

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama “X”.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan besarnya pengaruh tersebut adalah 28,7%, artinya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *account representative* sebesar 28,7% sedangkan sisanya sebesar 71,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data serta memberikan kesimpulan, penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan *account representative* dan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

“X” kualitas pelayanan *account representative* di KPP ini termasuk dalam kategori baik, beberapa saran yang disampaikan oleh wajib pajak adalah *account representative* masih belum baik. Antara lain adalah masalah empati yaitu kurangnya keramahan fiskus (AR) dalam memberikan pelayanann kepada wajib pajak untuk itu perlu upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan *account representative*.