# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis yang telah dibahas sebagaimana telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 78,9% itu merupakan kategori yang baik dari Fenomena yang terjadi dari keluhan-keluhan melalui surat pembaca di surat kabar membuktikan bahwa pelayanan kepada wajib pajak membuktikan bahwa pelayanan kepada wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara masih belum bisa dikategorikan memuaskan dan dalam kepuasan pajak masih terdapat kendala yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan. Peneliti bermaksud meneliti pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi cukup tinggi oleh kepuasan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 68,2% . Kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak dikategorikan cukup baik. Namun terkadang masih 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.

## 5.2 Saran

1. Untuk mengurangi adanya wajib pajak yang berusaha menghindari kewajiban perpajakananya perlu diadakannya penyuluha kepada obyek pajak dalam mendaftarkan, menyetorkan dan membayar pajak. Karena apabila self assesment system berjalan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Kepatuhan wajib pajak melalui pada kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan ketanggapan para pegawai, memberikan jaminan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak,seharusnya 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 mendapatkan kepuasan yang baik dan akan menjadi lebih patuh.
3. Peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan masukkan kepada KPP Karees bahwa yang terjadi antara nilai ideal dan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayananannya perlu

ditingkatkan kualitasnya melalui peningkatan pada kepuasaan wajib pajak terutama yang berkaitan dengan masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak baik langsung maupun tidak langsung agar pegawai tidak memberikan pelayanan yang rumit kepada wajib pajaknya dan memberikan pelayanan yang akurat.

Pada dasarnya apabila wajib pajak merasa adanya kepuasan maka pegawai juga akan meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak merasa puas dan patuh pada kewajibannya membayar pajak.