BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pikir, hipotesis dan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme berpengaruh cukup terhadap kinerja pegawai *Account Representative* yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung, karena dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa profesionalisme mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65,83% dan termasuk dalam ketegori cukup yang artinya masih terdapat *gap* sebesar 34,17% yang membuktikan bahwa profesionalisme masih belum baik. Artinya semakin baik profesionalisme, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja pegawai *Account Representative*. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
   a. Terbatasnya sumber daya manusia mengenai kemampuan yang berkaitan dengan perpajakan khususnya tugas seorang *Account Representative*.
   b. Masih terdapat kekurangan terhadap kualitas pelayanan yang berasal dari petugas *Account Representative*.
   c. Masih kurangnya konsistensi *Account Representative* dalam mengerjakan tanggungjawabnya.

2. Komitmen organisasi berpengaruh cukup terhadap kinerja pegawai *Account Representative* yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung, dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa komitmen organisasi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 60,28% dan termasuk dalam ketegori cukup yang artinya masih terdapat *gap* sebesar 39,72% yang membuktikan bahwa komiten organisasi belum baik. Artinya semakin baik komitmen organisasi maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja pegawai *Account Representative*. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
   a. Lemahnya keterlibatan dan keterikatan *Account Representative* dalam setiap kegiatan organisasi.
   b. Masih adanya pegawai *Account Representative* yang kurang dalam berkomitmen.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk meningkatkan profesionalisme yaitu dengan diadakan penyesuaian dalam menempatkan sumber daya manusia sesuai bidang pengetahuan dan keterampilannya. Sangat diperlukan pegawai yang profesional di bidang akuntansi pajak. Selain itu, perlu meningkatkan pelayanan serta menambah jumlah *Account Representative* sehingga dapat meningkatkan kinerja

Account Representative. Selanjutnya diperlukan pengawasan dan pengendalian yang memadai untuk dapat mengontrol *Account Representative* dalam mengerjakan tugasnya sehingga terciptanya kinerja *Account Representative* yang berkualitas.

2. Untuk meningkatkan komitmen organisasi yaitu sebaiknya memberikan kesediaan untuk selalu berupaya mencapai tujuan instasi, melalui pemberian perhatian terhadap setiap kebutuhan pegawai baik secara materil maupn non materil, selain itu juga perlu adanya sanksi bagi pegawai yang melanggar komitmen. Sehingga dapat meningkatkan kualitas komitmen organisasi dan berimbas pada kualitas kinerja pegawai *Account Representative*.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Pengembang Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, sebagai sumber informasi dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan disiplin ilmu Akuntansi Pajak, serta berkontribusi dalam pengembangan penelitian khususnya mengenai Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai *Account Representative* sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu akuntansi pajak.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Pegawai *Account Representative*. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.