

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan pajak jika dilihat dari kualitas pelayanan pajak sudah baik, dapat dilihat pada Tabel IV Persentase Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak, lebih dari 50% responden rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sudah baik, dapat dilihat dari Tabel V Persentase Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak, lebih dari 50% responden rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju.
3. Hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Pajak yang diberikan kepada wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berbanding lurus (positif). Jadi, apabila Kualitas Pelayanan Pajak meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga meningkat.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dikemukakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. KPP Pratama Bandung Bojonagara

- a. Diperlukan komitmen para pegawai KPP Pratama Bandung Bojonagara untuk memberikan pelayanan prima serta mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, serta perbaikan budaya organisasi agar lebih kondusif dalam memberikan layanan kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan motivasi kerja para pegawai, sebaiknya perlu dikeluarkan kebijakan mengenai pemberian penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*).
- b. Kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Bojonagara dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Adapun manfaat dari pemberian pelatihan dan pendidikan tersebut sebagai berikut:
  - Agar pegawai dapat menguasai aturan perpajakan dan dapat menerapkannya secara konsisten kepada semua wajib pajak.
  - Memberikan bekal yang cukup untuk menangani perilaku wajib pajak yang berbeda-beda.
  - Mempermudah dan menyederhanakan sistem dan prosedur layanan agar mudah dimengerti oleh semua wajib pajak.

## 2. Bagi Peneliti Mendatang

Bagi peneliti yang akan datang sebaiknya menambahkan variabel yang lain untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain kualitas dari pelayanan yang diberikan KPP.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada 1 (satu) Kantor Pelayanan Pajak. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada beberapa Kantor Pelayanan Pajak untuk mengetahui dan membandingkan bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan pajak akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di beberapa KPP.
2. Tidak dapat mengambil sampel lebih dari 100 responden karena KPP Pratama Bandung Bojonagara hanya mengizinkan untuk menyebarkan kuesioner sebanyak 100 buah.
3. Pengaruh yang dihasilkan dari hasil pengolahan sangat kecil yaitu sebesar 6.7%, 93.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti tingkat penghasilan wajib pajak, tingkat pendidikan wajib pajak, pemeriksaan terhadap wajib pajak, penegakan hukum dan sanksi denda, kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan, tingkat pemahaman wajib pajak terhadap *Self Assessment System*, dll.