

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak terhadap kualitas layanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Modernisasi administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik modernisasi administrasi pajak di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo – Jakarta Timur maka kualitas layanan semakin meningkat. Sebaliknya, jika wajib pajak di wilayah KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo – Jakarta Timur kurang dalam memahami modernisasi administrasi pajak maka kualitas layanan semakin menurun.
2. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti bahwa apabila penelitian ini menunjukkan bahwa apabila sanksi pajak meningkat maka kualitas layanan dapat semakin meningkat. Sebaliknya, jika wajib pajak di wilayah KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo – Jakarta Timur kurang dalam memahami sanksi pajak maka kualitas layanan semakin menurun.

3. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat kompensasi maka kualitas layanan juga semakin meningkat. Sebaliknya, jika kompensasi menurun maka kualitas layanan juga menurun.

B. Implikasi

1. Sebagai petunjuk bagi KPP untuk lebih mengoptimalkan dan lebih memperbaiki lagi modernisasi administrasi pajak dari segi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi dan komunikasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* agar dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. Sanksi pajak yang tegas dan netral terhadap wajib pajak yang melakukan kecurangan tanpa berpihak kepada siapapun sehingga masyarakat lebih percaya dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Kompensasi merupakan suatu penghargaan atau imbalan yang diberikan oleh pihak perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung kepada para pekerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak perusahaan lebih berhati-hati dalam menghitung ketepatan besarnya gaji karyawan.

C. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi KPP Pratama (Pemerintah)

- a. Untuk lebih meningkatkan sosialisasi khususnya mengenai modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak, kompensasi dan kualitas layanan perpajakan terbaru melalui penyuluhan atau pelatihan perpajakan agar masyarakat sebagai wajib pajak dapat mengetahui dan memahami berbagai ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku.
- b. Untuk lebih dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak dengan bertindak secara profesional dan memiliki mental yang siap melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya.

2. Bagi Wajib Pajak

Untuk lebih memahami tentang peraturan perpajakan yang berlaku agar dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak aktif mencari informasi dan mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan meneliti responden pada wajib pajak lainnya sehingga dapat ditarik suatu generalisasi yang lebih luas.
- b. Berdasarkan nilai koefisien determinasi modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak, dan kompensasi 41,9%, maka masih terdapat

variabel lain yang mempengaruhi kualitas layanan yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

- c. Untuk variabel kompensasi dapat diganti dengan variabel lain yang memang lebih ditujukan untuk WPOP
- d. Responden yang memiliki NPWP lebih akurat dalam menjawab pernyataan tentang kualitas layanan.