BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *Self Assessment System* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Fenomena pada kepatuhan wajib pajak tentang tingkat pengembalian SPT masih rendah terjadi karena pelayanan pajak belum berkualitas. Artinya kualitas pelayanan pajak yang baik membuat wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan menjadi lebih patuh.

2. *Self Assessment System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terutama kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP). Fenomena pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam menerima sanksi jika terlambat dalam membayar pajak cukup tinggi, sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang sudah masih cukup rendah. Artinya

Self Assessment System yang baik membuat wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan menjadi lebih patuh.

3. Kualitas pelayanan pajak dan *Self Assessment System* secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Diantara variabel independen, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees dibanding *Self Assessment System*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan Self Assessment System terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Dapat dilihat bahwa Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup baik. Fenomena pada kepatuhan wajib pajak tentang tingkat pengembalian SPT masih rendah terjadi karena pelayanan pajak belum berkualitas. untuk membuat agar kualitas pelayanan terlihat baik maka kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Bandung Karees harus meningkatkan ketanggapan para pegawai, memberikan jaminan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, pegawai lebih peduli terhadap keluhan para wajib pajak dan lebih memperbaiki penampilan fisik Kantor Pelayanan Pajak. Karena apabila

kualitas pelayanan pajak baik maka akan membuat Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan menjadi lebih patuh.

2. Fenomena pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam menerima sanksi jika terlambat dalam membayar pajak cukup tinggi, sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang sudah masih cukup rendah Untuk mengurangi kesenjangan tersebut perlu diadakannya penyuluhan kepada Obyek pajak dalam mendaftarkan, menyetorkan dan membayar pajak. Karena apabila *self assessment system* berjalan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebaiknya kantor pelayanan pajak pratama Bandung Karees harus meningkatan kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system.* Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan maka kualitas pelayanan pajak harus di perbaiki dengan cara meningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan untuk memperbaiki *self assessment system* maka perlu adanya penyuluhan atau

pengarahan kapada Wajib Pajak dalam menerima sanksi jika terlambat dalam membayar pajak, sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Karena apabila kualitas pelayanan pajak dan *Self Assessment System* yang baik membuat wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan menjadi lebih patuh dalam kewajiban perpajakannya.