

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini diantaranya:

- 1) Persepsi Wajib Pajak tentang modernisasi administrasi perpajakan sangat baik. Adanya modernisasi pada perubahan struktur organisasi kantor perpajakan, berdasarkan fungsi dalam sistem administrasi perpajakan, pelayanan dengan adanya *Account Representative* memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- 2) Persepsi Wajib Pajak terhadap modernisasi penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dinilai sangat membantu dan memudahkan segala kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor pajak.
- 3) Persepsi Wajib Pajak terhadap modernisasi penyempurnaan sumber daya manusia dinilai masih kurang, hal ini dikarenakan penilaian wajib pajak kepada petugas KPP yang melayani dan memberikan penjelasan tentang masalah perpajakan dinilai masih kurang baik. Ada beberapa petugas yang dilihat kurang ramah dalam melayani serta kurangnya penjelasan yang diberikan membuat para wajib pajak masih kebingungan akan hal-hal perpajakan.

- 4) Penerapan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batu yang meliputi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi (TI) serta penyempurnaan sumber daya manusia sudah berjalan dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran untuk membantu tercapainya pelaksanaan sistem administrasi perpajakan diantaranya adalah dengan memberikan edukasi tentang sistem administrasi perpajakan modern kepada para wajib pajak. Dengan memberikan penyuluhan atau memberikan informasi baik secara langsung ataupun melalui media sosial kantor perpajakan. Dengan demikian diharapkan agar nantinya para wajib pajak dapat memanfaatkan sistem administrasi modern untuk keperluan perpajakan sesuai kebutuhan para wajib pajak.

