BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kualitas pelayanan pajak sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada sarana dan prasarana pada unit penyelenggara pelayanan yang tidak mendukung pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak.
2. Penegakan Hukum Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, dari 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan untuk menegakan hukum pajak, yaitu *tax audit, tax collection* dan *tax investigation* belum berjalan maksimal karena kurang tegas dalam pelaksanaannya.
3. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, masih ada wajib pajak yang masih kurang pengetahuannya dalam

mengisi SPT, pemahaman tentang batas waktu pelaporan, ini dikarenakan minimnya informasi pajak yang didapat oleh para wajib.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Demi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan KPP Pratama Bandung Karees sebaiknya lebih ditingkatkan atau bahkan di tambah, mulai dari jumlah ketersediaan loket pelayanan, jumlah pegawai, kenyamanan ruang tunggu, kehandalan informasi yang diberikan, tanggap terhadap keluhan wajib pajak, memberikan jaminan informasi yang dapat dipercaya sampai perlakuan aparat pajak terhadap para wajib pajak. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik, maka pelayanan akan berjalan secara maksimal sehingga akan menumbuhkan tingkat kepatuhan yang sangat tinggi.
2. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah, dalam menegakan hukum pajak harus tegas, memberikan kepastian tentang perlakuan hukum yang dikenakan kepada wajib pajak dan tidak memihak, agar 3 (tiga) aspek yaitu *tax audit, tax collection* dan *tax investigation* yang diterapakan akan maksimal dan menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Dengan semakin seringnya sosialisasi yang dilakukan melalui media massa, media elektronik, konsultasi, seminar, dan adanya kelas brevet para wajib pajak akan paham tentang kewajiban perpajakan dan pengetahuan pajaknya semakin baik.