

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan AR (X) terhadap Kepuasan (Y_1), yaitu sebesar 42,45%, sedangkan 57,55% sisanya merupakan pengaruh dari variabel lainnya yang tidak diamati.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan AR (X) terhadap Kepatuhan (Y_2), yaitu sebesar 15,90%, sedangkan 84,10% sisanya merupakan pengaruh dari variabel lainnya yang tidak diamati.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. KPP Pratama Bandung Karees

Pelayanan *account representative* sejauh ini sudah baik dan berhubungan baik dengan wajib pajak, namun wajib pajak ingin agar *account representative* lebih aktif, tidak hanya pada saat wajib pajak berkonsultasi

atas masalah yang dihadapi oleh wajib pajak, namun dengan beberapa cara seperti:

- a. Melakukan pelatihan atau sosialisasi perpajakan gratis bagi wajib pajak orang pribadi atau badan setiap Wilayah Pengawasan dan Konsultasi (WASKON). Misalnya dalam mengisi SPT Tahunan karena masih banyak wajib pajak orang pribadi yang awam dalam mengisi SPT Tahunan. Peneliti memberikan saran sebaiknya *account representative* melakukan pelatihan ini 2 (dua) bulan sebelum masa akhir melaporkan SPT Tahunan.
- b. Mengirim surat atau mendatangi wajib pajak yang berada di dalam waskonnya untuk mengetahui keluhan wajib pajak
- c. Peneliti memberi saran berdasarkan keluhan wajib pajak bahwa jumlah *account representative* sebaiknya ditambah lagi agar lebih memadai.

2. Masyarakat Akademik

Penelitian ini masih memiliki kekurangan, disebabkan oleh waktu, tenaga dan objek penelitian yang terbatas. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan penelitian ini disarankan untuk memperluas sampel dan variabel penelitiannya, misalnya kepercayaan wajib pajak sebagai variabel independennya.