

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan pemeriksaan dengan kepatuhan wajib pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung. Koefisien kualitas pelayanan (X_1) dan pemeriksaan (X_2) bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan pemeriksaan dengan kepatuhan wajib pajak.
2. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.
3. Terdapat pengaruh yang positif antara pemeriksaan dengan kepatuhan wajib pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara pemeriksaan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat pemeriksaan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemeriksaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dan pemeriksaan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata – rata hitung skor masing – masing indikator dari variabel kepatuhan wajib pajak terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator tidak memiliki tanggungan pajak. Dari sini bisa dilihat bahwa wajib pajak mempunyai rasa bersalah ketika dia mempunyai tanggungan pajak dengan demikian setiap ada tanggungan pajak wajib pajak selalu berusaha untuk membayar tanggungan pajak tersebut. Upaya untuk mempertahankan indikator tersebut yakni, untuk KPP Pulogadung harus teliti dalam menentukan besar pajaknya wajib pajak dengan demikian dapat terlihat jika ada wajib pajak yang belum menuntaskan kewajiban dalam perpajakannya harus segera diberitahui agar wajib pajak dapat menuntaskan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Dari hasil pengolahan data, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung indikator *Responsiveness* memiliki nilai yang tinggi. Dengan demikian dapat dilihat bahwa *respon* dari petugas pajak di KPP tersebut sangatlah baik dalam menjalankan tugasnya. Upaya yang dapat diberikan untuk mempertahankan indikator tersebut yakni, dengan memberikan pelatihan khusus untuk petugas

pajaknya agar memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya.

Variabel pemeriksaan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah memberikan keterangan lisan atau tertulis. Disini dapat kita lihat bahwa dalam pemeriksaan jika wajib pajak akan berkata jujur jika diminta untuk memberikan data yang wajib pajak punya melalui keterangan secara lisan. Upaya untuk mempertahankan indikator tersebut yaitu, Petugas pajak harus lebih tegas dan terlatih dalam meminta keterangan lisan terhadap wajib pajak untuk dapat menggali apa saja yang wajib pajak punya sehingga wajib pajak tidak dapat berbohong dalam menyampaikan keterangan dalam pemeriksaan tersebut

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung, antara lain:

1. Untuk Wajib Pajak

Untuk Wajib Pajak orang Pribadi hendaknya harus menyampaikan SPT tepat waktu karena itu adalah salah satu kewajiban untuk Wajib Pajak. Wajib pajak yang telat dalam menyampaikan SPT seharusnya diberikan sanksi atau denda untuk memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang selalu telat dalam menyampaikan SPT kemudian dengan adanya sanksi atau denda akan mendorong Wajib pajak untuk selalu menyampaikan SPT

nya secara tepat waktu. Karena dengan menyampaikan SPT secara tepat waktu membantu pengurus pajak dalam menjalankan tugasnya dan membantu pemerintah dalam mengelola dana pajak untuk meningkatkan sarana dan prasarana.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP)

Kantor Pelayanan Pajak merupakan perantara Wajib pajak untuk menyetorkan pajak penghasilan setiap bulan atau tahunnya. Sebagai perantara, seharusnya petugas pajak memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas nya. Sejauh ini rasa tanggung jawab petugas pajak masih rendah dibandingkan dengan yang lainnya, dengan demikian perlunya rasa tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas tugas nya agar wajib pajak merasa diperhatikan dan dia mengerti bagaimana cara menghadapi masalah dalam perpajakan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk kedepannya disarankan untuk peneliti lain mencoba mengembangkan Variabel lain serta objek lain untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak antara lain; Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan.