

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar atau sebesar 61% komunikasi interpersonal *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu termasuk dalam kategori sangat baik dan sebesar 38% termasuk dalam kategori baik, sedangkan 1% dalam kategori tidak baik. Sebagian besar atau sebesar 38% kualitas pelayanan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu termasuk dalam kategori sangat baik dan sebesar 62% termasuk kategori baik. Tingkat kepuasan Wajib Pajak sebagian besar termasuk dalam kategori puas yaitu sebesar 65% dan 34% termasuk dalam kategori sangat puas.
2. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu. Hal ini berarti bahwa semakin baik komunikasi interpersonal *Account Representative*, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan Wajib Pajak.
3. Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan Wajib Pajak. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan, maka akan menyebabkan kepuasan Wajib Pajak semakin menurun.
4. Secara bersama-sama komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu., yaitu sebesar 64,4% dan sisanya sebesar 35,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran dalam penelitian ini yang dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam hal berkomunikasi interpersonal kepada Wajib Pajak agar lebih memperhatikan sikap keterbukaan (*openness*) dan sikap positif. Sedangkan dalam hal memberikan pelayanan agar lebih meningkatkan kehandalan dan daya tanggap dalam merespon Wajib Pajak yang datang berkonsultasi. Karena dalam penelitian ini telah dijelaskan terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.
2. Direktorat Jenderal Pajak agar dapat membuat kebijakan dalam pembinaan sumber daya manusia bagi pengembangan organisasi di masa yang akan datang serta dapat mengembangkan kinerja pegawai yang berkualitas sesuai dengan tuntutan kebutuhan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
3. Untuk Akademis, informasi dan keterangan dalam penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan cakupan yang lebih luas dan lebih baik. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti: kualitas produk, lokasi, biaya, efisiensi dan lainnya, sebagai variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

