BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai optimalisasi kualitas pelayanan melalui kualitas kerja pegawai dan kepuasan Wajib Pajak, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai. Terdapat hubungan yang bersifat positif, dimana semakin meningkat kualitas kerja pegawai maka akan diikuti oleh semakin meningkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan. Demikian pula sebaliknya, semakin meningkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan semakin meningkat kualitas kerja pegawai.
2. Kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh kepuasan Wajib Pajak. Terdapat hubungan yang bersifat positif, dimana semakin meningkat kualitas pelayanan dari pegawai maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan dari Wajib Pajak. Demikian pula sebaliknya, semakin meningkat kepuasan dari Wajib Pajak maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis

1. Keluhan dari Wajib Pajak akan proses kerja dari pegawai pajak menjadi permasalahan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Majalaya. Dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, hendaknya para pegawai pajak yang bekerja bisa lebih cepat tanggap dalam melayani Wajib Pajak seperti menjalankan tugas dengan baik, menanggapi dengan cepat dalam melayani permintaan Wajib Pajak, dan bersikap ramah karena Wajib Pajak menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat serta melakukan perbaikan budaya kerja agar lebih kondusif dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak antara lain dengan memperhatikan indikator proses kerja yang dirasakan masih kurang optimal sehingga tidak lagi ditemukan pengaduan dari Wajib Pajak mengenai pelayanan yang kurang baik.
2. Wajib Pajak sering mengeluh dan merasa dipersulit dalam melakukan sistem perpajakannya, hal itu terjadi karena kurangnya sosialisasi dengan pegawai pajak dan tidak memahami prosedurnya. Untuk memenuhi kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Majalaya, sebaiknya diperlukan komitmen dari para pegawai pajak untuk memberikan pelayanan yang prima. Artinya, para pegawai pajak harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Wajib Pajak supaya Wajib Pajak merasa puas akan

pelayanan yang diberikan. Baik itu dalam menginformasikan, menangani permasalahan, menjelaskan prosedur sistem pepajakannya.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah informasi yang terbaru bagi perkembangan ilmu akuntansi khususnya mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak.

2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak dengan pengukuran yang berbeda serta mendapatkan fenomena terbaru tentang Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Wajib Pajak.