

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap pegawai *Account Representative* berkaitan dengan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1, didapat kesimpulan seperti dibawah ini:

1. Gambaran pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan pada 7 Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1 tergolong sudah baik dengan capaian interpretasi skor sebesar 75,15%. Hal ini dapat kita lihat berdasarkan pada hasil olah kuesioner dengan pernyataan terhadap modernisasi administrasi perpajakan sebanyak 18 butir pernyataan. sesuai dengan dimensi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berada dalam kategori baik.
2. Gambaran tingkat kinerja *Account Representative* pada 7 Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1 dinilai sudah baik dengan persentase skor sebesar 78,07%. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan pernyataan terhadap kinerja *Account Representative* sebanyak 16 butir pernyataan. Dimensi yang menunjukkan kategori baik adalah *quantity of work, quality of work, job knowledge, creativeness, initiative, dependability, dan personal quality*. Sedangkan dimensi yang berada pada kategori cukup baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi adalah dimensi *cooperation*.
3. Efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada 7 Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1 sudah efektif dengan presentase skor sebesar 71,64%. Kesimpulan tersebut diperoleh dari pengolahan data atas setiap jawaban *Account Representative* dalam hal

pencapaian penerimaan pajak pada wilayah kerjanya berdasarkan jenis pajak, hasil yang menunjukkan proporsi efektivitas pencapaian yang berada pada kategori efektif adalah penerimaan PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPN Dalam Negeri, PPh Final, PPh Pasal 25/29 Badan, PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi, PPN Impor, PPh Pasal 23, PPh Pasal 22 Impor, sedangkan dimensi yang berada dalam kategori cukup efektif dan kurang efektif adalah penerimaan PPN&PPnBM Lainnya dan Bea Materai. Kedua jenis pajak ini perlu lebih ditingkatkan lagi agar mencapai kategori pencapaian yang sangat efektif.

4. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif yang signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak. Besarnya pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak adalah sebesar 40,96% sedangkan sebesar 59,04% efektivitas pencapaian penerimaan pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
5. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif yang signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak. sedangkan besarnya pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas penerimaan pajak adalah sebesar 50,55% sedangkan sebesar 57,46% efektivitas penerimaan pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data serta memberikan kesimpulan atau hasilnya, peneliti mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat lebih meningkatkan pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, peningkatan kinerja *Account Representative* dan efektivitas penerimaan pajak. Saran tersebut diantaranya:

1. Untuk 7 Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1:
  - a. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dilihat dari dimensi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan

penyempurnaan manajemen sumber daya manusia sudah baik namun jika dilihat dari skor presentase, dimensi penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berada pada skor presentase terendah. Oleh karena itu, pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1 supaya lebih meningkatkan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia agar tujuan dari pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan semakin baik dan optimal seperti melalui pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan *job desk* pegawai, melalui pendidikan untuk meningkatkan kemampuan kerja, melalui pembinaan, dan diadakannya *recruitment* yang bertujuan untuk memperoleh SDM sesuai klasifikasi kebutuhan organisasi dan sebagai salah satu alat organisasi dalam pembaharuan dan pengembangan.

- b. Kinerja *Account Representative* dilihat dari dimensi *cooperation* dinilai sudah baik, namun dimensi tersebut adalah dimensi yang mendapatkan skor terendah atau berada pada kategori cukup baik. oleh karena itu, *Account Representative* pada 7 KPP Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1 supaya lebih meningkatkan hubungan kerja yang baik dengan atasan maupun dengan sesama pegawai *Account Representative* lainnya seperti menciptakan kondisi kerja yang stabil, adanya perintah yang jelas dalam kerja sama, mendapatkan pelatihan dari atasan, adanya organisasi tim yang terstruktur, memberikan outing bersama satu sampai dua kali setahun.
- c. Efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada 7 Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1 sudah tergolong efektif, akan tetapi untuk lebih meningkatkan efektivitas penerimaan pajak yang lebih baik lagi peneliti menyarankan agar dilakukan usaha yang lebih baik lagi, baik melalui kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi perpajakan maupun pengawasan terhadap jenis pajak yang efektivitas pencapaiannya masih rendah. Terutama untuk jenis pajak PPN&PPnBM Lainnya dan Bea Materai.

## 2. Peneliti Selanjutnya:

- a. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik pada permasalahan serupa, sebaiknya melakukan perbandingan terhadap penilaian kinerja *Account Representative* dengan menggunakan metode lainnya. Dalam penelitian ini pengukuran efektivitas pencapaian penerimaan pajak didasarkan atas data realisasi dan target penerimaan, maka peneliti menyarankan agar pengukuran efektivitas penerimaan pajak memperhatikan potensi penerimaan pajak dalam wilayah kerjanya setiap *Account Representative*. selain itu bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik mengenai *Account Representative*, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel lain yang mempengaruhi efektivitas penerimaan pajak.
- b. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian di bidang perpajakan peneliti menyarankan agar memperkirakan waktu penelitian, karena waktu penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama menyita waktu yang cukup lama.