

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Pada saat wajib pajak melaporkan atas hutang pajaknya selalu secara berbelit-belit sehingga wajib pajak kurang mengerti dengan cepat atas pelayanan yang diberikan. Bukti tersebut dapat dilihat melalui tingkat pengujian berdasarkan *reliability* berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Maka X_1 diterima dan dapat disimpulkan secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
2. Pemberian pelayanan yang tidak dilakukan secara penuh oleh pegawai pajak menjadi penyebab minimnya kesadaran wajib pajak untuk melakukan pelaporan atas hutang pajaknya terhadap KPP setempat. Hal ini berdampak pada meningkatnya tindakan mengecilkan penerimaan pajak pada setiap tahunnya yang sebenarnya oleh pegawai pajak setempat bisa memberikan pelayanan yang baik, sampai wajib pajak mengerti dan sadar melaporkan pelaporan pajak atas pajak terhutangnyanya. Bukti tersebut dapat dilihat melalui tingkat pengujian berdasarkan *responsiveness* berpengaruh positif serta signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Maka X_2 ditolak dan dapat disimpulkan secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
3. Dalam memberikan pelayanan yang wajib pajak rasakan selalu dengan janji-janji ketepatan dalam menghadapi masalah yang wajib pajak laporkan,

bedasarkan dimensi *assurance* dapat disimpulkan dari uji *assurance* berpengaruh positif serta signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Maka X_3 ditolak dan dapat disimpulkan secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

4. Kurangnya perhatian pegawai pajak terhadap keaktifan wajib pajaknya dalam memberikan pelaporan pajak atas hutang pajak untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak setiap tahunnya. Bukti tersebut dapat dilihat melalui tingkat pengujian *emphaty* berpengaruh positif serta signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Maka X_4 ditolak dan dapat disimpulkan secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
5. Dengan dirasakannya langsung berkunjung ke KPP, setiap wajib pajak menunggu panggilan untuk pelayanan pajaknya yang belum cukup baik, berdasarkan *tangible* dapat disimpulkan berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Maka X_5 diterima dan dapat disimpulkan secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

5.2 Saran

1. Pada kehandalan (*reliability*) unsur/elemen yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki adalah pimpinan melayani wajib pajak dengan tingkat kesalahan minimal, pimpinan memberikan layanan tepat waktu, tingkat kesalahan karyawan dan pimpinan selalu ditempat selama jam kerja.
2. Memperbaiki dan meningkatkan kinerja layanan ketanggapan (*responsiveness*), mengingat ini telah memberikan unjuk kerja yang relatif terbaik, memiliki kesenjangan terkecil. Unsur/ elemen yang mendesak untuk

mendapatkan perbaikan adalah: (1) panggilan telepon direspon segera oleh karyawan dan (2) panggilan telepon direspon segera oleh pimpinan. Kedua unsur ini adalah hal yang sangat sederhana oleh karena itu akan relatif mudah pula untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik atau memenuhi kepentingan wajib pajak;

3. Prioritas berikutnya adalah memperbaiki jaminan (*assurance*) yaitu meliputi unsur/elemen: kemampuan tugas karyawan dan keterampilan karyawan.
4. Pada empati adalah meningkatkan dan memperbaiki kinerja layanan *emphaty* terutama terhadap unsur/elemen: (1) pemahaman keperluan/kebutuhan wajib pajak secara spesifik oleh pimpinan, dan (2) perhatian keperluan/kebutuhan wajib pajak secara spesifik oleh pimpinan.
5. Memperbaiki atau meningkatkan kualitas wujud fisik (*tangible*) mengingat dimensi ini dianggap yang terpenting oleh wajib pajak, mulai dari toilet, ruang tempat pelayanan terpadu, ruang kerja yang cukup mempunyai *space*, disusul tersedianya mushola, sarana hiburan pada ruang tunggu wajib pajak, pendingin ruangan, tersedianya air mineral, parker yang cukup hal ini tentunya harus didahului dengan penyediaan bangunan/ gedung yang memiliki ukuran yang cukup (minimal 2.500 M2), dalam rangka memberikan suasana nyaman bagi Wajib Pajak dan para pegawai yang melaksanakan tugas layanan. Untuk itu manajemen (pimpinan kantor) hendaknya mengusulkan untuk dibangun gedung sendiri berikut fasilitas pendukungnya atau untuk jangka pendek mengontrak bangunan milik pihak lain.