BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor PelayananMadya Bandung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada KPP Madya Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Tetapi masih ada dalam indikator pada kualitas pelayanan yang mencapai tingkat cukup baik. Kualitas Pelayanan pada KPP Madya Bandung sebaiknya ditingkatkan dalam Pelayanan umum yang sederhana serta komunikasi antara pegawai dan wajib Pajak agar menghasilkan informasi yang lengkap, akurat, dan tepat waktu.
2. Sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Madya Bandung sudah berjalan dengan baik, hal tersebut terlihat dengan adanya empat komponen pokok sistem administrasi perpajakan modern yaitu : restruktur organisasi, Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, dan Pelaksanaan *good governace*,sudah termasuk dalam kategori baik tetapi harus lebih ditingkatkan agar menjadi baik ideal.
3. Kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung sudah berjalan baik. tetapi masih ada target dalam mencapai Kepuasan wajib pajak agar terciptanya kepusan

yang ideal pada KPP Madya kota bandung yang belum tercapai sesuai dengan sasaran target yaitu pada indikator perhatian yang mana masih berada pada kategori cukup baik,agar terciptanya kepuasan ideal,para pegawai harus lebih ekstra memperhatikan wajib pajak.

4. Pengarung kualitas pelayanan dan Sistem administrasi perpajakan Modern secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung,Sedangkan untuk pengaruh secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang cukup dan sistem administrasi perpajakan Modern memiliki pengaruh yang dominan dalam mencapai kepuasan wajib pajak.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan Sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung .

1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madaya Bandung 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 kepuasan wajib pajak. Dengan demikian wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam prosedur pelayanannya.

2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung secara umum berada dalam kategori baik, terus tingkatkan pembaharuan teknologi perpajakn agar masyarakat / calon wajib pajak terus bersemangat dalam berpartisipasi untuk memajukan dunia perpajakn indonesia.

3. Kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung secara umum berada dalam kategori baik. dilihat dari semua indikator yang ada wajib pajak sudah berada di tingkat baik dalam pencapaian tingkat kepuasan & keselarasan apa yang wajib pajak inginkan.

4. Pengaruh kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dinilai tinggi, untuk itu KPP Madya Bandung diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan serta sistem administrasi perpajakan modern agar kepuasan wajib pajak dapat terus meningkat.