BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, masalah yang ada pada variabel kepuasan wajib pajak dimana wajib pajak belum merasa puas akan pelayanan yang di berikan terjadi karena kecepatan pelayanan yang belum maksimal, fasilitas yang diberikan belum memadai sehingga pelayanan pajak belum dikatakan berkualitas. Semakin meningkat kualitas pelayana pajak maka semakin meningkat juga kepuasan wajib pajak.
2) Kompetensi pegawai pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, masalah yang ada pada variabel kepuasan wajib pajak dimana wajib pajak belum merasa puas akibat kompetensi pegawainya yang masih kurang karena perilaku yang kurang baik dan kemampuan pegawainya yang belum maksimal. Semakin meningkat kompetensi pegawai pajak maka semakin meningkat juga kepuasan wajib pajak.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan Wajib

Pajak, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1) Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun akan lebih baik apabila memberikan perhatian lebih dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, selain itu penyediaan fasilitas belum memadai maka dari itu lebih baik untuk menyediakan kursi lebih banyak lagi karena pada saat pelaporan pajak, banyaknya wajib pajak melebihi banyaknya kursi yang tersedia dan memperluas tempat parkir mobil karena parkir pegawainya pun sudah terbilang sangat banyak sehingga masalah seperti Wajib Pajak yang masih tidak puas akan pelayanan tidak terjadi lagi.
2) Kompetensi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal keterampilan pegawai masih harus lebih ditingkatkan, dengan melakukan rapat koordinasi secara rutin agar dapat dievaluasi guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan sehingga kompetensi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying dapat lebih baik lagi dan tidak ada lagi wajib pajak yang memberikan pengaduan.
3) Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal membantu memenuhi kebutuhan wajib pajak harus lebih ditingkatkan lagi dengan memberi

pemahaman lebih terhadap wajib pajak supaya tidak ada hal yang terlupa atau tidak diketahui wajib pajak sehingga masalah seperti masih ada Wajib Pajak yang tidak puas dengan layanan pajak karena tidak membantu memenuhi kebutuhan tidak lagi terjadi pada Kantor ini.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh dari Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca.

2) Bagi Peneliti Lain

   Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain diluar 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.