

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data deskriptif, analisis, interpretasi data dan pengolahan data statistik yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang diukur dari *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

1. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB walaupun pajak terhutang yang harus wajib pajak bayar tergolong tinggi. Jadi, dapat dikatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
2. Pada penelitian ini, diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak PBB dipengaruhi oleh pelayanan pada wajib pajak sebesar 20,62% dan sisanya dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai ini berarti pelayanan pada wajib pajak tidak secara mutlak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

B. Implikasi

1. Apabila pelayanan perpajakan tidak dimanfaatkan dengan baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka akan menimbulkan sikap wajib pajak yang tidak peduli dan acuh untuk membayar PBB. Padahal PBB merupakan pajak pusat yang persentasenya paling besar untuk daerah. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dengan sukarela membayar pajak terhutangnya yang secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Dengan penelitian yang telah dilakukan, bahwa penelitian tentang pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB ini dapat dilakukan di tempat lain dengan mengacu pada pelayanan pada wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun hasil dari penelitian yang akan dilakukan selanjutnya belum tentu sama dengan hasil penelitian yang dilakukan saat ini.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan saran-saran kepada petugas pelayanan pajak selaku subjek yang menjalankan pelayanan perpajakan, wajib pajak, serta kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama, yaitu:

1. Dalam pelayanan pada wajib pajak, petugas hendaknya komunikasi antara petugas dan wajib pajak diperbaiki, dan lebih meningkatkan kinerjanya, menyelesaikan tugas-tugasnya dengan segera serta tanggap

terhadap kebutuhan wajib pajak sebagai pelanggan agar wajib pajak merasa tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

2. Dalam kepatuhan wajib pajak, hendaknya wajib pajak lebih meningkatkan kesadarannya untuk membayar pajak tepat waktu, lebih meningkatkan kepatuhannya. Dan bagi wajib pajak yang taat hendaknya lebih meningkatkan pemahaman tentang arti penting membayar pajak agar nantinya wajib pajak tidak merasa terbebani untuk membayar pajak terutama PBB.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar meningkatkan kualitas penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pada wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan cara menambah subjek penelitiannya maupun variabel lain yang sekiranya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sanksi perpajakan, tarif pajak, pemeriksaan perpajakan, serta tingkat pendapatan. Sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih bervariasi dan beragam, dengan demikian kesimpulan yang diperoleh lebih menyeluruh.