

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada hasil penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa reformasi perpajakan berpengaruh dalam meningkatkan persepsi wajib pajak yang positif terhadap pelayanan perpajakan. Reformasi perpajakan di Indonesia juga sudah mengalami banyak perubahan. Dengan adanya reformasi jilid I dimulai dengan pembentukan KPP Wajib Pajak Besar. Selanjutnya pada reformasi jilid II dengan fokus utama pada upaya memperbaiki proses bisnis dan mendokumentasikannya ke dalam SOP tentang organisasi dan tata kerja ke beberapa peraturan. Hingga kini pada reformasi jilid III diharapkan bagi masyarakat yaitu adanya kemudahan dalam administrasi perpajakan khususnya di KPP Pratama Jember bertujuan untuk memperbaiki sistem yang berkembang termasuk menggunakan teknologi digital. Jika reformasi fokus pada pengawasan dan penegakan hukum saja, maka hal ini bisa menciptakan rasa ketidaknyamanan dikalangan wajib pajak, yang dapat merugikan persepsi mereka terhadap pelayanan. Maka adanya reformasi perpajakan diharapkan dapat membuat para wajib pajak merasakan peningkatan kualitas dan kepuasan pada pelayanan.

### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang diberikan oleh peneliti diharapkan bermanfaat untuk pihak – pihak yang berkaitan sebagai berikut:

1. Disarankan bagi para pembayar pajak dan masyarakat untuk mempertimbangkan bahwa reformasi pajak dipengaruhi oleh struktur, strategi, prosedur, dan budaya organisasi, di samping faktor-faktor penting lainnya seperti sanksi pajak yang ketat, peningkatan respons pembayar pajak dalam pembayaran tepat waktu, dan audit pajak yang transparan dan sistematis yang berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pembayar pajak.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi berharga bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami topik serupa. Disarankan bisa peneliti selanjutnya bisa meneliti dengan menambahkan referensi terbaru tentang keberlanjutan reformasi perpajakan yang akan datang dan memperluas cakupan penelitian dengan mengikutsertakan lokasi penelitian lain di luar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember, seperti di berbagai kota termasuk Besuki.