

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar dari responden berjenis kelamin laki-laki berusia antara 31-35 tahun dan memiliki pendapatan perbulan mencapai 5 juta- 6 juta/bulan.
2. Kesadaran wajib pajak di samsat kota Bandung diukur menggunakan dua indikator dengan 6 item pernyataan. Terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator motivasi berada pada kategori cukup baik. Sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator sadar. Sehingga dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak pada pemilik kendaraan bermotor di Daerah Bandung Kota tahun 2020 masih tergolong cukup baik.
3. Pengetahuan pajak diukur dengan 3 indikator yaitu fungsi pajak, sanksi pajak dan asas pemungutan pajak . Pengetahuan pajak pemilik kendaraan bermotor dikota Bandung Persentase skor tertinggi berada pada indikator fungsi pajak, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator sanksi pajak. Secara keseluruhan diketahui bahwa nilai persentase yang didapat pada variabel pengetahuan pajak tergolong cukup baik, sehingga dapat diketahui bahwa pengetahuan pajak pada pemilik kendaraan bermotor di Daerah Bandung Kota tahun 2020 masih tergolong cukup baik.

4. Kualitas pelayanan pajak terdiri dari indikator kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik dengan menggunakan 12 item pernyataan. Nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator bukti fisik sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator kehandalan. Secara keseluruhan dari tergolong cukup baik, sehingga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak pada pemilik kendaraan bermotor di Daerah Bandung Kota tahun 2020 masih tergolong cukup baik.
5. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, dimana semakin baik kesadaran wajib pajak maka akan diikuti oleh semakin baiknya kualitas pelayanan pada pemilik kendaraan bermotor di Daerah Bandung.
6. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, dimana semakin baik pengetahuan pajak maka akan diikuti oleh semakin baiknya kualitas pelayanan pada pemilik kendaraan bermotor di Daerah Bandung.
7. Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak pada pemilik kendaraan bermotor di Daerah Bandung.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak terhadap kualitas pelayanan pajak studi kasus pemilik kendaraan bermotor di daerah Bandung kota, maka penulis memberikan saran baik bagi (1) Saran Akademi dan (2) Saran Praktis. Adapun saran dari hasil

penelitian ini, diantaranya:

5.2.1. Saran Akademis

Beberapa saran untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen melalui penelitian lebih lanjut sebagai berikut:

A Pengaruh kesadaran wajib pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak menjadi isu pada penelitian ini. Penelitian lanjutan diharapkan dapat melibatkan perusahaan dalam bidang lainnya yang perlu mendapatkan perhatian

B Indikator-indikator pada variabel kesadaran wajib pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak, masih perlu dikaji/ dianalisis pada penelitian selanjutnya secara akademis dan dikaji lebih lanjut secara praktis.

C Sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang perpajakan dapat dijadikan acuan atau pertimbangan dalam membuat karya ilmiah yang bersifat akademis.

5.2.2. Saran Praktis

Saran yang dapat disampaikan penulis kepada Samsat kota Bandung adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian, yang memiliki skor terendah dari indikator kesadaran pajak yaitu indikator sadar dengan pernyataan pembayaran pajak tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung negara. Adapun hal yang disarankan oleh peneliti yaitu perlunya kembali menanamkan kesadaran wajib pajak kepada pemilik kendaraan bermotor di kota Bandung sehingga wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal

pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan, apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi wajib pajak yang enggan membayar pajaknya.

- b. Pengetahuan pajak berkaitan dengan indicator sanksi pajak yang memiliki skor terendah dari indicator lain. Untuk meningkatkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya peneliti menyarankan agar pentingnya edukasi kepada pemilik kendaraan bermotor tentang pentingnya membayar pajak untuk kepentingan pembangunan Daerah tersebut
- c. Kualitas pelayanan pajak persentase skor terendah berada pada indikator kehandalan. Untuk meningkatkan kualitas kerja dapat dilakukan dengan diadakannya evaluasi terhadap kinerja para karyawan yang dilakukan secara berkala, sehingga karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan pekerjaannya agar lebih maksimal dan kualitas pekerjaanpun akan meningkat. Selain itu para atasan juga bisa memberikan arahan-arahan kepada bawahannya agar karyawan dapat terus meningkatkan kehandalan pekerjaannya