BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian pada bab sebelumnya mengenai pengaruh *Account representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. *Account representative* di KPP Pratama Bandung Karees sudah berjalan dengan baik, meskipun belum optimal. Fenomena yang terjadi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak adalah belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak. Hal ini akan menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees sudah berjalan dengan baik, meskipun belum optimal. Fenomena yang terjadi mengenai kepatuhan Wajib Pajak adalah belum efektifnya pengawasan yang diberikan petugas pajak dan belum optimalnya SDM yang dimiliki. Sedangkan untuk kepatuhan wajib pajaknya belum memiliki kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT nya, dan belum tercapainya target kepatuhan wajib pajak yang diharapkan.

2. *Account representative* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Fenomena yang terjadi adalah masih banyaknya Wajib Pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya dikarenakan seringkali ditemukan masih banyaknya Wajib Pajak yang melaporkan SPT nya secara tidak jujur. *Account representative* pada KPP Pratama Bandung Karees baik dan modernisasi sistem administrasi perpajakan baik dalam pelaksanaannya, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain seperti penegakan hukum, pemeriksaan pajak dan tarif pajak.

5.2 Saran

Keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya. Berikut saran yang dapat peneliti berikan :

1. *Account Representative*, hendaknya lebih ditingkatkan terutama dalam hal kualitas pelayanan dan tanggung jawab terhadap wajib pajak, agar wajib pajak puas dengan pelayanan *account representative* sehingg*a* wajib pajak patuh. Sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, hendaknya lebih ditingkatkan lagi respon pelayanannya dan SDM nya sehingga informasi yang diberikan kepada wajib pajak bisa dimengerti oleh wajib pajak. Kepatuhan formal wajib pajak, agar Direktorat Jenderal Pajak selaku instansi perpajakan untuk mensosialisasikan kepada wajib pajak agar tingkat pengembalian SPT menjadi lebih baik.

2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan hanya merupakan sebagian kecil dari variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaiknya bagi peneliti yang akan meneliti kembali baik dengan judul yang sama atau berbeda sebaiknya mempertimbangkan variabel lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, seperti penegakan hukum, pemeriksaan pajak dan tarif pajak.