

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian netnografi pada akun TikTok baik akun resmi Badan Pendapatan Daerah maupun *citizen* dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut sebagai berikut:

1. Sesuai data yang diperoleh peneliti, Akuntabilitas yang dapat diperoleh dari media sosial TikTok mengenai Pajak Bumi dan Bangunan yakni penyuluhan kepada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan atau citizen mengenai bagaimana cara pembayaran tagihan Pajak Bumi dan Bangunan itu dapat dilakukan, hingga dokumentasi saat pegawai Badan Pendapatan Daerah melakukan penyuluhan, penagihan serta mobling(mobil keliling) guna meningkatkan capaian penerimaan pajak daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Transparansi yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah terkait capaian penerimaan pajak daerah PBB dalam unggahannya melalui video TikTok belum maksimal, tidak ada satu pun video mengenai tingkat pencapaian serta realisasi penerimaan pajak daerah yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan mengalami kenaikan berapa persen, pemasukan secara nominal berapa persen, dua poin tersebut tidak ditemukan dalam akun *official* resmi Badan Pendapatan Daerah.
3. Tidak banyak adanya komunikasi dua arah antara admin TikTok dengan respon citizen yang menonton video yang disajikan, sehingga informasi yang tersampaikan tidak dapat diterima secara maksimal oleh Wajib Pajak atau

citizen. Tidak semua akun memiliki *contact person* untuk melayani Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. TikTok dapat digunakan sebagai media perkembangan informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan untuk semakin banyak Badan Pendapatan Daerah yang menggunakan aplikasi TikTok untuk menyampaikan informasi utamanya tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Memberikan informasi mengenai capaian atas penerimaan pajak daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan. Dikarenakan Wajib Pajak berhak untuk mengetahui apakah capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan daerahnya semakin baik atau sebaliknya.
3. Melakukan komunikasi dua arah bagi seluruh pengguna media sosial TikTok yang mengunggah video edukasi Pajak Bumi dan Bangunan, agar memudahkan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam memaksimalkan informasi yang ingin didapatkan.
4. Selalu memberikan informasi mengenai *contact person/contact center* yang dapat dihubungi guna menambah fasilitas layanan kepada Wajib Pajak.