

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penerapan budaya kerja, pola koordinasi, dan pola supervisi pada saat diterapkannya sistem kerja *WFH* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung tetap berjalan dengan baik dan memberikan dukungan terhadap kinerja penyelesaian keberatan wajib pajak. Pegawai Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung memiliki komitmen dalam penerapan budaya kerja sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan. Meskipun pegawai sedang mendapat giliran *WFH* dan bekerja dari rumah, pegawai memiliki rasa tanggung jawab dan sikap profesional.

Peran sarana penunjang kinerja pada saat *WFH* menjadi sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Sarana penunjang kinerja yang digunakan oleh pegawai pada saat diberlakukannya *WFH* membantu kinerja pegawai dalam menyelesaikan keberatan wajib pajak. Sarana penunjang yang digunakan pegawai pada saat bekerja di rumah terdiri dari perangkat yang dimiliki oleh pegawai sendiri seperti *laptop* dan *handphone* dan sarana penunjang yang disediakan oleh kantor, seperti aplikasi sistem administrasi yang bisa diakses menggunakan layanan *Virtual Private Network (VPN)*.

Selama diberlakukannya sistem kerja *WFH* penelitian keberatan difokuskan terhadap pekerjaan yang dapat dilakukan dengan sistem informasi yang bisa diakses dengan layanan *Virtual Private Network (VPN)*. Untuk pekerjaan yang berkaitan dengan berkas fisik seperti penyerahan konsep dan penandatanganan dokumen oleh atasan dilakukan pada saat pegawai bekerja di kantor (*WFO*). Proses pembahasan sengketa keberatan baik dengan pemeriksa maupun dengan wajib pajak tetap dapat dilaksanakan pada saat *WFH*.

Penerapan sistem kerja *WFH* telah terbukti efektif terhadap kinerja penyelesaian keberatan pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung dimana berdasarkan data penyelesaian keberatan pada tahun 2021, rata-rata jangka waktu penyelesaian keberatan tiap bulan adalah di bawah 12 bulan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap efektivitas sistem kerja *WFH* pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Mengingat adanya kemungkinan mutasi ataupun promosi pegawai yang saat ini sedang ditempatkan bekerja pada Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung serta belum usainya pandemi Covid-19, unit kerja ini diusulkan dapat merumuskan *Standard Operating Procedure work from home* yang sistematis dan dapat diduplikasi oleh seluruh pegawai.
2. Dilakukan *sharing* atau *transfer of knowledge* mengenai keberhasilan penerapan pola kerja pada saat pemberlakuan sistem *WFH* di Bidang KBP Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung yang diharapkan dapat diterapkan pada unit kerja lain di Kantor Wilayah DJP yang lain di seluruh Indonesia.
3. Diperlukan standar ruang kerja di rumah yang memenuhi prasyarat minimum bagi pegawai yang sedang bekerja di rumah agar penyelesaian pekerjaan dapat semakin ditingkatkan