BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan kerja praktek selama satu bulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang terhitung sejak tanggal 11 Juli 2011 s.d 12 Agustus 2011, mempelajari tugas-tugas *Account Representative* (AR) dan menganalisa kegiatan-kegiatan yang terdapat di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur khususnya mengenai *Account Representative* (AR) di bagian Waskon 2, dengan demikian penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tugas dan fungsi dari *Account Representative* (AR) sebagai penghubung antara DJP dengan wajib pajak dalam memberikan asistensi pelayanan berupa pengawasan dan konsultasi dilakukan sesuia dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia dimana para wajib pajak bisa menerima saran dan himbauan serta mengajukan pertanyaan atau melakukan konsultasi jika memperoleh halangan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
2. Para *Account Representative* (AR) dalam menjalankan tanggung jawabnya pelayanannya dalam hal melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemberian konsultasi dan bimbingan serta memonitor perkembangan wajib pajak berlaku secara professional sesuai dengan menu pengawasan alur kerja.

3. Mekanisme kerja dari *Account Representative* (AR) sederhana namun tetap memberikan jaminan pelayanan yang memadai kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya, dimana dalam mekanisme kerja tersebut sangat fleksibel bagi pelaksanaan kerja *Account Representative* (AR) yang bisa menggunakan berbagai media dalam pelayanannya.
4. Prosedur pelaksanaan kerja yang diberikan oleh *Account Representative* (AR) kepada wajib pajak dapat dialakukan dengan berbagai cara yang dapat menfasilitasi baik *Account Representative* (AR) sendiri maupun wajib pajaknya. Perosedur pelayanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari berbagai jenis mulai dari pelayanan secara lansgung sampai dengan pelayanan secara online.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan kerja praktek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur khususnya di Seksi Pengawasan dan Konsultasi, penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kinerja serta pengawasan dan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak diantaranya:

1. *Account Representative* (AR) perlu mengevaluasi kecepatan dan ketepatan dalam mengelola dan penyelesaian pelayanan.
2. *Account Representative* (AR) lebih diberi fasilitas yang memadai baik dalam kantor maupun lapangan guna meningkatkan efektifitas kerja.

3. *Account Representative* (AR) lebih produktif dalam membantu Wajib pajak dalam memperoleh informasi umum yang berhubungan dengan bisnis WP terkait dalam perpajakan.
4. Penambahan jumlah *Account Representative* (AR) agar pemberian pelayanan terhadap Wajib Pajak bisa lebih optimal.
5. Pemberian penghargaan bagi *Account Representative* (AR) yang berprestasi agar dapat memacu produktivitas dan kreativitas para *Account Representative* (AR).