BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari segi pelayanan umum yang sederhana masih kurang, hal ini dikarenakan masih sulitnya wajib pajak dalam hal prosedur pelayanannya.
2. Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja dalam hal penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi masih kurang, hal ini dikarenakan masih belum maksimalnya informasi yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak harus menunggu lama karena prosedur administrasi yang rumit.
3. Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik, namun demikian Namun jika dilihat dari segi kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) masih kurang, hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak tepat waktu bahkan tidak menyampaikan SPT.

4. Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 59,9% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Diantara variabel independen, Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dibanding Administrasi Perpajakan. Administrasi Perpajakan secara parsial memberikan pengaruh sebesar 18,49% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sementara Kualitas Pelayanan secara parsial hanya memberikan pengaruh sebesar 50,69% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator pelayanan umum yang sederhana dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk itu prosedur pelayanannya harus lebih disederhanakan dan pegawai pajak harus meningkatkan sosialisasi kepada wajib pajak, karena kualitas pelayanan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam prosedur pelayanannya.
2. Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator

penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi masih kurang. Untuk itu para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya harus lebih meningkatkan kegiatan penyuluhan kepada wajib pajak, agar wajib pajak mengerti mengenai administrasi perpajakan sehingga tidak memerlukan waktu yang banyak bagi wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakannya. Karena administrasi perpajakan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi lebih baik.

3. Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk itu para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya diharapkan dapat bersikap tegas dan teliti. Apabila kantor pelayanan pajak dapat mengatasi persoalan ini, maka diharapkan wajib pajak dapat patuh dengan tingkat yang lebih bagus dan baik agar tujuan kantor pelayanan pajak tersebut dapat tercapai.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dinilai tinggi, untuk itu KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan serta administrasi perpajakan agar kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat.