftar. Sedangkan menurut SOP Nomor SE-60/PJ/2013 langsung dimulai dengan Wajib Pajak mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran kepada Petugas. Selebihnya sampai tahapan prosedur terakhir urutannya sama. Sedangkan pelayanan pendaftaran secara *e-Registration* dari awal sampai akhir sudah sesuai dengan aturan. Meskipun tidak dijelaskan secara lengkap, namun pada intinya urutan dan tatacaranya sama.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam prosedur pelayanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi yaitu saat mengirim lewat pos banyak Wajib Pajak yang belum menerima kartunya, padahal sudah dikirim, beberapa Wajib Pajak masih ada yang mengalami kebingungan.

Upaya yang dilakukan KPP Pratama Purworejo dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu menyuruh Wajib Pajak untuk datang sendiri ke KPP, Melakukan sosialisasi dan menyiapkan Satpam untuk mengarahkan Wajib Pajak yang ditempatkan di samping pintu masuk.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan sedikit saran sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak, terutama untuk Wajib Pajak baru yang masih belum paham tentang prosedur pendaftaran NPWP Orang Pribadi yang sesuai dengan peraturan.
2. Meningkatkan kualitas kinerja pegawai KPP Pratama Purworejo supaya dapat melayani masyarakat dengan baik.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana (jaringan internet) agar masyarakat lebih mudah dan cepat dalam melakukan akses internet dan melakukan *e-Registration*.