

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena, rumusan masalah, teori dan hasil penelitian mengenai analisis Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada KPP Pratama Cibeunying Bandung, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang artinya apabila kompetensi fiskus baik maka kepuasan wajib pajak akan meningkat dan sebaliknya apabila Kompetensi Fiskus tidak baik maka Kepuasan wajib pajak rendah
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang artinya apabila kualitas pelayanan fiskus baik maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak baik maka Kepuasan wajib pajak rendah

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dimasukan kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut :

1.2.1 Saran Praktis (Operasional)

Peneliti berharap agar penelitian ini bisa mengetahui informasi dan referensi sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak untuk itu, peneliti menyerankan agar terus meningkatkan

kinerja kompetensi dan kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif Kompetensi Fiskus memiliki Indikator terendah yaitu kurang efisien dan efektif dalam hal kecepatan, Untuk itu disarankan agar petugas memperbanyak jumlah tempat CS atau Locket tempat informasi untuk menghindari antrian dan agar petugas pajak juga selalu siap dan selalu standby di tempat CS untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak.
2. Berdasarkan analisis deskriptif kualitas pelayanan fiskus memiliki indikator terendah yaitu wajib pajak mendapatkan pelayanan yang tepat waktu, Untuk itu diberi saran untuk petugas pajak agar selalu merespon dengan cepat setiap permohonan dari petugas pajak dan juga diberikan juga pelayanan fasilitas sistem yang baik seperti mempersiapkan koneksi komputer untuk menghindari gangguan pada saat melayani wajib pajak dan fasilitas yang lain sesuai dengan kebutuhan wajib pajak agar wajib pajak tidak lama menunggu dan tepat waktu pada saat membayar pajak atau melaporkan pajaknya.

1.2.2 Saran Akademik (Pengembangan Ilmu)

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dalam penelitian. Oleh sebab itu peneliti menyarankan peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lainnya atau sebagai berikut :

3. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengkaji lebih banyak dan luas lagi mengenai sumber maupun referensi yang terkait dengan Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepuasan Wajib Pajak supaya hasil dari penelitiannya dapat lebih baik.
4. Dikarenakan penelitian ini masih memiliki banyak kelemahan dikarenakan mewabahnya *Covid-19*, sehingga belum bisa maksimal untuk menggali data dan

atau informasi lebih dalam. Oleh sebab itu, untuk peneliti selanjutnya bisa untuk mempersiapkannya dengan baik.

3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memperbaiki hal yang sekiranya kurang dalam penelitian ini. Agar dapat memperoleh teori, konsep dan hasil yang baik.