BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Cianjur, maka penulis dalam bab ini akan memcoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

1. Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah termasuk baik, ini tercermin dari pesentase total skor tanggapan responden yang termasuk dalam criteria baik. Artinya kualitas pelayanan pajak yang meliputi waktu pelayanan ditempat pelayanan, yang bertugas ditempat pelayanan terpadu, pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak secara keseluruhan sudah dilaksanakan dengan baik, namun jika dilihat dari segi pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur belum memenuhi kriteria.
2. Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah termasuk baik, ini tercermin dari pesentase total skor tanggapan responden yang termasuk dalam kriteria baik. Artinya sosialisasi perpajakn yang meliputi penyuluhan, penyelenggaraan, cara sosialisasi, dan media yang digunakan,

namun jika dilihat dari segi cara sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur belum sepenuhnya memenuhi kriteria.

3. Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah termasuk baik, ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden yang termasuk dalam kriteria baik. Artinya kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi meliputi kepatuhan dalam mendaftarjan diri dan kepatuhan dalam menyetorkan kembali SPT secara keseluruhan sudah dilaksanakan dengan baik, namun jika dilihat dari kepatuhan dalam menyetorkan kembali SPT yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur belum sepenuhnya memenuhi kriteria.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi secara parsial dan simultan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur .

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Cianjur sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal pegawai yang

berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus lebih ditingkatkan sehingga masalah seperti Wajib Pajak yang masih menemui hambatan dalam proses pelayanan tidak akan terjadi lagi.

2. Sosialisasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal cara sosialisasi harus lebih ditingkatkan lagi sehingga masalah seperti Wajib Pajak masih kurang ikut serta dalam kegiatan sosialisasi perpajakan tidak akan terjadi lagi.
3. Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal kepatuhan dalam menyetorkan kembali SPT harus lebih ditingkatkan lagi sehingga masalah seperti masih ada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam menyampaikan kembali laporan SPT tidak akan terjadi lagi.
4. Karena pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki peranan yang dalam kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi maka diharapkan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur selalu mempertahankan kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan, karena pelayanan dan sosialisasi sebagai sarana bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini harus terus dilakukan guna untuk meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak.