

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari segi kualitas pelayanan AR, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan AR pada KPP Pratama Bojonagara termasuk ke dalam kategori cukup.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari segi kepatuhan Wajib Pajak, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara termasuk ke dalam kategori sedang.
3. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan AR memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, apabila kualitas pelayanan AR meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara, saran yang dikemukakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. KPP Pratama Bojonagara

- a. Diperlukan komitmen para pegawai KPP Pratama 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.
- b. Kualitas pelayanan di KPP Pratama Bojonagara dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Adapun manfaat dari pemberian pelatihan dan pendidikan tersebut sebagai berikut:
  - 1) Agar pegawai dapat menguasai aturan perpajakan dan dapat menerapkannya secara konsisten kepada semua Wajib Pajak.
  - 2) Memberikan bekal yang cukup untuk menangani perilaku Wajib Pajak yang berbeda-beda.
  - 3) 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 memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak selain kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh AR. Mengingat dilihat dari prosentase yang pengaruh dari kualitas pelayanan AR terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 23,7%, sedangkan sisanya sebesar 76,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.