BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh penerapan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara, dimana semakin tegas penerapan sanksi perpajakan yang diterapkan maka akan membuat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara akan meningkatkan. namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa denda dalam penerapan sanksi perpajakan masih dikatakan belum mampu membuat wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan akan berbanding lurus dengan kontribusi yang diberikan wajib pajak dalam bentuk kepatuhan wajib pajak. Namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pelayanan yang belum optimal yang belum dapat membuat wajib pajak patuh dalam kewajiban perpajakannya diantaranya adalah ketersediaan fasilitas fisik, ketanggapan aparat

pajak, sikap aparat pajak serta jam kerja aparat pajak yang masih dianggap masih mengecewakan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan bagi wajib pajak orang pribadi ataupun peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Agar penerapan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan optimal, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara harus menerapkan sanksi berupa denda dengan lebih tegas terhadap pelanggaran sekecil apapun yang dilakukan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak merasa takut dengan adanya sanksi berupa denda tersebut dan yang akhirnya wajib pajak akan selalu patuh dalam pemenuhan kewajibannya sebagai wajib pajak.
2. Agar kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan optimal, perlu adanya peningkatan kualitas yang dimiliki petugas pajak dalam melayani wajib pajak, karena kualitas pelayanan yang baik dapat dinilai dari seberapa tanggap penanganan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam menangani masalah perpajakan wajib pajak, ketersediaan fasilitas yang baik, serta sikap yang baik. Untuk itu diperlukan kinerja yang maksimal dari aparat pajak, fasilitas yang nyaman, serta sikap aparat pajak yang baik. Pengawasan dan kontrol internal dalam kantor pelayanan pajak perlu ditingkatkan khususnya pengawasan dan

kontrol terhadap jam kerja serta diberlakukan peringatan bahkan sanksi yang tegas terhadap aparat pajak yang tidak bekerja pada jam kerja.