BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya maka pada bagian akhir dari penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan Kemauan Membayar Pajak dan begitu pun jika sebaliknya. Fenomena kualitas pelayanan pajak yang terjadi di KPP Pratama Majalaya yaitu masih kurang pelayanan maksimal terhadap wajib pajak yang menyebabkan wajib pajak kurang minat membayar pajak.
2) Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana jika semakin berat Sanksi Perpajakan, maka Kemauan Membayar Pajak akan semakin meningkat dan begitu pun jika sebaliknya. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana jika semakin berat Sanksi Perpajakan, maka Kemauan Membayar Pajak akan semakin meningkat dan begitu pun jika sebaliknya. Fenomena sanksi perpajakan lainnya yang terjadi di KPP Pratama Majalaya, masih banyak wajib banyak yang telat membayar pajaknya karena sanksi yang diberikan masih kurang diterapkan (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis :

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak, maka peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Bukti langsung/wujud fisik (*Tangibles*) dimana KPP diharapkan dapat memperbaiki Kualitas Pelayanan dari segi teknologi atau peralatan yang digunakan. KPP dapat meningkatkan kualitas dengan menambah server website supaya Sistem *E-Filing* dapat diakses oleh banyak wajib pajak secara bersamaan dalam satu waktu, sehingga wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pembayaran pajak dan Kemauan Membayar Pajak dapat meningkat.
2) Pada Sanksi Perpajakan maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Sanksi Administrasi dimana KPP harus lebih memperhatikan masalah kecilnya pengenaan sanksi administrasi yang diberikan untuk wajib pajak dan harus dapat mempertegas penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak mau tidak mau harus menyelesaikan kewajiban perpajakannya karena mengingat masalah beratnya sanksi yang akan dikenakan. Selain itu pihak KPP Pratama Majalaya juga diharapkan selalu mengingatkan para wajib pajak mengenai hukuman (*Punishment*) atau sanksi yang akan diberikan kalau tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan

perpajakan sehingga kedepannya diharapkan Kemauan Membayar Pajak dapat meningkat.

5.2.2 Saran Akademis :

1) Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi khususnya Akuntansi Pajak

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi pembaca.

2) Bagi Peneliti Lain

   Bagi peneliti selanjutnya, 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 Kemauan Membayar Pajak.