

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui studi literatur dan wawancara mengenai analisis persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan dan pengawasan *Account Representative*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Tugas Pelayanan *Account Representative*:

a. Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Lingkup Kerja Pelayanan yang Dilakukan *Account Representative*

Account Representative telah berfungsi baik menjadi jembatan bagi wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak terutama dalam fungsi sosialisasi peraturan-peraturan perpajakan. Kehadiran *Account Representative* dalam mencari solusi permasalahan dirasakan belum maksimal oleh Wajib Pajak.

b. Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan yang Diberikan *Account Representative*.

Semua narasumber yang diwawancara menyatakan bahwa *Account Representative* saat ini sudah mudah untuk ditemui maupun dihubungi. Untuk kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, dan penguasaan teknologi, *Account Representative* masih belum sepenuhnya dapat

memuaskan Wajib Pajak. Sebagian Wajib Pajak sudah merasa puas dengan ketanggapan dan kecepatan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan, namun sebagian masih mengeluhkan karena ada sifat suka menunda, dan masih kurangnya inisiatif dari *Account Representative* saat memberikan pelayanan Wajib Pajak. Wajib Pajak sebagian besar sudah merasakan perhatian dari *Account Representative* karena *Account Representative* sudah memberikan waktunya untuk Wajib Pajak.

2. Analisis Persepsi Wajib Pajak Mengenai Tugas Pengawasan *Account Representative*

Wajib Pajak mengharapkan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* lebih bersifat *preventif* dan lebih mendidik Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak mengalami kesalahan-kesalahan yang berulang.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas dan jika dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang ada dalam penelitian ini, persepsi Wajib Pajak terhadap *Account Representative* masih menunjukkan persepsi yang hampir sama dan tidak ada perubahan yang signifikan. Pelayanan dan pengawasan yang dilakukan *Account Representative* dirasakan masih belum maksimal oleh Wajib Pajak. Permasalahan yang terjadi seperti kurangnya pengetahuan yang menyeluruh dari *Account Representative* dan kurangnya tingkat kepercayaan dari Wajib Pajak terhadap *Account Representative* adalah masalah yang terjadi sejak

beberapa tahun ke belakang, tetapi ternyata saat penelitian ini dibuat masalah ini masih juga muncul. Penelitian ini mencoba memberikan kontribusi pengetahuan atas realita persepsi yang berkembang di Wajib Pajak terhadap *Account Representative* untuk dapat menjadi masukan dalam perbaikan *Account Representative* menjadi lebih baik di masa depan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi dan pengetahuan bagi para akademisi untuk penelitian yang sejenis. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mencari dan membaca referensi lain yang lebih banyak sehingga penelitian akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru. Peneliti selanjutnya dapat mencoba membandingkan dengan *Account Representative* di kota lainnya atau membandingkan dengan *Account Representative* pajak yang ada di luar negeri melalui literatur atau referensi jurnal asing untuk dapat menambah pengetahuan yang lebih luas.

2. Saran Praktis

a. *Account Representative* perlu meningkatkan *knowledge* (pengetahuan) secara utuh baik itu terkait ketentuan perpajakan (materi dan formal), menguasai seluruh jenis pajak, dan menguasai teknologi informasi terkini. Pemahaman dan pendalaman pengetahuan pajak yang spesifik terkait dengan bidang usaha dari Wajib Pajak yang ditanganinya juga perlu ditingkatkan. Direktorat

Jenderal Pajak perlu melakukan pembekalan yang lebih baik kepada *Account Representative* melalui pembinaan dan pelatihan atau melalui forum diskusi antar *Account Representative* untuk lebih memperkaya pengetahuan *Account Representative*.

- b. Direktorat Jenderal Pajak harus berusaha terus meningkatkan kepercayaan dari Wajib Pajak misalnya dengan jalan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) baik kemampuan teknis maupun non teknis dari para aparat dan petugas pajak termasuk *Account Representative*, atau bisa dengan melakukan kegiatan-kegiatan pertemuan dengan Wajib Pajak dari berbagai kategori baik perorangan maupun industri. Diharapkan melalui pertemuan tersebut dapat merangkum semua masukan guna mencari solusi permasalahan bersama dengan Wajib Pajak untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak .
- c. Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* diharapkan lebih bersifat *preventif* misalnya dengan mengadakan pelatihan atau sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai hal-hal apa saja yang biasanya seringkali dilanggar Wajib Pajak yang dapat menimbulkan masalah di kemudian hari. Hal ini dilakukan untuk mencegah kesalahan dan pelanggaran dari Wajib Pajak yang mungkin disebabkan oleh karena ketidaktahuan terhadap suatu aturan. Pelatihan yang dilakukan dapat dibagi sesuai dengan pengelompokkan bidang usaha, misalkan dunia pendidikan, bidang tekstil, atau bidang lainnya sehingga permasalahan yang dibahas dapat lebih spesifik.

d. Kegiatan pengawasan yang dilakukan *Account Representative* hendaknya dapat menghasilkan informasi yang dapat memetakan siapa saja yang termasuk Wajib Pajak yang patuh, kurang patuh atau tidak patuh. Dengan pemetaan ini diharapkan kegiatan pengawasan dapat lebih difokuskan untuk Wajib Pajak yang cenderung kurang dan tidak patuh. Hal ini terkait masukan dari Wajib Pajak yang menginginkan adanya apresiasi dari Direktorat Jenderal Pajak kepada para Wajib Pajak yang sudah melakukan kewajiban pajaknya dengan patuh. Salah satu bentuk apresiasi yang dapat diberikan kepada Wajib Pajak yang sudah patuh adalah dengan menunjukkan kepercayaan kepada Wajib Pajak, bukan berarti *Account Representative* lantas tidak lagi melakukan bentuk pengawasan tetapi setidaknya intensitasnya dapat lebih dikurangi seiring dengan tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi.