

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak, penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas aparat pajak pada umumnya baik. Akan tetapi wajib pajak masih meragukan integritas aparat pajak. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner, wajib pajak memandang aparat pajak sebagai seseorang yang memiliki keahlian, baik keahlian teknis, keahlian interaksi atau hubungan antar manusia dan keahlian konseptual, serta dapat dipercaya yaitu bersifat jujur, reliabel dan loyal terhadap instansinya namun tidak dengan integritas, wajib pajak meragukan apakah aparat pajak menerima imbalan dari wajib pajak dan apakah aparat pajak bersih dari tindakan-tindakan tercela.
2. Persepsi wajib pajak terhadap profesionalisme aparat pajak adalah baik. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner, wajib pajak memandang aparat pajak sebagai seseorang yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang luas serta bekerja dengan hati. Aparat pajak merupakan seseorang yang dapat diandalkan dalam mengayomi masyarakat.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian atas persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, penulis mencoba mengemukakan beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Persepsi wajib pajak terhadap kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak memang dapat dikatakan baik. Tetapi dengan adanya kasus-kasus yang timbul, kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak menurun. Masyarakat (wajib pajak) meragukan integritas aparat pajak. Penulis menyarankan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees untuk meningkatkan integritas aparat pajaknya agar mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali, dengan cara mengadakan seminar-seminar yang berhubungan dengan *personal integrity*, proses seleksi yang diadakan untuk merekrut aparat pajak dilaksanakan seobyektif mungkin, bila perlu menggunakan jasa lembaga yang independen untuk menentukan seleksi dari calon pegawai Direktorat Jenderal Pajak, dengan menggunakan standar yang tinggi dan ketat dan pelaksanaan proses seleksi yang jujur, perbaikan-perbaikan sistem Direktorat Jenderal Pajak, serta mekanisme pengawasan yang lebih ketat.

2. Bagi penelitian selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan serupa, sebaiknya melakukan penelitian terhadap subjek lain yang lebih luas seperti membandingkan persepsi aparat pajak dan wajib pajak mengenai kredibilitas dan profesionalisme aparat pajak.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini kurang mewakili populasi wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Jumlah wajib pajak (badan dan orang pribadi) aktif yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebesar 72.814 sedangkan sampel yang diambil hanya 100. Ini disebabkan keterbatasan waktu yang dimiliki penulis.