

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu pengaruh kompetensi pelayanan *account representative*, kredibilitas pelayanan *account representative*, dan pengawasan *account representative* terhadap variabel dependen penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil analisis dan pengujian data didapatkan beberapa kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel kompetensi pelayanan *account representative* (X_1) secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,266 > 0,05$.
2. Berdasarkan hasil pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel kredibilitas pelayanan *account representative* (X_2) secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,298 > 0,05$.
3. Berdasarkan hasil pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel pengawasan *account representative* (X_3) secara parsial mempunyai

pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,000 > 0,05$.

4. Berdasarkan hasil uji F membuktikan bahwa variabel kompetensi pelayanan *account representative*, kredibilitas pelayanan *account representative*, dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian berikutnya. Penulis memberikan beberapa saran untuk penelitian berikutnya menjadi lebih baik lagi serta saran bagi Kantor Pelayanan Pajak yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dalam mengumpulkan penerimaan pajak. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Dengan keterbatasan pengukuran dalam penelitian ini, maka disarankan peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan periode penelitian.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pelayanan *account representative*, kredibilitas pelayanan *account representative*, dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka diharapkan untuk kantor pelayanan pajak supaya meningkatkan pelayanan prima terhadap wajib pajak. Kantor pelayanan pajak harus tetap menjaga dan meningkatkan

kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak perlu menetapkan standar kualitas pelayanan.

3. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya berkordinasi dengan instansi-instansi lain dalam mengawasi pemenuhan perpajakan wajib pajak.