BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Majalaya Bandung maka pada bagian akhir dari penelitian ini, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Majalaya Bandung kategori baik. Penelitian ini juga membuktikan permasalahan yang terjadi di KPP Pratama Majalaya dilihat dari indikator yang terkecil sehingga banyak faktor lain yang berpengaruh besar terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Artinya apabila Kualitas Pelayanan Pajak semakin baik maka akan meningkatkan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan dan begitu pun jika sebaliknya. Fenomena Kualitas Pelayanan Pajak yang terjadi di KPP Majalaya yaitu masih ada wajib pajak yang mengeluh atas pelayanan pajak yang diberikan karena masih adanya petugas pajak yang bersikap tidak ramah kepada wajib pajak, selain itu informasi yang di sampaikan terkadang tidak sesuai membuat wajib pajak mengeluh.
2. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Majalaya Bandung kategori

baik . Penelitian ini juga membuktikan permasalahan yang terjadi di KPP Pratama Majalaya dilihat dari indikator yang terkecil atau cukup baik sehingga banyak faktor lain yang berpengaruh besar terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Artinya apabila Pengetahuan Perpajakan semakin baik maka Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan akan semakin meningkat dan begitu pun jika sebaliknya. Fenomena Pengetahuan Perpajakan yang terjadi di KPP Pratama Majalaya yaitu masih rendahnya pengetahuan pajak yang menyebabkan wajib pajak kurang mengetahui fungsi pajak untuk apa dan bagaimana cara melaporkan pajak penghasilannya ke kantor pajak dengan benar.

5.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan di KPP Pratama Majalaya Bandung, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

a. Saran Praktis :

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan, maka peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus adalah pada indikator Daya Tanggap *(Responsiveness)* dimana Petugas Pajak di

KPP Pratama Majalaya perlu bersikap lebih cepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak. Ketika ada wajib pajak datang ke KPP maka Petugas Pajak agar cepat menangani keluhan atau ketidak tahuan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya ke KPP dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dengan meningkatnya Kualitas Pelayanan Pajak yang diberikan oleh Petugas Pajak kepada wajib pajak, maka diharapkan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakannya juga akan ikut meningkat.

2) Pada Pengetahuan Perpajakan maka yang harus diberikan fokus adalah pada indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Pajak dimana pihak KPP Pratama Majalaya dapat memberikan sosialisasi lebih giat terkait apa saja fungsi pajak di Indonesia, memberikan pemahaman yang sesuai kepada masyarakat supaya masyarakat tidak memiliki stigma yang buruk terkait perpajakan di Indonesia. Masih banyaknya wajib pajak yang belum mengetahui apa saja fungsi pajak merupakan salah satu PR besar bagi pihak KPP Pratama Majalaya, karena wajib harus mengetahui bagaimana peranan fungsi pajak di Indonesia. Selain Dirjen Pajak perlu meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam pengelolaan pajak supaya masyarakat bisa yakin jika fungsi pajak di Indonesia telah berjalan sesuai dengan yang semestinya. Dengan meningkatnya Pengetahuan Perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka diharapkan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan dapat ikut meningkat.

b. Saran Akademis :

Dalam pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi pajak diharapkan hasil ini dapat dijadikan acuan agar kedepannya peneliti lain dapat menggunakan variabel yang sama, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.