

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 termasuk ke dalam kategori cukup.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari segi kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak 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. Jadi, apabila kualitas pelayanan AR meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

5.2 Saran

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

1. KPP Pratama Bandung Karees

- a. Diperlukan komitmen para pegawai KPP Pratama Bandung Karees untuk memberikan pelayanan prima serta mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, serta perbaiki budaya organisasi agar lebih kondusif dalam memberikan layanan kepada wajib pajak.
- b. Kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Karees dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Adapun manfaat dari pemberian pelatihan dan pendidikan tersebut sebagai berikut:
 - Agar pegawai dapat menguasai aturan perpajakan dan dapat menerapkannya secara konsisten kepada semua wajib pajak.
 - Memberikan bekal yang cukup untuk menangani perilaku wajib pajak yang berbeda-beda.
 - 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 mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain kualitas dari pelayanan yang diberikan KPP jika dilihat dari persentase yang didapat dalam penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 10,06%, sedangkan 89,94% sisanya merupakan pengaruh dari faktor lainnya yang tidak diamati di dalam penelitian ini.