BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari segi membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak masih kurang, hal ini dikarenakan pada KPP di wilayah Bandung masih terdapat *account repesentative* yang lalai dalam membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak.
2. Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dirasakan masih kurang, hal ini dikarenakan pada KPP di wilayah Bandung masih menemui kesulitan dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam.
3. Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik, namun demikian Namun jika dilihat dari segi penyampaian SPT tepat waktu dan Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dikategorikan masih kurang, hal ini

dikarenakan pada KPP di wilayah Bandung masih banyak wajib pajak yang tidak tepat waktu bahkan tidak menyampaikan SPT dan belum mendaftarkan dirinya padahal penghasilannya telah melebihi PTKP.

4. Kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak juga secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung. Diantara variabel independen, kinerja *account representative* memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung dibanding Pemeriksaan Pajak secara parsial. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak diduga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung. Sebaliknya, semakin tidak baik kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak diduga akan menurunkan kepatuhan wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dipertimbangkan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung. Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. 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 jumlah *Account Representative* sehingga lebih mengoptimalkan pekerjaannya dalam melayani Wajib Pajak. Untuk itu para Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat memperbaiki kinerjanya, karena kinerja *account representative* tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian perbaikan atau perubahan yang dilakukan oleh *account representative* diharapkan dapat membantu kelancaran proses perpajakan.
2. Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dianggap masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali. Untuk itu para Pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat bersikap tegas, karena pemeriksaan pajak tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian perbaikan, perubahan dan sikap tegas yang dilakukan oleh *pemeriksa pajak* diharapkan dapat membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak.

3. Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator penyampaian SPT tepat waktu dan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk itu para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat bersikap tegas dan teliti. 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. Apabila kantor pelayanan pajak dapat mengatasi persoalan ini, maka diharapkan wajib pajak dapat patuh dengan tingkat yang lebih bagusdan baik agar tujuan kantor pelayanan pajak tersebut dapat tercapai.
4. Pengaruh kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung dinilai tinggi, untuk itu KPP Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja *account representative* serta pemeriksaan pajak agar kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat.