

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Perpajakan dengan Sistem Administrasi Modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega

Dari hasil analisis deskriptif diketahui tanggapan Wajib Pajak atas pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega secara umum setuju. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor jawaban setuju dan sangat setuju sebagai mayoritas jawaban responden Wajib Pajak.

- Kelengkapan dan fasilitas yang sudah modern di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) merupakan standar yang harus dimiliki oleh KPP yang sudah dimodernisasi dan TPT pada KPP Pratama Bandung Tegallega berada dalam kategori baik.
- Petugas yang melayani di *counter* pelayanan yang merupakan ujung tombak pelayanan di KPP berada dalam kategori baik. Petugas selalu berpakaian rapi dan siaga dalam melayani pertanyaan Wajib Pajak.

- Petugas konsultasi/*Account Representative* (AR) yang merupakan kegiatan utama program pengembangan pelayanan prima mendapatkan tanggapan paling tinggi dari Wajib Pajak, karena Wajib Pajak merasa terbantu dengan keberadaan AR tersebut dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.
- Petugas pendukung yaitu satpam dan petugas kebersihan turut mendukung untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak berada dalam kategori baik yaitu dengan membantu menanyakan kepentingan tamu yang baru datang dan menjaga kebersihan ruangan kantor.

2. Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega

Dari hasil analisis deskriptif diketahui persepsi Wajib Pajak atas kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega secara umum adalah Wajib Pajak yang patuh. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor jawaban setuju dan sangat setuju sebagai mayoritas jawaban responden Wajib Pajak.

- Wajib Pajak dalam menghitung dan membayar pajak dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak yang patuh karena sudah menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu.
- Wajib Pajak dalam mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak yang patuh karena mengisi SPT tersebut dengan benar, lengkap, jelas, menandatangani dan melaporkannya dengan tepat waktu.

3. Pengaruh Pelayanan Perpajakan dengan Sistem Administrasi Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega

Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Besarnya pengaruh tersebut dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan perpajakan.

- Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.
- Hasil analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern dengan kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan, dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak

- Membuat suatu strategi pelayanan kepada Wajib Pajak dengan cara mengetahui fakta yang terjadi di lapangan mengenai proses pelayanan kepada Wajib Pajak, dan dari fakta tersebut akan dapat diketahui elemen mana dari pelayanan perpajakan yang harus dioptimalkan.

- Mengerahkan segala kelebihan yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- Memilih orang yang tepat dengan kemampuan yang sesuai dan memiliki tempramen yang cocok untuk melayani Wajib Pajak di *counter* pelayanan.

2. Peneliti Selanjutnya

Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian dalam sampel yang lebih banyak, memasukkan indikator yang lebih banyak untuk variabel kepatuhan Wajib Pajak, dan memasukkan pertanyaan terbuka dalam kuesioner.