BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian mengenai analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh penerapan *self assessment system* dan kualitas peayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying , peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *self assessment system* memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya semakin baik penerapan *self assessment system*, akan berdampak semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Dilihat dari fenomena yang terjadi kesadaran wajib pajak masih rendah dalam memahami masalah perpajakan, terutama kesadaran melakukan kewajibannya dalam sistem perpajakan *self assessment*. Masih banyak wajib pajak yang merasa kebingungan pada saat menghitung dan menyetorkan pajaknya serta kurangnya kemauan membayar pajak. Keengganan untuk membayar pajak ini memang dilatarbelakangi oleh kasus penggelapan dana pajak oleh pegawai pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan berdampak semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Dilihat dari fenomena yang

terjadi masih ada wajib pajak yang merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diantaranya komunikasi yang terjadi antara wajib pajak dengan petugas pajak kurang baik, sikap petugas pemugut pajak masih kurang memuaskan bagi wajib pajak, petugas yang lambat, dan kurang jelas dalam memberikan informasi. Sehingga menimbulkan keluhan wajib pajak dan pada gilirannya berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan mengenai penerapan *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukan sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat apabila penerapan *self assessment system* diterapkan dengan baik. Maka untuk memperbaiki masalah pada penerapan *self assessment system* dapat dilakukan dengan cara memberikan sosialisasi dan memberikan informasi mengenai pemahaman *self assessment system*, khususnya mengenai tata cara perhitungan dan penyetoran pajaknya, sedangkan apabila terdapat wajib pajak yang tidak jujur, yaitu dengan cara pihak KPP memberikan denda atau sanksi apabila terdapat wajib pajak yang tidak melaporkan dilakukan secara benar atau tidak jujur dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Untuk wajib pajak

sendiri seharusnya menyadari akan pentingnya pembayaran pajak dan mencari informasi mengenai tata cara perhitungan dan penyetoran pajak karena dengan begitu penerapan *self assessment system* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

2. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila pihak KPP memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pada kualitas pelayanan pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan selalu memahami kebutuhan dan keinginan serta harapan para Wajib Pajak sehingga mendorong Wajib Pajak untuk patuh dan sadar akan pentingnya membayar pajak, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan informasi yang jelas serta pelayanan yang cepat, maka wajib pajak memperoleh kemudahan dalam melakukan 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.