BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah baik. Tetapi untuk beberapa hal seperti tanggungjawab yang cukup yang dimiliki *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung didukung dengan pelaksanaan tugas yang sudah baik serta pelaksanaan kode etik yang sangat baik. Hanya saja masih ada beberapa hal yang masih belum dilaksanakan dengan baik oleh *account representative*, diantaranya tanggungjawab cukup baik dalam penginformasian peraturan yang baru AR hanya melakukan bimbingan namun tidak menginformasikan peraturan perpajakan kepada WP. Kemudian untuk mengetahui hal-hal yang harus diperhatikan pada waktu melakukan pemeriksaan masih seringkali AR bertanya balik kepada WP dan apabila ada tanda-tanda yang tidak sesuai dengan kenyataan AR hanya menganalisa SPT tidak mengusulkan pemeriksaan atau penyidikan. Hal-hal tersebut dapat menyimpulkan bahwa kualitas dan pendidikan seorang AR masih rendah, dan bias terjadi adanya

kecurangan yang dilakukan oleh WP dalam rangka pemeriksaan pajak dalam bentuk maipulasi pendapatan.

2. Kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah baik. Hal ini didukung oleh tahapan-tahapan pemeriksaaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah dilakukan dengan baik dengan jangka waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan pajak sangat singkat. Hanya saja kegiatan yang telah dilakukan selama pelaksanaan pemeriksaan pajak baru sebatas memeriksa ditempat wajib pajak, melakukan penilaian atas system pengendalian intern, memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan. Dan dalam tahapan pelaksanaan pemeriksaan juga masih ada responden yang melakukannya kadang-kadang. Hal-hal tersebut dapat menyimpulkan bahwa petugas pemeriksa belum optimal dalam peningkatan kualitas pemeriksaan.
3. Kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pemeriksaan pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Kinerja *account representative* mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sebesar 68,0 persen. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 32,0% dipengaruhi variabel lain di luar variabel kinerja *account representative*, seperti kualitas pegawai pajak lainnya dan peraturan-peraturan yang berlaku di kantor tersebut serta sarana prasarana yang memadai. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik kinerja *account representative* diduga akan meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor

Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Sebaliknya, semakin tidak baik kinerja *account representative* diduga akan menurunkan kualitas pemeriksaan pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa kinerja *account representative* telah terbukti membawa pengaruh yang positif bagi kualitas pemeriksaan pajak, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung sebagai berikut :

1. Banyaknya wajib pajak yang ditangani oleh seorang *Account Representative*, dapat menimbulkan masalah seperti kurangnya konsulasi pada WP, pengawasan terhadap WP pun rendah, sebaiknya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung menambah aparat yang melayani wajib pajak seperti *Account reprsesntative* guna mempermudah, memperlancar dan mempercepat pelayanan kepada wajib pajak.
2. Karena terlalu banyaknya wajib pajak yang ditangan oleh pemeriksa dalam proses pemeriksaan dapat menimbulkan masalah seperti keteledoran seorang pemeriksa dalam melakukan kegiatan selama pelaksanaan pemeriksaan, tidak semua kegiatan pelaksanaan pemeriksaan dilaksanakan. Sebaiknya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung menambah petugas pemeriksa pajak untuk mempercepat dan memperlancar proses pemeriksaan, agar memperoleh hasil pemeriksaan yang optimal.

3. Agar proses pemeriksaan pajak dan proses pelayanan kepada wajib pajak berjalan dengan maksimal, sebaiknya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung memberikan pelatihan khusus kepada seluruh pemeriksa dan *Account Rpresentative* untuk mempelajari lebih lagi mengenai perpajakan, agar semua pemeriksa dan *Account Representative* tersebut mempunyai kualitas yang baik dan tingkat pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan.