

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian yang telah dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees menghasilkan beberapa kesimpulan untuk menjawab identifikasi masalah dari penelitian. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan *account representative* yang diwakili oleh lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees dinyatakan sudah baik dan berhasil mewujudkan kepatuhan wajib pajak.
2. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan adalah sebesar 0.37 atau 37% dan sisanya 63% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,3 dimana nilai ini lebih kecil daripada tingkat kekeliruan sebesar 5% yang berarti bahwa hipotesis diterima. Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Dari hasil penelitian ini juga dapat di simpulkan bahwa dimensi empati pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling besar yaitu 27,7% daripada dimensi yang lain terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi terdapat pengaruh yang

signifikan antara kualitas pelayanan dimensi empati terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data serta memberikan kesimpulan, penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan *account representative* dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees Kualitas pelayanan *account representative* di KPP ini sudah baik, tetapi ada beberapa wajib pajak walaupun hanya sebagian kecil yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan *account representative* masih buruk. Selain itu mayoritas wajib pajak mengatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan terutama dalam dimensi empati yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan *account representative* dalam dimensi empati misalnya, *account representative* dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah, baik, tulus, dan ikhlas, selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak, dan mendampingi wajib pajak sampai masalah perpajakan wajib pajak selesai.