

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai Pengaruh Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis dalam Bab ini akan menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian tentang variabel Pelayanan *Account Representative*, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan *Account Representative* termasuk dalam kategori cukup baik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian tentang variabel Kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak termasuk dalam kategori cukup baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 24,38% sedangkan sisanya sebesar 75,62% adalah pengaruh dari faktor lain yang tidak diamati oleh peneliti.

5.1. Saran

Saran yang dikemukakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. KPP Pratama Bandung Bojonagara
 - a. Diperlukan komitmen para pegawai KPP Pratama Bandung Bojonagara untuk

memberikan pelayanan prima serta mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, serta perbaikan budaya organisasi agar lebih kondusif dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai, sebaiknya perlu dikeluarkan kebijakan mengenai pemberian penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*).

- b. Kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Bojonagara dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Adapun manfaat dari pemberian pelatihan dan pendidikan tersebut sebagai berikut:
 - a) Agar pegawai dapat menguasai aturan perpajakan dan dapat menerapkannya secara konsisten kepada semua wajib pajak.
 - b) Memberikan bekal yang cukup untuk menangani perilaku wajib pajak yang berbeda-beda.
 - c) Mempermudah dan menyederhanakan sistem dan prosedur layanan agar mudah dimengerti oleh semua wajib pajak.

2. Bagi Peneliti Mendatang

Bagi peneliti yang akan datang sebaiknya menambahkan variabel yang lain untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain kualitas dari pelayanan yang diberikan KPP.