

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, kesimpulan yang peneliti lakukan ialah peran humas dalam mensosialisasikan *e-billing*, maka kesimpulannya sebagai berikut. Peran yang dilakukan Humas sudah menerima saran atau masukan dari masyarakat, saran dari masyarakat disaat Humas melakukan evaluasi pun sudah dibahas untuk kebaikan perpajakan dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi. Humas berperan sebagai komunikasi antar internal dan eksternal yaitu membangun hubungan baik dengan karyawan dan membangun kepercayaan kepada masyarakat. Membantu kebijakan komunikasi perusahaan, humas sudah melakukan perannya sebagai mediator antara pihak pelayanan pajak dengan masyarakat. Humas Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi sudah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan arahan dari Direktorat Jenderal Pajak, humas sudah melakukan.

Tujuan diadakannya sosialisasi ini untuk memberikan informasi bagaimana penggunaan *e-billing*, memberikan informasi mengenai perpajakan seperti apa, supaya saat diberikan informasi ini wajib pajak bisa mengerti dan tidak kesulitan tentang bagaimana penggunaan *e-billing*. Namun dibalik semua peran yang sudah dilaksanakan dengan baik ada kendala yang harus dihadapi oleh Humas Kantor Pelayanan Pajak seperti minim nya Staff Khusus Humas, informasi yang dipahami wajib pajak berbeda-beda karena ada yang diberikan penjelasan satu kali langsung mengerti ada pula yang harus belajar beberapa kali baru mengerti, koneksi yang terkadang bagus terkadang juga buruk karena sistem *e-billing* saat ini menggunakan media elektronik. Saat sosialisasi dilakukan seharusnya wajib pajak membawa laptop pribadi, namun ada beberapa wajib pajak yang tidak membawa laptop sehingga Staff Humas pun bingung untuk menjelaskan jika tidak dipraktikkan.

5.2 Saran

Selama peneliti menjalankan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi, penulis ingin menyampaikan beberapa saran untuk Humas Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi yaitu. Sebaiknya Staff Humas di tambah karena pada saat sosialisasi dilaksanakan staff humas membutuhkan bantuan beberapa humas tambahan karena jika sosialisasi dilakukan dengan mengandalkan dua humas saja tidak yakin semua wajib pajak setelah meninggalkan sosialisasi tersebut bisa mendapat informasi yang disampaikan oleh pihak humas. Koneksi untuk menghubungkan ke sistem *e-billing* sebaiknya diperbaiki, karena sangat membuthkan koneksi yang lancar untuk menghubungkan ke sistem *e-billing*. Sebaiknya praktik ditempat untuk wajib pajak yang mengikuti sosialisasi mencoba menerapkan apa yang humas sudah jelaskan, supaya praktik sendiri dimanapun sudah lancar.

