BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

5.1 Kesimpulan

1. Pada umumnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun dalam hal pelayanan umum yang sederhana dan pelayanan umum yang menyajikan secara tepat masih belum memenuhi kriteria baik. Di KPP Pratama Bandung Cicadas masih banyak wajib pajak yeng beranggapan bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas masih cukup menyulitkan bagi wajib pajak dan dalam hal ketepatan waktu dalam pemberian pelayanannya selalu membuat wajib pajak menunggu lama.
2. Pengetahuan perpajakan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatan baik. Namun dalam hal pengetahuan ketentuan umum dan tata cara perpajakan sendiri masih dikategorikan kurang, hal tersebut sangat tidak baik bagi wajib pajak karena wajib pajak diharuskan mengerti mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan agar pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik.

3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan baik. Namun dalam hal kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan masih dikategorikan kurang baik karena wajib pajak masih banyak yang terlambat dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuannya.
4. Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhuan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas. Sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan, seperti kondisi system administrasi perpajakan suatu Negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan pegetahuan perpajakan maka akan membuat kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan menjadi semakin baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan telah terbukti membawa pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal

pelayanan umum yang sederhana dan pelayanan umum yang menyajikan secara tepat masih belum memenuhi kriteria baik. Di KPP Pratama Bandung Cicadas masih banyak wajib pajak yeng beranggapan bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas masih cukup menyulitkan bagi wajib pajak dan dalam hal ketepatan waktu dalam pemberian pelayanannya selalu membuat wajib pajak menunggu lama. Oleh karena itu pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas agar prosedur pelayanannya lebih disederhanakan kembali agar wajib pajak tidak kesulitan dan jangan membuat wajib pajak menunggu lama dalam proses pelayanannya, terutama kepada wajib pajak yang baru menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dari pihak wajib pajak harus lebih rajin lagi dalam memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai prosedur administrasi perpajakan agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan.

2. Dalam Pengetahuan perpajakan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada umunya cukup baik. Namun dalam hal pengetahuan ketentuan umum dan tata cara perpajakan sendiri masih dikategorikan kurang. Oleh karena itu pihak Kantor Pelayanan Pajak lebih memiliki inisiatif untuk memberikan informasi yang lebih banyak mengenai perpajakan agar wajib pajak lebih memiliki pengetahuan yang banyak mengenai perpajakan. Dan pihak KPP harus lebih memberikan motivasi lebih banyak kepada wajib pajak agar rajin membaca buku panduan perpajakan.

3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sudah dikatakan baik. Namun dalam hal kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan masih dikategorikan kurang baik karena wajib pajak masih banyak yang terlambat dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuannya.oleh karena itu bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas harus selalu mengingatkan wajib pajak agar selalu menyetorkan kembali surat pemberitahuan selalu tepat pada waktunya.
4. Karena berdasarkan hasil korelasi parsial lebih kecil dari hasil korelasi determinasi maka Kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan harus lebih diperhatikan lagi, karena Diharapkan dengan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan wajib pajak yang baik dapat meningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang baik pula di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas.