BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I hingga bab IV mengenai Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, maka dari itu, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Semakin Tinggi pengetahuan pajak maka akan meningkatkan Kesadaran wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Masih ada wajib pajak yang masih kurang pengetahuannya dalam hal sistem perpajakan dan fungsi perpajakan, ini dikarenakan minimnya pengetahuan pajak yang mereka dapatkan.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Kualitas pelayanan pajak sudah berjalan dengan baik, tapi masih ada petugas yang memberikan pelayanan kurang nyaman terhadap wajib pajak. Ini akan berakibat fatal bila petugas memberikan pelayanan yang kurang baik dalam hal empati, ini akan menurunkan pandangan wajib pajak terhadap kualitas yang telah diberikan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk Meningkatkan Tingkat Pengetahuan maka direktorat Jendral Pajak disarankan untuk lebih mensosialisasikan tentang dasar pengetahuan pajak. Misalnya dengan memberikan buku panduan atau seminar yang salah satunya adalah membahas mengenai tata cara perpajakan, ketentuan umum yang meliputi sistem perpajakan dan fungsi perpajakan. Disamping itu butuh media komunikasi seperti iklan televisi, media cetak koran dan majalah dan media sosial seperti *instagram , facebook twitter* dan lain- lain, bisa menjadi alat bantu untuk mengenalkan dan mengkomunikasikan tentang pengetahuan perpajakan, hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap kesadaran wajib pajak.
2. Untuk Meningkatkan Tingkat kualitas pelayanan maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama majalaya disarankan agar kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, pegawai pajak seharusnya dapat meningkatkan pelayanan atau memberikan pelayanan yang baik. Bila pegawai pajak melayani wajib pajak dengan ramah, sopan, dan dalam memberikan informasi tidak berbelit – belit. Itu akan memberikan dampak yang positif terhadap Kesadaran wajib pajak
3. Lebih baik pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya lebih mempertegas fungsi perpajakan, agar wajib pajak sadar akan pentingnya pajak yang mereka bayarkan seperti mendaftarkan diri sebagai NPWP,

menghitung melapor, dan membayar pajaknya sendiri untuk pembangunan Negara sehingga mereka tidak lagi mengandalkan oranglain dan menunda dalam membayar pajak

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Pengembang Ilmu

   Disarankan pada penelitian berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan metode yang sama tetapi unit analisis dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori perpajakan dan konsep diterima secara umum.

2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan agar para peneliti lain dapat lebih memberikan bukti empiris dari konsep yang telah dikaji bahwa kesadaran wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.