

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana pengaruh kinerja *Account Representative* yang terdiri dari pelayanan, konsultasi, dan pengawasan terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak dan Petugas Pajak lainnya yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak di Bandar Lampung. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan 150 kuesioner kepada responden (Wajib Pajak) dan 68 kuesioner kepada responden (Petugas Pajak Lainnya), dan kuesioner yang kembali sebanyak 112 kuesioner (Wajib Pajak) dan 55 kuesioner (Petugas Pajak Lainnya). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di dapat dari 112 dan 55 responden.

Penelitian menggunakan *SPSS versi 20.0* untuk mengolah data yang digunakan, dan diketahui bahwa *Account Representative* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya. Dari analisa yang sudah dilakukan penulis didapatkan hasil penelitian, yaitu:

1. Pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi (2008)

dan Sartika (2008) menemukan bahwa ada hubungan positif antara Pelayanan *Account Representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak. Collins (1982) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja dapat digunakan untuk memotivasi seorang individu untuk lebih giat bekerja.

2. Konsultasi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis kedua ini dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Latifah (2008), mereka menemukan bahwa konsultasi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan Wajib Pajak dan penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2008) yang mengemukakan bahwa konsultasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak, dengan demikian hipotesis tiga diterima. Hasil hipotesis di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sartika (2008) dan Annisa (2008) menyatakan bahwa pengawasan *Account Representative* memiliki pengaruh positif pada kepuasan Wajib Pajak dan Campbell (1990) menyatakan kinerja individu adalah sebagai suatu tindakan yang relevan untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Petugas Pajak Lainnya, dengan demikian hipotesis empat dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patria (2010) menemukan bahwa ada hubungan positif antara Pelayanan *Account Representative* terhadap kepuasan Petugas Pajak Lainnya.

5. Konsultasi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Petugas Pajak Lainnya, dengan demikian hipotesis lima ini dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Patria (2010), mereka menemukan bahwa konsultasi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan Petugas Pajak Lainnya.
6. Pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepuasan Petugas Pajak Lainnya, dengan demikian hipotesis enam dapat diterima. Hasil hipotesis di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wellyando (2006) menyatakan bahwa pengawasan *Account Representative* memiliki pengaruh positif pada kepuasan Petugas Pajak Lainnya.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem pengukuran kinerja maka karyawan tersebut dapat bekerja lebih baik karena adanya kejelasan tupoksinya, dan dengan adanya kejelasan pekerjaan tersebut. Adanya fungsi dari kinerja *Account Representative* yang terdiri dari pelayanan, konsultasi dan pengawasan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak. Adanya *Account Representative* pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya. Jadi sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak dapat meningkatkan sistem pengukuran kinerja sehingga dapat meningkatkan kinerja *Account Representative* dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak di Bandar Lampung. Oleh karena itu, generalisasi hasil penelitian ini, misalnya di Kantor Pelayanan Pajak seluruh Indonesia, harus dilakukan secara hati-hati.

## 5.3 Saran

Penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan melakukan studi yang lebih luas terhadap KPP/DJP yang lain diluar KPP/DJP yang ada di Bandar Lampung, atau dengan melakukan perbandingan kerangka penelitian ini antara KPP/DJP di Bandar Lampung dengan KPP/DJP lain diluar wilayah Bandar Lampung. Penelitian berikutnya dapat melakukan perbandingan responden level kepala kantor.

## 5.4. Implikasi Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak/Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk melihat manfaat dari pengukuran kinerja *Account Representative* terhadap peningkatan kepuasan Wajib Pajak maupun Petugas Pajak Lainnya.