

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari penelitian mengenai penerapan kode etik dan kualitas pelayanan melalui kuesioner dan wawancara mendalam kepada informan dan responden yang kompeten menjawab pertanyaan latar belakang masalah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemahaman kode etik oleh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada seluruh pegawai dan hasil wawancara mendalam kepada dua orang pegawai AR termasuk wawancara kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora.
2. Penerapan kode etik yang dijalankan oleh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora secara keseluruhan telah memenuhi harapan dari wajib pajak akan kualitas pelayanan publik yang baik.
3. Kebijakan yang diambil oleh DJP untuk memastikan pelaksanaan kode etik tetap dijalankan dengan baik oleh pegawai, sehingga kesenjangan (*gap*) antara penerapan kode etik pegawai dengan harapan wajib pajak menjadi kecil, ada 2 (dua) cara, yaitu :
 - a. Kebijakan preventif (pencegahan) : pencegahan pelanggaran kode etik ini dilakukan dengan cara internalisasi kepatuhan melalui sosialisasi visi, misi, nilai DJP dan juga kode etik kepada pegawai pajak dan Wajib Pajak, workshop, diklat, penyuluhan, dan berbagai macam kegiatan yang melibatkan pegawai. Selain itu dilakukan juga dengan pengawasan melekat kepada pegawai untuk menjamin kualitas pelaksanaan kode etik tetap baik dilaksanakan dengan cara turun langsung melihat pelaksanaan nilai kode etik di lapangan.

- b. Kebijakan reaktif (penindakan) : dengan cara mengevaluasi, mengkoordinasi dan monitoring pelaksanaan kode etik, kemudian melakukan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran disiplin dan kode etik baik secara moral maupun rekomendasi penjatuhan sanksi dan rekomendasi penjatuhan sanksi lainnya.

Kebijakan yang diambil khusus untuk KPP Pratama Jakarta Tambora adalah kebijakan preventif, dikarenakan tidak adanya temuan pelanggaran disiplin dari pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora.

B. SARAN

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sehubungan dengan hasil penelitian terhadap penerapan kode etik dan kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Tambora adalah sebagai berikut :

- a. Visi, misi dan nilai DJP tahun 2008-2010 memang memerlukan waktu untuk dapat diketahui oleh seluruh pegawai pajak, begitu juga dengan kode etik yang juga merupakan hal yang baru di DJP, oleh karena itu perlu dilakukan upaya yang serius dengan cara antara lain :
- menyebarluaskan dan mempublikasikan visi, misi dan menanamkan nilai-nilai kode etik pegawai sebagai budaya organisasi DJP semakin gencar, dimana proses penanaman nilai-nilai tersebut dilakukan dengan terus mengadakan sosialisasi dan internalisasi kepatuhan di lapangan yaitu di kantor-kantor pelayanan pajak, dimana para pegawai langsung bersentuhan dengan wajib pajak. Hal ini sangat berguna untuk menyeragamkan pengertian setiap nilai dalam visi, misi, nilai DJP yang tertuang dalam kode etik untuk memastikan nilai-nilai tersebut dilakukan sesuai dengan harapan yang dicita-citakan oleh organisasi dan harapan masyarakat.
 - Semakin mengefektifkan peran kehumasan DJP dengan cara menyebarluaskan nilai-nilai kode etik melalui media massa, baik media cetak, radio, televisi, spanduk. Hal ini sangat penting agar seluruh *stakeholder* memiliki *sense of control* yang besar, sehingga citra DJP di mata masyarakat menjadi baik dan potensi penyimpangan di lapangan tidak ada lagi, dan tujuan modernisasi DJP '*zero tolerance*' terhadap KKN dapat terealisasi.

- b. Melakukan pertemuan secara teratur baik di KPP ataupun satu kantor wilayah guna membahas kendala-kendala atau dilema dari pegawai yang menjalankan kode etik yang terjadi di lapangan. Hal ini penting dilakukan oleh pimpinan DJP untuk memperhatikan dinamika yang terjadi di lapangan secara rutin, sehingga diharapkan dengan terus dipantaunya dan dimintanya masukan dari pegawai, maka pimpinan DJP selanjutnya dapat membuat kebijakan yang tepat sasaran sehingga nilai-nilai kode etik dapat selalu diperbaiki sesuai dengan kondisi di lapangan.
- c. Pimpinan DJP diharapkan memberikan komitmen dalam teladan terlebih dahulu dalam penerapan kode etik sehingga seluruh pegawai mempunyai kesadaran dan komitmen pribadi untuk melaksanakan nilai-nilai kode etik tersebut. Hal ini sangat penting untuk memberi motivasi kepada pegawai di lapangan sehingga pelaksanaan kode etik tidak perlu dipaksakan pelaksanaannya dengan pengawasan atasan, sehingga perapan kode etik secara alami akan berjalan sesuai dengan itikad baik pribadi pegawai sesuai dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai.
- d. Perlu diadakan acara kebersamaan antar pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, bisa dengan *outing*, *outbond*, olahraga bersama, atau bisa juga *coffe morning* di hari Jumat untuk meningkatkan adanya rasa saling peduli dan saling menjaga, sehingga rasa sungkan, rasa takut, atau tidak enak untuk menegur apabila melihat indikasi penyimpangan atau adanya pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh rekan kerja dapat dilakukan oleh seluruh pegawai.
- e. DJP perlu memberikan *training* atau pelatihan kepribadian kepada para petugas pelayanan, sehingga sikap ramah para petugas dalam pelayanan pajak di TPT dapat ditingkatkan. Pelatihan tersebut sangatlah penting meskipun hal ini dapat dimaklumi oleh para Wajib Pajak berkaitan dengan tidak sebandingnya atau tidak proporsionalnya jumlah antara Wajib Pajak dengan petugas pelayanan.
- e. Sarana dan prasarana di tempat pelayanan terpadu ditingkatkan. Wajib pajak meminta kepada KPP Pratama Jakarta Tambora untuk memperhatikan pengadaan fasilitas air minum, koran/majalah dan tempat sampah di tempat pelayanan terpadu sehingga memberi kenyamanan ketika mengantri cukup lama untuk melapor pajak.

- f. Meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini sangat berguna untuk mengurangi pekerjaan administrasi klerikal, yang seharusnya dapat dilakukan oleh sistem dan bukan manusia, sehingga SDM yang ada dapat dialokasikan untuk mengerjakan pelayanan pajak yang membutuhkan kompetensi SDM yang bersentuhan langsung dengan Wajib Pajak.
- g. Membuat standar baku pelayanan publik DJP, sehingga wajib pajak dimanapun berada dapat merasakan kualitas pelayanan yang sama dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (misalnya dengan standar kualitas ISO).
- h. Selain memberikan sosialisasi kode etik, para *Account Representative* juga perlu dilakukan pendidikan perpajakan yang terus-menerus perlu ditingkatkan, sehingga pengetahuan dan kompetensi dari *Account Representative* dapat mengakomodir segala pertanyaan mengenai perpajakan dalam pekerjaan bimbingan dan konsultasi yang ditanyakan oleh Wajib Pajak.
- i. Melakukan evaluasi terhadap penerapan kode etik yang dilakukan oleh pegawai dan kualitas pelayanan pajak melalui survei atau polling secara rutin kepada pegawai dan wajib pajak. Hal ini berguna untuk selalu diingatkan bekerja sesuai dengan aturan yang ada.
- j. Meningkatkan frekuensi penayangan iklan layanan masyarakat di media cetak dan elektronik, sehingga dapat semakin mendekatkan informasi singkat kepada wajib pajak dan calon WP mengenai pajak. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam membangun bangsa.