

BAB 3

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari Tugas Akhir, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan konsultasi *Account Representative* sangat diperlukan, terutama untuk Wajib Pajak baru dan Wajib Pajak Badan yang memiliki permasalahan perhitungan perpajakan yang cukup kompleks.
2. Adanya pembagian tugas *Account Representative* berdampak baik pada pelayanan ke Wajib Pajak, pelayanan menjadi lebih cepat sehingga semua Wajib Pajak dapat terlayani dengan maksimal.
3. Layanan konsultasi *Account Representative* mampu meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT, dikarenakan adanya edukasi dan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
4. Dengan memperhatikan kode etik pegawai serta pengawasan yang ketat baik dari pihak internal maupun eksternal KPP, diharapkan strategi pengamanan penerimaan negara dapat berlangsung dengan baik.
5. Layanan konsultasi *Account Representative* sudah cukup jika dimanfaatkan dengan baik oleh Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

3.2 Saran

Saran bagi kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang :

1. Sistem dan Prosedur pelayanan yang ada telah baik dan mendukung kelancaran proses pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak
2. Pertahankan apa yang telah ada saat ini, dan jika mungkin tingkatkan lagi sistem-sitem yang memudahkan Wajib Pajak dalam pelaksanaa proses perpajakannya.