

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan deskriptif, analisis, interpretasi data dan pengolahan data statistik yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan perpajakan yang diukur dari *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). *Emphaty* (empati) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB yang taat membayar PBB.
2. Pelayanan perpajakan yang diukur dari *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB yang menunggak membayar PBB.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak baik wajib pajak yang menunggak membayar PBB maupun wajib pajak yang taat membayar PBB. Jadi Semakin baik pelayanan perpajakan yang ditandai oleh kegiatan “jemput bola”, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak PBB

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, pelayanan perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di RW 01 Kelurahan Gandaria Selatan. Dengan demikian implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian adalah:

1. Pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak PBB baik wajib pajak yang taat maupun wajib pajak yang menunggak membayar PBB. Semakin baik pelayanan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak PBB di RW 01. Sehingga pelayanan perpajakan berbanding lurus dengan kepatuhan wajib pajak PBB di RW 01.
2. Pelayanan perpajakan tidak secara mutlak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak antara lain tingkat pendidikan wajib pajak, tingkat pendapatan wajib pajak dan lingkungan social wajib pajak.
3. Apabila pelayanan perpajakan tidak dimanfaatkan dengan baik, maka akan menimbulkan sikap wajib pajak yang tidak peduli dan acuh untuk membayar PBB padahal PBB merupakan pajak pusat yang porsinya paling besar untuk daerah. Dengan penelitian yang telah dilakukan, bahwa penelitian tentang pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan di tempat lain dengan mengacu pelayanan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun hasil dari

penelitian yang akan dilakukan selanjutnya belum tentu sama dengan hasil penelitian saat ini.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi di atas, maka peneliti menyampaikan saran-saran kepada petugas pajak selaku subjek yang menjalankan pelayanan perpajakan, yaitu:

1. Dalam pelayanan perpajakan, petugas pajak yang turun dalam kegiatan “jemput bola” hendaknya lebih meningkatkan perasaan empati terhadap wajib pajak yang menunggak, agar wajib pajak yang menunggak merasa tidak didiskriminasikan dengan wajib pajak yang taat.
2. Dalam pelayanan perpajakan, petugas pajak yang turun dalam kegiatan “jemput bola” hendaknya lebih meningkatkan kinerjanya, menyelesaikan tugas-tugasnya dengan segera serta tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, agar wajib pajak merasa tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan
3. Dalam kepatuhan wajib pajak, hendaknya wajib pajak yang menunggak lebih meningkatkan kesadarannya tentang membayar pajak, lebih meningkatkan kepatuhan materialnya 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