

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja. Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif dan memiliki hasil yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin tinggi atau baik kompetensi pegawai pajak, maka akan meningkatkan pula kepuasan wajib pajak. Kebanyakan responden menilai bahwa kompetensi pegawai pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja secara keseluruhan sudah baik dan membuat mereka nyaman dan percaya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Apabila kompetensi pegawai pajak terus ditingkatkan maka semakin banyak wajib pajak yang percaya dan berpandangan positif terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai pajak, sehingga kepuasan wajib pajak dapat tercapai, dan mereka dengan sendirinya akan patuh dalam membayar pajak.

2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Hasil yang ditunjukkan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Koja sudah baik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan pajak sudah menjadi suatu perhatian khusus bagi DJP yang sedang gencar dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas maka keinginan dan kebutuhan perpajakan wajib pajak akan dapat terpenuhi. Bila harapan dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan sudah sesuai maka kepuasan wajib pajak akan terwujud, sehingga mereka memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Seluruh variabel independen dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama (simultan) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Jika kompetensi yang baik dari pegawai pajak digabungkan dengan pemberian pelayanan pajak yang berkualitas maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak itu sendiri.

Hal ini berpengaruh terhadap keyakinan wajib pajak terhadap pegawai pajak yang banyak menerima pandangan negatif dari masyarakat saat ini, dan juga kualitas pelayanan pajak yang masih harus

ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, dengan adanya kompetensi yang baik dari pegawai pajak dan juga kualitas pelayanan pajak yang prima, maka diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat khususnya wajib pajak untuk mau dan patuh dalam membayar pajak.

5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran

5.2.1. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak keterbatasan yang ada, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Koja saja.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas saja yaitu kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak yang mungkin belum mewakili sepenuhnya kepuasan wajib pajak.
3. Banyak wajib pajak yang tidak memiliki cukup waktu untuk mengisi kuisioner dengan cermat dan seksama, sehingga ada yang mengisinya terburu-buru tanpa membaca pernyataan yang ada pada kuisioner. Tidak jarang kuisioner yang diberikan peneliti ditolak ataupun diletakkan begitu saja dan tidak diisi sama sekali, sehingga menyulitkan peneliti dalam mengumpulkan data.
4. Peneliti tidak dapat mengontrol responden yang menjadi sampel penelitian, karena masih ada wajib pajak yang diwakili oleh orang lain untuk ke KPP Pratama Jakarta Koja.

5. Waktu penelitian yang diberikan sangat sempit dan jumlah sampel yang diambil relatif banyak, sehingga peneliti setiap harinya datang ke KPP dari awal jam kerja sampai selesai jam kerja, sehingga saat mengolah data yang didapat sudah dekat dengan *deadline*.

5.2.2. Saran

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat memilih objek penelitian yang lebih luas daripada penelitian ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menambahkan variabel lain untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak seperti variabel kredibilitas.
3. Bagi wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja sebaiknya memiliki rasa ingin memahami dan kesadaran tentang hak yang seharusnya mereka peroleh di KPP sebagai Wajib Pajak (WP). Hal itu akan menumbuhkan pemikiran bahwa menjadi Wajib Pajak (WP) juga harus diperlakukan dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam hal perpajakan sehingga wajib pajak dapat puas dan dengan sukarela patuh untuk membayar pajak.

4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menentukan kriteria dari responden sehingga lebih dapat mengontrol responden yang menjadi sampel penelitian.
5. Untuk pihak universitas, diharapkan dapat memberikan waktu untuk penelitian yang cukup agar penelitian dapat dilakukan secara efektif dan efisien.