

BAB VI PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi interpersonal dalam konsultasi perpajakan secara *online* terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu tahap awal yang terdiri dari *opening* dan *feedforward*, kedua, tahap tanya jawab terdiri dari *business* dan *feedback* dan ketiga, tahap penutup. Komunikasi interpersonal dalam konsultasi perpajakan secara *online* berlangsung secara sinkron (*synchronous*) dan asinkron (*asynchronous*). Komunikasi interpersonal dalam konsultasi perpajakan secara *online* menggunakan pesan verbal yaitu teks, foto, dokumen, dan video serta pesan nonverbal yaitu *emoticon* dengan tingkat keterbukaan yang masih rendah baik dari Wajib Pajak dan petugas pelayanan.
2. WhatsApp sebagai media konsultasi perpajakan secara *online* mempunyai tingkat kecocokan yang berbeda terhadap jenis pesan konsultasi perpajakan yang disampaikan. Pemanfaatan WhatsApp dalam konsultasi perpajakan secara online dapat berjalan efektif untuk untuk jenis pesan konsultasi yang tidak berkaitan dengan masalah aplikasi perpajakan. Sementara itu, konsultasi online terkait masalah aplikasi perpajakan belum berjalan optimal, sulit mendapatkan kesamaan makna, dan menimbulkan ambiguitas karena hanya menggunakan fitur *chat* WhatsApp saja.

1.2 Saran

Saran peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Sebaiknya KPP Pratama Padang Satu memanfaatkan fitur *video call* yang terdapat pada WhatsApp terutama untuk konsultasi perpajakan yang berkaitan dengan masalah aplikasi perpajakan.

2. Sebaiknya, KPP Pratama Padang Satu membuat standar operasional konsultasi perpajakan secara *online* yang mengatur tentang waktu tunggu Wajib Pajak untuk dilayani dalam konsultasi *online*.
3. Sehubungan dengan petugas pelayanan memiliki tugas dan pekerjaan lain selain melayani konsultasi perpajakan secara *online* maka diharapkan KPP Pratama Padang Satu membuat jadwal piket petugas pelayanan konsultasi *online* perpajakan sehingga ketika petugas pelayanan sedang melaksanakan pekerjaan lain terdapat petugas pelayanan lain yang *stand by* untuk tetap melayani konsultasi melalui WhatsApp.
4. Pada tahap awal konsultasi diharapkan menambah informasi mengenai nomor jenis layanan konsultasi lainnya agar Wajib Pajak dapat mengakses apabila salah menghubungi.
5. Apabila pertanyaan Wajib Pajak tidak sesuai dengan nomor layanan konsultasi diharapkan petugas pelayanan tetap memberikan umpan balik terlebih dahulu sepanjang informasi yang ditanyakan oleh Wajib Pajak masih bersifat umum.
6. Saat ini, Wajib Pajak yang salah menghubungi nomor WhatsApp konsultasi diarahkan untuk menghubungi kembali nomor WhatsApp konsultasi yang sesuai dengan jenis konsultasinya sehingga Wajib Pajak harus mengulang proses konsultasi dari awal. Sebaiknya, petugas pelayanan yang telah menerima pesan konsultasi tersebut dapat meneruskan pesan tersebut ke nomor WhatsApp konsultasi yang benar yang nantinya petugas pelayanan yang seharusnya melayani pesan tersebut langsung menghubungi Wajib Pajak dan memberikan umpan balik atas pesan yang telah dikirim oleh Wajib Pajak.
7. KPP Pratama Padang Satu diharapkan menyiapkan video panduan yang dapat dibagikan kepada Wajib Pajak yang membutuhkan tutorial.
8. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah meneliti pengaruh komunikasi *online* dalam pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepuasan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak atau meneliti lebih dalam pengalaman komunikasi Wajib Pajak sebagai pengguna layanan konsultasi tatap muka dan konsultasi *online*.