

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pajak badan. Semakin tinggi kualitas pelayanan *account representative*, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi pengawasan *account representative*, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative*, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pribadi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya kualitas pelayanan *account representative* dan pengawasan *account representativ* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *account representative*, pengawasan *account representativ*, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi termasuk ke dalam kategori baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang harus dibenahi. Maka penulis bermaksud mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan *account representative* dengan cara:
 - a. Meningkatkan standar pengelolaan pelayanan yaitu dengan menyediakan ruang pelayanan yang luas, bersih dan nyaman untuk wajib pajak. Mengatur jadwal dan jam pelayanan menjadi lebih efektif. Selain itu dalam penggunaan nomor antrean, wajib pajak yang ketika dipanggil nomor antreannya namun tidak ada, bisa dilewat dan tidak bisa menggunakan nomor tersebut lagi serta harus mengambil nomor antrean baru sehingga tidak menggu nomor antrean yang lain.
 - b. Meningkatkan standar sumber daya manusia yaitu dengan menambah jumlah *account representative*, meningkatka

kompetensi *account representative* mengenai perpajakan, mewajibkan setiap *account representative* untuk berpenampilan yang rapih dan bersikap yang ramah dalam memberikan pelayanan pejaka kepada wajib pajak.

- c. Meningkatkan standar fasilitas yaitu dengan melengkapi sarana dan prasarana untuk *account representative* dan wajib pajak di tempat pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
 - d. Meningkatkan standar pengawasan yaitu dengan meningkatkan pengawasan langsung oleh pimpinan terhadap pelayanan yang diberikan *account representative* kepada wajib pajak.
- 2) Meningkatkan pengawasan *account representativ* dengan cara :
- a. Meningkatkan efektivitas penyusunan profile wajib pajak yaitu dengan melakukan identifikasi dan mengumpulkan setiap data dari wajib pajak secara lengkap dan akurat untuk menyusun profile wajib pajak.
 - b. Meningkatkan analisis dan penggalian potensi yaitu dengan meningkatkan penagwasan yang dilakukan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
 - c. Meningkatkan evaluasi/tindak lanjut pengawasan yaitu dengan memberitahukan wajib pajak jika ada perubahan nilai pajak, mengadakan evaluasi kinerja atas pengawasan yang dilakukan oleh

account representative, dan adanya pengawasan secara berkala atau berkesinambungan dari *account representative* terhadap wajib pajak.

- 3) Meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan cara :
 - a. Menerbitkan surat pemberitahuan kepada wajib pajak orang pribadi untuk segera menyampaikan SPT, dalam membayar pajak, dan dalam melaporkan pembayaran pajak secara tepat waktu.
 - b. Meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi guna menambah pengetahuan dan wawasan wajib pajak orang pribadi tentang perpajakan.
 - c. Memberikan peringatan yang tegas kepada wajib pajak orang pribadi yang tidak tepat waktu dalam menyampaikan SPT, membayar pajak, dan melaporkan pembayaran pajak.
 - d. Memberikan sanksi yang tegas kepada wajib pajak orang pribadi yang terlambat dalam membayar pajak atau memiliki tunggakan pajak.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan yaitu sebagai berikut :

- 1) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya tidak terpaku hanya pada faktor-faktor dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative* namun dapat menambah faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

orang pribadi seperti halnya faktor sosialisasi perpajakan, pemeriksaan pajak, surat teguran, surat paksa, sanksi pajak, dan faktor lainnya.

- 2) Agar hasil penelitian ini dapat digunakan secara luas, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan subjek penelitian tidak hanya terpaku pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, namun dapat menggunakan subjek penelitian lainnya seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama lainnya yang berada di Kota/Kabupaten Bandung atau di Kota/Kabupaten lainnya.

