BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung Cicadas secara keseluruhan sangat baik, namun pelayanan seharusnya memberikan peningkatan kualitas pelayanan disertai dengan perhatian terhadap tingkat kesejahteraan Sumber Daya Manusia (SDM) agar tercipta pelayanan yang prima.
2. Penegakan hukum termasuk dalam kriteria sudah sangat baik, hanya saja penegakan hukum ini sering terjadi masalah dimana wajib pajak kurang dalam membayar pajaknya dan telat bayar agar tidak dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana.
3. Kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kriteria sudah patuh, namun untuk kepatuhan wajib pajak ini dimana wajib pajak harus mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak dan wajib pajak ini juga harus menyetorkan kemabli surat pemberitahuan (SPT).
4. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dalam kategori yang kuat. Hal

ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi kualitas pelayanan saja.

5. Penegakan hukum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak . penegakan hukum dalam kategori yang kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi penegakan hukum saja.
6. Penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum secara parsial hal ini berarti kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut yang dilakukan secara bersama-sama.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan dan penegakan hukum membawa pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukkan kepada Kantor Pelayan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebagai berikut :

1. Jika dilihat dari kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi, dimana bagian pelayanan harus disertai dengan perhatian kesejahteraan sumber daya manusia (SDM) agar tecipta pelayanan yang prima.
2. Untuk penegakan hukum lebih ditingkatkan lagi, agar wajib pajak tidak lupa untuk membayar dan meyorkan pajaknya agar tidak dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

3. Diharapkan agar pihak KPP Pratama Cicadas meningkatkan prhatian kepada waib pajak yang mengalami penurunan ekonomi sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
4. Sebaiknya pihak KPP Pratama Cicadas tidak hanya menerapkan penegakan hukum saja karena ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan tercapai secara optimal.
5. Sebaiknya pihka KPP Pratama Cicadas tidak hanya kualitas pelayanan dan penegakan hukum saja kepada wajib pajak karena ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan tercapai secara optimal.
6. Oleh karena penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial lebih besar dari penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhdap kepatuhan wajib pajak secara simultan maka sebaiknya KPP Pratama Cicadas menerapkan kualitas pelayanan dan penegakan hukum secara bersama-sama sehingga kepatuhan wajib pajak akan tercapai secara optimal.