

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Cimahi sudah baik, walaupun menurut Wajib Pajak bahwa mereka yang lebih aktif dalam berkonsultasi dengan *Account Representative* jika memiliki masalah dan *Account Representative* sangat jarang berinisiatif memberitahukan kepada Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan terbaru. Hal ini terlihat dari hasil pengolahan data yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan 15 pernyataan yang dituangkan dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Dimensi tangible (bukti fisik), persepsi responden menunjukkan persentase 63,7% dengan kategori baik.
  - b. Dimensi reliability (keandalan), persepsi responden menunjukkan persentase 58% dengan kategori baik.
  - c. Dimensi responsiveness (daya tanggap), persepsi responden menunjukkan persentase 53% dengan kategori baik.
  - d. Dimensi assurance (jaminan), persepsi responden menunjukkan persentase 55,33% dengan kategori baik.

- e. Dimensi *emphaty* (empati), persepsi responden menunjukkan persentase 46,67% dengan kategori baik.
2. Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi sudah baik. Hal ini terlihat dari hasil pengolahan data yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan 6 (enam) pernyataan yang dituangkan dalam 3 (tiga) dimensi. Ketiga dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:
    - a. Menghitung dan melaporkan dengan benar, persepsi responden menunjukkan persentase 55,5% dengan kategori baik.
    - b. Melaporkan SPT tepat waktu, persepsi responden menunjukkan persentase 52,5% dengan kategori baik.
    - c. Membayar pajak terutang tepat waktu, persepsi responden menunjukkan persentase 55,5% dengan kategori baik.
  3. Berdasarkan hasil analisis pengujian statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi.

## 5.2 Saran dan Kekurangan Penelitian

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

### 1. KPP Pratama Cimahi

Kinerja *Account Representative* sejauh ini sudah bagus dan berhubungan baik dengan Wajib Pajak, namun Wajib Pajak ingin agar *Account Representative* lebih aktif untuk membantu mereka, tidak hanya pada saat Wajib Pajak ingin berkonsultasi atas masalah mereka. Dengan kata lain, *Account Representative*

harus ”menjemput bola” kepada Wajib Pajak dengan berbagai cara, seperti misalnya:

- a. Melakukan pelatihan atau sosialisasi perpajakan gratis bagi Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan setiap wilayah Pengawasan dan Konsultasi (Waskon). Misalnya dalam mengisi SPT Tahunan karena masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang awam dalam mengisi SPT Tahunan. Peneliti memberikan saran sebaiknya *Account Representative* melakukan pelatihan ini 2 (dua) bulan sebelum masa terakhir melaporkan SPT Tahunan untuk masing-masing Wajib Pajak.
- b. Mengirim surat atau mendatangi Wajib Pajak yang berada di dalam wilayah Waskonnya untuk mengetahui keluhan Wajib Pajak.

Untuk melakukan hal tersebut, peneliti memberi saran berdasarkan keluhan Wajib Pajak bahwa jumlah *Account Representative* sebaiknya ditambah lagi agar lebih memadai.

## 2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki kekurangan, disebabkan oleh waktu, tenaga dan objek penelitian yang terbatas. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan penelitian ini disarankan untuk memperluas sampel dan variabel penelitiannya, seperti misalnya kepuasan Wajib Pajak atau peningkatan penerimaan negara sebagai variabel dependennya.