

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung berkaitan sejauh mana pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak, didapat beberapa kesimpulan seperti dibawah ini:

1. Gambaran tingkat kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung dinilai sudah baik. 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, job knowledge, creativeness, cooperation, dependability* dan *personal qualities*. Sedangkan dimensi yang perlu dibanggakan dan dipertahankan yang menunjukkan kategori sangat baik adalah *quality of work* dan *initiative*.
2. Efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung sudah efektif. 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 tertinggi adalah pada jenis pajak PPh pasal 21, PBB dan BPHTB. Sedangkan proporsi efektivitas pencapaian terendah adalah pada jenis pajak Bea Materai dan PPN & PPnBM lainnya.

3. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak. Sedangkan besarnya pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak adalah sebesar 31,30%. Sedangkan sebesar 68,70% efektivitas pencapaian penerimaan pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti tingkat kepatuhan Wajib Pajak, kinerja pengawas pajak dalam pengawasan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, kinerja ekstensifikasi perpajakan, kinerja penagihan piutang pajak oleh Seksi Penagihan, dll.

## 5.2 Saran

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

1. Kinerja *Account Representative* dilihat dari dimensi *cooperation* dinilai sudah baik, namun dimensi tersebut adalah dimensi dengan skor terendah. Oleh karena itu, *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung supaya lebih meningkatkan hubungan kerja yang harmonis dan ramah, baik dengan atasan maupun dengan pegawai *Account Representative* lainnya sehingga dapat terjalin komunikasi kerja dan hubungan sosial yang baik antara pegawai.
2. Efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung sudah efektif, akan tetapi untuk lebih meningkatkan efektivitas 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 Bea Materai dan PPN & PPnBM lainnya.

3. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan serupa, sebaiknya melakukan perbandingan terhadap penilaian kinerja *Account Representative* dengan menggunakan metode lainnya. Dalam penelitian ini, pengukuran efektivitas pencapaian penerimaan pajak hanya didasarkan atas data realisasi dan target, maka peneliti menyarankan agar pengukuran efektivitas juga memperhatikan potensi penerimaan pajak dalam wilayah kerja setiap *Account Representative*. Selain itu bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik mengenai *Account Representative*, penulis menyarankan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kinerja pengawasan dan atau kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.