

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan wajib pajak badan yang sudah pernah diperiksa, dan penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Cilegon. Dimana hasil penelitian yang telah didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, dimana terdapat beberapa faktor kinerja pelayanan yang dirasa masih kurang pelaksanaannya kepada wajib pajak, diantaranya kejujuran aparatur pajak dalam menerapkan peraturan perundang-undangan dan kecepatan aparat pajak dalam menanggapi keluhan wajib pajak. Selain itu ada faktor lain dalam penelitian ini mengenai kurangnya kinerja pelayanan yang diberikan, yaitu kurangnya pembinaan dan pelayanan yang baik kepada wajib pajak serta pengisian formulir pajak yang sulit. Dimana dalam memberikan pelayanan umum diperlukan peningkatan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas.
2. Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak merupakan salah satu sarana dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan penelitian yang lain berkesimpulan bahwa

terdapat pengaruh yang signifikan antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan pemeriksaan pajak yang sesuai dengan norma pemeriksaan serta peran aktif dari wajib pajak yang mempermudah pemeriksa dalam menjalani tugasnya dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan baik dan benar akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan peraturan perpajakan.

3. Kinerja Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak maksimal dalam beberapa hal maka tingkat kepatuhan wajib pajak pun akan menurun. Selanjutnya, dengan petugas melaksanakan dengan baik norma pemeriksaan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, antara lain:

5.2.1 Akademik

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan faktor-faktor lain yang dapat digunakan untuk melihat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan pajak. Misalnya untuk meneliti pemeriksaan pajak

dengan objek penelitiannya adalah petugas pajak yang bersangkutan, sehingga ingin melihat kesiapan petugas pajak dalam melakukan pemeriksaan pajak. Juga dapat menggunakan indikator lain dalam meneliti kepatuhan wajib pajak.

2. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan karakteristik sampel yang digunakan, misalnya dapat meneliti tidak hanya untuk wajib pajak badan yang sudah diperiksa dengan jenis pemeriksaan adalah pemeriksaan lapangan, tapi bisa ditambahkan atau diganti dengan pemeriksa kantor. Mengingat keterbatasan peneliti dalam hal waktu yang tersedia, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih aktif dalam pencarian dan pengumpulan data agar dapat menyempurnakan penelitian ini dengan data yang lebih dari cukup. Karena tidak semua wajib pajak memberi respon yang baik terhadap penelitian ini.

5.2.2 Praktis

1. Kantor Pelayanan Pajak sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, karena hal tersebut merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk memberikan pelayanan jasa kepada publik. Dengan pelayanan yang baik dan didukung oleh pembinaan dan fasilitas pendukung yang memadai serta transparan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu aparat pajak hendaknya lebih tanggap terhadap keluhan-keluhan wajib pajak salah satunya dengan penggunaan kotak saran atau keluhan wajib pajak agar lebih difungsikan.

2. Direktorat Jenderal Pajak selaku induk organisasi perpajakan di Indonesia, diharapkan memberikan pembinaan serta pembekalan yang cukup kepada setiap petugas atau aparat pajak dari pusat hingga daerah serta pemberian siraman rohani keagamaan, sehingga mereka bekerja dengan jujur dan dilandasi dengan rasa tanggung jawab kepada masyarakat atas pembayaran pajak mereka.