

## **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 Bojonagara Bandung sudah baik, dan dari kategori jenis kelamin rata – rata yang sering berhubungan langsung dengan *Account Representative* adalah pria. Hasil dari pengolahan data yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan 15 item 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 49,5% dengan kategori baik.
  - b. Dimensi reliability (keandalan), persepsi responden menunjukkan persentase 42,9% dengan kategori baik.
  - c. Dimensi responsiveness (daya tanggap), persepsi responden menunjukkan persentase 50,5% dengan kategori baik.
  - d. Dimensi assurance (jaminan), persepsi responden menunjukkan persentase 40% dengan kategori baik.
  - e. Dimensi empathy (empati), persepsi responden menunjukkan persentase 40% dengan kategori baik.

2. Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung sudah cukup baik, walaupun Wajib Pajak masih ada yang belum tepat waktu dalam melaporkan perpajakannya. Hal ini terlihat dari hasil pengolahan data yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan 6 (item) pernyataan yang dituangkan dalam 3 (tiga) dimensi. Ketiga dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :
  - a. Menghitung dan melaporkan dengan benar, persepsi responden menunjukkan persentase 44,3% dengan kategori cukup baik.
  - b. Melaporkan SPT tepat waktu, persepsi responden menunjukkan persentase 40% dengan kategori cukup baik.
  - c. Membayar pajak terutang tepat waktu, persepsi responden menunjukkan persentase 37,2% dengan kategori cukup baik.
3. Berdasarkan hasil analisis pengujian statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Account Representative berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung.

## **5.2 Saran dan Kekurangan Penelitian**

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

### **1. KPP Pratama Bojonagara Bandung**

Kinerja Account Representative sejauh ini sudah baik dan berhubungan baik dengan Wajib Pajak, namun Wajib Pajak ingin agar Account Representative lebih aktif dalam membantu mereka, tidak hanya pada saat ingin berkonsultasi atas masalah mereka. Account Representative bisa saja menghubungi Wajib

Pajak secara berkala agar para Wajib Pajak bisa mengetahui atau lebih update bila ada perubahan tentang peraturan perpajakan terbaru. Dan pada saat melayani Wajib Pajak, Account Representative bisa lebih ramah dalam pelayanannya, karena peneliti melihat berdasarkan keluhan Wajib Pajak bahwa Account Representative pada KPP Pratama Bojonagara Bandung terkadang tidak ramah dalam melayani Wajib Pajak.

## 2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih banyak kekurangan, dikarenakan waktu dan objek penelitian yang terbatas. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik sama dengan penelitian ini disarankan untuk menambah jumlah variabel dan objek penelitiannya.