

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai “pengaruh pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak”, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

1. Pada variabel pelayanan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara dapat diklasifikasikan pada kategori cukup baik (44,00). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara secara keseluruhan menurut jawaban responden dapat diindikasikan telah terlaksanakan dengan cukup baik oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara.
2. Pada variabel pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara dapat diklasifikasikan pada kategori baik (50,00). Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara secara keseluruhan menurut jawaban responden dapat diindikasikan telah terlaksanakan dengan baik oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara.

3. Pada variabel kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara dapat diklasifikasikan pada kategori cukup baik (52,00). Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara secara keseluruhan menurut jawaban responden dapat diindikasikan telah terlaksanakan dengan baik oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara.
4. Pengaruh antara variabel X₁, X₂ terhadap variabel Y secara parsial, diketahui bahwa pengaruh variabel X₁ (pelayanan) terhadap variabel Y (kepatuhan) sebesar 0,1395 atau 13,95%, X₂ (pengawasan) terhadap variabel Y (kepatuhan) sebesar 0,0889 atau 8,89%. Keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik diperoleh uji korelasi sebesar 0,478. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang sedang dan merupakan korelasi positif, yaitu berada diantara 0,400 – 0,599, perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi variabel X (Pelayanan dan pengawasan) mempunyai pengaruh terhadap variabel Y (kepatuhan) sebesar 22,8% sedangkan sisanya sebesar 77,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan peneliti.

5.2 SARAN

Setelah melakukan penelitian atas pengaruh pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara, penulis mencoba mengemukakan beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan serupa, sebaiknya melakukan penelitian terhadap subjek lain yang lebih luas dengan mengembangkan teori-teori lainnya mengenai pelayanan dan pengawasan serta kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, dapat pula dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama lainnya, sehingga dengan melakukan perbandingan teori-teori dan tempat lainnya tersebut maka dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada dalam pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajaknya dan mendapatkan hasil kerja yang optimal.

2. Saran Praktis Untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Bagi pihak Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung Bojonagara lebih dituntut untuk memperhatikan bagaimana mengupayakan agar kepatuhan Wajib Pajaknya menjadi lebih baik melalui pembenahan dan pengembangan pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara. Adapun pada variabel pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara dengan melakukan:

1) Upaya pembenahan dalam meningkatkan informasi mengenai peraturan perpajakan terbaru baik lisan maupun tulisan melalui sosialisasi, 2) Upaya pembenahan dalam meningkatkan jumlah *Account Representative* yang bertugas

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

melayani Wajib Pajak, 3) Upaya pembenahan dalam meningkatkan kemudahan untuk memperoleh pelayanan dari *Account Representative*. Sedangkan pada variabel pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara dengan melakukan: 1) Upaya pembenahan dalam meningkatkan kunjungan / *visit* keperusahaan Wajib Pajak, 2) Upaya pembenahan dalam penyampaian informasi pada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak mengetahui kegiatan *Account Representative* dalam menyusun profile perusahaannya, dan 3) Upaya meningkatkan dalam menanyakan jika ada perubahan yang terjadi dalam perusahaan Wajib Pajak.