BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena, kerangka pemikiran, operasional variable dan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tehadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya, artinya pengetahuan perpajakan Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya. Terkait fenomena yang terjadi yakni Wajib Pajak masih belum mengetahui betul akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Oleh karenanya untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, perlu adanya penyuluhan atau sosialisasi yang diberikan petugas KPP Pratama Majalaya secara rutin agar Wajib Pajak mengetahui dengan betul ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Kualitias pelayanan di KPP Pratama Majalaya terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya, artinya kualitas pelayanan prima akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya. Terkait fenomena yang terjadi yakni ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan perpajakan. Oleh

karenanya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu adanya evaluasi terus-menerus dalam guna memberikan pelayanan prima.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Tentang pengetahuan perpajakan Wajib Pajak yang masih kurang, perlu adanya peningkatan pengetahuan tentang batas waktu pembayaran dan pelaporan perpajakan pada Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya melalui pendidikan perpajakan yang intensif, konsisten dan berkelanjutan. Di samping itu perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitas penyuluhan perpajakan ataupun *remainder* dengan media iklan atau *social media* tentang Perpajakan agar pengetahuan perpajakan masyarakat meningkat dan semakin sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Bagi pegawai yang berhubungan langsung atau berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu menerapkan slogan 5S yakni Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun agar wajib pajak merasa puas dan merasa terlayani atas pelayanan yang

diberikan oleh KPP Pratama Majalaya dan merasa senang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar dipeoleh kesimpulan yang mendukukng dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.