BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang tentang Tinjauan Atas Efektivitas Pelayanan *Account Representative*, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Efektivitas Pelayanan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang melayani para Wajib Pajak untuk membimbing apabila ada hal yang tidak dimengerti atau yang harus dipertanyakan.

   Account Representative (AR) yang juga disebut staff pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak *Modern*, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.
2. Tugas *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang ,melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak, melakukan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak.

   Dalam melaksanakan kesehariannya sebagai perwakilan dari wajib pajak, *Account Representative* (AR) memiliki tugas-tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Sebagai pegawai penghubung (*Liaison Officer*) yang menjadi tanggung jawabnya untuk seluruh jenis pajak (PPh, PN, PPnBM dan PBB).
b. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak ynag menjadi tanggung jawabnya.
c. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
d. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran WP dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (*Voluntary Compliance).*
e. Berkewajiban memberikan data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum (dengan persetujuan tertulis Kepala kantor).
f. Berkewajiban untuk memutakhirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

Tanggung Jawab *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang melakukan pengawasan terhadap kewajiban dan pemenuhan terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak, melakukan monitoring terhadap data profil wajib pajak, melakukan usulan perubahan terhadap data profil wajib

pajak, dan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak.

3. Dalam memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Sumedang, para *Account Representative* (AR) memiliki fasilitas-fasilitas untuk dapat mendukung pelayanannya, namun masih terdapat beberapa kendala dalam fasilitas fisik ruangan yang kurang memadai bagi pemeberian pelayanan yang bersifat pribadi antara *Account Representative* (AR) dengan Wajib Pajaknya. Pentingnya memiliki sarana yang memadai bagi WP akan meberikan kesan yang baik dan kepuasan terhadap Wajib Pajak. Selain hal diatas, kendala yang dihadapi yaitu kurangnya tenaga *Account Representative* (AR) sendiri dalam melayani WP, dimana setiap AR memiliki tanggung jawab WP yang kurang ideal, sehingga hal ini akan berakibat terhadap kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Penting bagi Dirjen Pajak untuk menambah jumlah *Account Representative* (AR) disesuaikan dengan pertambahan jumlah WP setiap tahunnya.

4.2 Saran

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran untuk peningkatan serta pelancaran dalam pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajak yang akan dilaksanakan, antara lain :

1. Dalam melaksanakan tugasnya didalam memberikan bimbingan /himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak *Account Representative* terkadang sulit untuk ditemui di lingkungan kantor, hal ini menyebabkan kurang keefektifan dalam menjalankan tugasnya sebagai *Account Representative*. Sehingga perlu ditingkatkan lagi tentang kedisiplinan dalam kehadiran dan memberikan penghargaan kepada *Account Representative* yang memiliki kinerja lebih dari *Account Representative* lainnya.
2. Dalam melaksanakan tanggung jawabnya Account Representative harus bisa memahami segala ruang lingkup usaha, pekerjaan wajib pajak, peraturan terbaru perpajakan sehingga diperlukannya pendidikan dan pelatihan perpajakan untuk *Account Representative.*
3. Didalam kendala-kendala *Account Representative* kepada Wajib Pajak dengan kurangnya ruangan yang memadai untuk konsultasi, seharusnya memberi pelayanan yang bersifat pribadi. Seperti ruangan yang tertutup, jadi efektif dalam pemberian masukan-masukan atau memberi solusi untuk masalah yang dihadapi/ tidak dimengerti Wajib Pajak.