

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis untuk menjawab identifikasi masalah yang telah dikemukakan pada Bab I, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* terhadap Wajib Pajak orang pribadi dinilai telah efektif dengan nilai rata-rata sebesar 4,10.
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying dinilai patuh dengan nilai rata-rata sebesar 3,99.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebesar 11,4% dan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kesadaran Wajib Pajak dan pengawasan yang dilakukan *Account Representative*.

#### 5.2 Saran

Pada bagian akhir skripsi ini, penulis mengajukan beberapa saran yang berkaitan dengan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai pelayanan *Account Representative* dan kepatuhan Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan kriteria syarat material dalam mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat terukur secara akurat serta disarankan untuk meneliti atau mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak selain yang telah dibahas dalam penelitian ini.

2. Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak

- a. Sebaiknya diberikan asosiasi secara berkala dan berkelanjutan kepada *Account Representative* khususnya mengenai peraturan perpajakan.
- b. Sebaiknya dilakukan evaluasi kinerja *Account Representative* khususnya kualitas pelayanan yang diberikan *Account Representative* kepada Wajib Pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Perlu dilakukan pelatihan secara berkesinambungan mengenai teknologi informasi bagi karyawan perusahaan yang menangani pajak sehingga dapat mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara optimal.