

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan maka penulis dapat mengambil kesimpulan, yaitu :

1. Cara pendaftaran NPWP pada Kantor KPP Pratama Rengat dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara manual dan secara Elektronik. Untuk cara elektronik biasanya digunakan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Formulir NPWP terbagi atas tiga jenis : formulir Wajib Pajak Orang Pribadi, formulir Wajib Pajak Badan, formulir Wajib Pajak Bendaharawan. Setelah formulir yang diisi wajib pajak itu selesai wajib pajak sudah bisa mendapatkan Surat Keterangan Sementara (SKT) dari kantor pajak.
3. Dalam pembuatan kartu NPWP yang dilakukan secara manual dengan langsung mendatangi KPP di mana WP terdaftar, lamanya pembuatan kartu NPWP selama satu hari kerja dengan membawa syarat yang lengkap WP sudah bisa mendapatkan SKT sementara. Sedangkan secara elektronik dengan langsung ke KPP Pratama Rengat dengan membawa SKT sementara dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
4. Adapun jangka waktu penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP kadang masih tidak dapat tepat waktu sesuai dengan aturannya yaitu 1 (satu) hari kerja sejak surat permohonan Wajib Pajak diterima lengkap

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh petugas Tempat Pelayanan Terpadu. Hal ini dikarenakan oleh beberapa kendala seperti gangguan jaringan, tidak adanya Kepala Seksi Pelayanan, pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan yang masih kurang, pengetahuan pegawai dalam penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP yang masih kurang.

#### 4.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan untuk menyelesaikan kendala yang terjadi dalam penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak seperti yang telah penulis uraikan diatas. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengurangi masalah penyelesaian pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak akibat gangguan sistem, diperlukan pemeliharaan sistem secara berkala dan berkesinambungan. Diperlukan pengecekan secara rutin, terhadap komputer dan jaringan. Selain itu, apabila jaringan terganggu ketika permohonan sedang diinput, diharapkan agar sistem mempunyai recovery data sehingga apabila sistem sudah kembali normal, petugas Tempat Pelayanan Terpadu tinggal melanjutkan pekerjaan atas permohonan tersebut dan Surat Keterangan Terdaftar dapat dicetak kembali. Selain itu, pengembangan sistem Direktorat Jenderal pajak harus dilakukan terus menerus.
2. Diperlukan adanya Pejabat Sementara yang dapat menggantikan apabila Kepala Seksi Pelayanan tidak ada. Pejabat Sementara yang ditunjuk adalah pegawai yang mengerti seluk beluk Seksi Pelayanan. Selain itu,

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dibutuhkan kesadaran Kepala Seksi Pelayanan bahwa posisi tersebut sangat penting bagi Seksi Pelayanan. Oleh karena itu, Kepala Kantor hendaknya memotivasi seluruh pegawai agar dapat meningkatkan kinerja dan menyadari tugas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak.

3. Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman serta kesadaran Wajib Pajak, maka diperlukan sosialisasi yang rutin dengan melibatkan berbagai kalangan, baik dari kaum akademisi sampai dengan pengusaha. Selain itu, panduan pengisian formulir permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak hendaknya dibuat sejelas mungkin atau bila perlu untuk setiap lembar permohonan dibuatkan petunjuk pengisian. Menurut pengamatan penulis, jumlah petugas *Help Desk* yang hanya satu orang juga cukup kerepotan karena Wajib Pajak harus mengantre juga untuk melakukan konsultasi. Padahal Wajib Pajak juga masih harus ke Tempat Pelayanan Terpadu setelah dari meja *Help Desk*.
4. Terhadap petugas Tempat Pelayanan Terpadu, perlu kiranya untuk diberikan pelatihan seperti in House Training (IHT) yang berisi tentang panduan penyelesaian administrasi perpajakan. Selain itu, perlu juga diadakan sosialisasi dan pembahasan tentang Standar Prosedur Operasi penyelesaian permohonan Wajib Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu. Pemberian motivasi oleh Kepala Seksi Pelayanan juga akan meningkatkan semangat kerja para petugas Tempat Pelayanan Terpadu.

5. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah dengan penambahan jumlah petugas Tempat Pelayanan Terpadu. Jumlah Petugas Tempat Pelayanan Terpadu yang sedikit sangat berpengaruh pada kinerja yang dilakukan. Karena dengan melayani Wajib Pajak yang banyak setiap hari, tentu saja membuat Petugas Tempat Pelayanan Terpadu merasa jenuh. Oleh karena itu diperlukan penambahan jumlah Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.