

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tegallega, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 23,4%. Jadi apabila Kualitas Pelayanan Petugas Pajak meningkat maka Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat.
- b. Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 14,2%. Jadi apabila Pemahaman Peraturan Perpajakan menurun maka Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi akan menurun.

5.2. Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi

di KPP Pratama Tegallega, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

- a. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan seharusnya KPP Tegallega Bandung berkerja sama melakukan sosialisasi peraturan perpajakan. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan berbagai upaya melalui berbagai *platform* yang mudah diterima oleh berbagai kalangan seperti sosial media, media cetak, iklan layanan masyarakat dan lain sebagainya dan dengan mempertimbangan segmentasi, bisa membaginya untuk kelompok umur tertentu, kelompok pelajar dan mahasiswa, kelompok pengusaha tertentu, kelompok profesi tertentu, kelompok/ormas tertentu. Sehingga para wajib pajak lebih luas pengetahuannya tentang peraturan perpajakan dan dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di kemudian hari.
- b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak yang dinilai paling rendah oleh wajib pajak adalah dari hal daya tanggap, sehingga petugas pajak dapat lebih meningkatkan daya tanggap dalam setiap melayani wajib pajak dengan memperhatikan selalu mengutamakan *excellent service*, disamping hal itu kualitas pelayanan pajak dapat ditunjang pula dengan adanya penambahan fasilitas yang digunakan yakni sofa, tv, pendingin ruangan, pengharum ruangan serta lebih menjaga kebersihan lingkungan KPP.

5.2.2 Saran Akademis

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan tema yang sama, agar dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti kondisi sistem administrasi perpajakan, penegakan hukum perpajakan, tarif pajak, kesadan wajib pajak,

persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan lain-lain. Penelitian ini dapat menjadi landasan atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dalam penelitiannya.

- b. Dikarenakan masih terdapat banyak kelemahan pada penelitian ini seperti pengembalian kuesioner yang belum maksimal karena masih ada, sehingga di penelitian selanjutnya peneliti bisa mengembangkan cara untuk menyebarkan kuesioner tidak hanya dengan cara manual, selain itu juga dalam penelitian ini belum memungkinkan mendapatkan informasi penelitian langsung dari sumbernya hal ini dikarenakan sedang mewabahnya *Covid-19* belum selesai, diharapkan peneliti selanjutnya mampu untuk memperbaiki hal tersebut dimanapun dengan mendapatkan informasi penelitian langsung dari sumbernya.