BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena pada latar belakang penelitian, rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penggelapan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung. Terkait masalah yang terjadi di dalam kualitas pelayanan pajak, disebabkan karena kualitas pelayanan pajak yang masih terbilang belum maksimal terdapat pada indikator empati. Hal ini mengakibatkan Wajib pajak sering kali berprasangka negatif kepada petugas pajak sehingga akan mengurangi rasa empati petugas terhadap wajib pajak.
2) *Self Assessment System* berpengaruh terhadap penggelapan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung. Terkait masalah yang terjadi di dalam *self assessment system*, disebabkan karena *Self Assessment System* tidak diperankan secara maksimal, dari hasil pengolahan data terlihat masih ada gap yang cukup besar sehingga masyarakat enggan untuk membayar pajak hal ini dilatarbelakangi oleh maraknya kasus penggelapan dana pajak oleh pegawai pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1) Sebaiknya prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup. Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak koperatif. Mereka akan berusaha meminimalisasi nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi seminimal mungkin. Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut. Adanya persepsi masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.
2) Sebaiknya sosialisasi mengenai objek yang terkena pajak dan batasan pembiayaan yang dikenakan pajak dan berapa besaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, semuanya harus disosialisasikan secara jelas dan detail kepada seluruh masyarakat agar tidak terjadi penyelewengan pajak. Realisasi yang lebih nyata perlu dilakukan pada waktu pemanfaatan pajak dari rakyat, sehingga rakyat tidak ragu lagi dalam membayar pajak. Keterbukaan dan transparansi sangat diperlukan dalam pengelolaan pajak sehingga tingkat penggelapan pajak akan semakin berkurang.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.