

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data dan pengujian hipotesis tentang pengaruh kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota sebesar 49% sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka disarankan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota, upaya peningkatan kepatuhan terutama dalam melakukan penyuluhan merupakan fungsi yang dilakukan administrasi pajak untuk melakukan pendidikan kepada masyarakat sehingga mereka memperoleh pemahaman atas perpajakan yang memadai. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak misalnya, dengan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat, baik kepada masyarakat yang telah menjadi wajib pajak maupun yang belum menjadi wajib pajak secara sukarela. Dalam hal kepuasan wajib pajak, umumnya dirasakan sudah cukup baik dapat dilihat dari fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, petugas ramah dan sopan, yang perlu diperhatikan disini hanya proses layanan yang seharusnya bisa dipercepat lagi agar tidak menyebabkan wajib pajak lama menunggu.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggali faktor-faktor lain misalkan menambah variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.