BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan formal wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil kategorisasi skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung cukup baik. Kinerja *Account Representative* paling baik adalah di KPP Pratama Bandung Karees, kemudian KPP Pratama Bandung Cibeunying. Sementara paling rendah adalah kinerja A*ccount Representative* di KPP Pratama Bandung Tegallega meskipun masih dalam kategori cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya dalam mengawasi kepatuhan formal wajib pajak badan sudah cukup baik.
2. Tingkat kepatuhan formal wajib pajak badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung secara keseluruhan masih rendah secara keseluruhan tingkat kepatuhan formal wajib pajak badan hanya mencapai 52,09%. Artinya hanya 52,09% wajib pajak badan yang ada pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan dan masih setengah dari wajib pajak belum patuh dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung. Arah hubungan antara kinerja *Account Representative* dengan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung adalah positif, artinya kinerja *Account Representative* semakin baik akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan formal Wajib Pajak badan. Sebesar 79,2% perubahan yang terjadi pada kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh kinerja *Account Representative.* Jadi tinggi rendahnya kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung salah satunya disebabkan oleh kinerja *Account Representative*

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung terutama bagi KPP yang masih memiliki statistic lebih rendah yaitu sebagai berikut:

1. *Account Representative* di KPP Paratam wilayah bandung pada umumnya memiliki kinerja yang baik. Namun bagi *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Tegallega, yang mana untuk sementara paling rendah yaitu dengan kategori cukup baik, diharapkan dapat meningkatkan kualitas

pelayanannya dalam pengawasan terhadap Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pula. Peningkatan kinerja *Account Representative* dapat dilakukan antara lain melalui peningkatan sumber daya manusiannya melalui pelatihan, pemberian fasilitas yang lebih memadai dalam menjalankan tugasnya dan pentingnya menambah jumalah *Account Representative* sehingga lebih mengoptimalkan pekerjaannya dalam melayani Wajib Pajak.

2. Melihat tingkat kepatuhan formal wajib pajak badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung masih rendah dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan, maka diharapkan para *Account Representative* harus lebih memonitor kepatuhan wajib pajak karena tidak semua wajib pajak memiliki kepatuhan atau kesadaran yang diharapkan oleh DJP. oleh karena itu pengawasan dan konsultasi dari *Account Representatvive* sangat diperlukan dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP wilayah kota Bandung.
3. Karena kinerja *Account Representatvive* memiliki peranan yang tinggi dalam kepatuhan wajib pajak badan maka diharapkan bagi kelima KPP Pratama selalu mempertahankan kualitas dari pelayanan dalam pemberian pengawasan dan konsultasi kepada Wajib pajak, hal ini perlu dilakukan guna menekan tingkat ketidakpatuhan dari wajib pajak badan yang sangat tinggi, sehingga diharapkan untuk dikemudian hari dengan kualitas pelayanan yang baik dari KPP dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak.