BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan modernisasi administrasi perpajajakan dan implikasinya terhadap kinerja *account representative* 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. Pada umumnya Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah menerapkan modernisasi administrasi perpajakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan indikator pembentukan *compliance center,* sedangkan indikator perbaikan *business process* dikatagorikan cukup baik. Tetapi ada beberapa indikator yang dikatagorikan kurang baik seperti indikator *job description* kantor pusat dan *job description* kantor operasional.
2. Pada umumnya *account representative* Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan indikator kewajiban yang harus dipatuhi, sedangkan indikator tugas *account representative* dikatagorikan cukup baik. Tetapi ada beberapa indikator dikatagorikan kurang baik yaitu indikator meningkatkan *profesionalisme* dan mengusulkan pemeriksaan.
3. Penerapan modernisasi administrasi perpajakan signifikan dalam meningkatkan kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak

di wilayah Kota Bandung. Penerapan modernisasi administrasi perpajakan mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap peningkatan kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sebesar 57,3 persen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa penerapan modernisasi administrasi perpajakan telah terbukti membawa pengaruh yang positif bagi kinerja *Account Representative,* maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung sebagai berikut :

1. Dalam penerapan modernisasi administrasi perpajakan, *job description* kantor pusat dikatagorikan kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil responden yang menyatakan bahwa restruksi organisasi DJP era modernisasi menjawab hanya sekedar peraturan saja. Aparat perpajakan harus memiliki konsep rencana kerja agar *job des* kantor pusat dapat dikatakan baik. Kemudian *job des* kantor operasional juga dikatakan kurang baik, hal ini dilihat jawaban responden banyak yang menjawab cara mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan cara tahu apa yang dibutuhkan masyarakat, seharusnya aparat perpajakan memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat.
2. Dalam kinerja *account representative,* meningkatkan *profesionalisme* dikatagorikan kurang baik. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya responden menjawaban *workshop* dari butir pertanyaan cara meningkatkan kualitas kinerja

account representative. Seharusnya *account representative* mengikuti pelatihan agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi. Kemudian dalam mengusulkan pemeriksaan juga dikatagorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari banyak responden menjawab jarang dari butir pernyataan mengusulkan pemeriksaan kepada wajib pajak, seharusnya *account representative* melakukan pemeriksaan apabila ada kejanggalan agar dapat dikatagorikan baik.

3. Modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* pada KPP Wilayah Kota Bandung sudah baik, tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi agar kepuasan Wajib Pajak sebagai Pengusaha Kena Pajak semakin terpenuhi, hal ini juga dapat meningkatkan kualitas pelayananan kinerja *Account Representative* dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga penerimaan negara semakin lancar.