

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak serta implikasinya terhadap Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Bojonagara, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *account representative* yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi. Hal ini berarti semakin paham dan tahu Wajib Pajak mengenai perpajakan dan kewajiban serta hak perpajakannya maka akan semakin merasa puas terhadap suatu hasil kinerja atau produk perpajakan
3. Kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *account representative* yang diberikan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, Apabila kualitas

pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4. Pengetahuan pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, maka masyarakat pun dapat mematuhi aturan perpajakan.
5. Kualitas pelayanan *account representative* secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak. Jadi apabila Wajib Pajak puas terhadap pelayanan *account representative* maka akan menaikkan kepatuhan Wajib Pajak.
6. Pengetahuan pajak secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak. Jadi apabila Wajib Pajak puas dan memiliki pengetahuan pajak yang baik maka akan menaikkan kepatuhan Wajib Pajak.
7. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan Wajib Pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan memiliki keterbatasan dan kekurangan/kelemahan di dalam penyusunannya masih jauh dari kesempurnaan. Beberapa keterbatasan yang dapat diungkapkan seperti :

1. Sampel penelitian ini yang hanya wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah kerja Kantor Pajak Pratama Bojonagara, sehingga belum dapat mewakili wajib pajak yang berada di wilayah Bandung secara keseluruhan.
2. Keterbatasan akan biaya dan waktu penelitian.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner sehingga dapat bersifat subjektif dan persepsi responden didalam mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan di dalam kuesioner tidak dapat dianalisa sehingga kuesioner kurang mengukur kepatuhan pajak.
4. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak, dan kepuasan wajib pajak dalam mengukur kepatuhan wajib pajak padahal masih banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, misalnya sanksi perpajakan, kualitas sistem e-spt, peraturan perpajakan dari pemerintah, kompetensi pegawai pajak, dan lain sebagainya.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. KPP Bojonagara disarankan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang ramah dan penyelesaian berkas yang tepat waktu, dengan menerapkan sistem 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam pelayanan dan berkomunikasi dengan Wajib Pajak, serta membuat target penyelesaian dan pengecekan berkala berkas pekerjaan agar dapat menyelesaikan berkas tepat waktu dan tidak ada berkas yang terlewat atau terselip. Untuk dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak, KPP Bojonagara juga dapat melakukan penyuluhan atau seminar perpajak dan mengundang Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Bojonagara.
2. Bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan mengenai kepatuhan Wajib Pajak, dan disarankan dapat memperluas penelitian dengan memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya terbatas pada wilayah kerja KPP Pratama Bojonagara, tetapi di Kanwil Jawa Barat.
3. Wajib Pajak disarankan lebih memahami prinsip *self assessment system* dengan banyak belajar dengan cara mengikuti brevet pajak atau seminar perpajakan atau lebih banyak lagi membaca buku mengenai perpajakan agar kesadaran dan kepatuhan pajaknya meningkat.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak, disarankan dapat memperluas dan memperdalam mengenai faktor-faktor variabel lain seperti misalnya sanksi perpajakan dalam penelitian Paramartha dan Rasmini (2016), kualitas sistem dan kualitas informasi e-spt dalam penelitian Prakosa (2013), persepsi Wajib Pajak seperti dalam penelitian Boonyarat, *et al* (2015) dan Utami, *et al* (2012), peraturan perpajakan pemerintah dalam penelitian Boonyarat, *et al* (2015) dan Hidayat (2015), dan kompetensi pegawai pajak dalam penelitian Pahala, *et al* (2013), selain itu juga dapat diperluas diperluas bukan hanya pada data kuesioner saja namun dapat dikembangkan pada penelitian yang bersifat kualitatif.

