

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur. Dengan demikian, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa semakin meningkat kualitas layanan maka semakin meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas layanan maka akan semakin rendah kepatuhan Wajib Pajak.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur. Dengan demikian, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa semakin baik atau tegas sanksi perpajakan maka semakin baik pula kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah atau tidak tegas sanksi perpajakan maka akan semakin rendah kepatuhan Wajib Pajak.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur. Jika kualitas layanan dan sanksi perpajakan baik, maka kepatuhan Wajib Pajak juga

akan baik. Begitu pula sebaliknya jika kualitas layanan dan sanksi perpajakan rendah, maka semakin rendah kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa kemampuan dari variabel kualitas layanan dan sanksi perpajakan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak secara simultan sebesar tiga puluh delapan persen.

4. Indikator yang paling berpengaruh dalam variabel kualitas layanan adalah bukti langsung atau terjamah (*tangibles*), dibandingkan keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Hasil tersebut, didapat dari rata-rata hitung skor indikator kualitas layanan yang menunjukkan bahwa indikator bukti langsung atau terjamah (*tangibles*) memperoleh hasil lebih besar. Sedangkan untuk indikator variabel sanksi perpajakan adalah sanksi pidana dibandingkan sanksi administrasi. Hasil tersebut, didapat dari rata-rata hitung skor indikator sanksi perpajakan yang menunjukkan bahwa indikator sanksi pidana memperoleh hasil lebih besar. Dan indikator kepatuhan Wajib Pajak adalah kepatuhan material dibandingkan kepatuhan formal. Hasil tersebut, didapat dari rata-rata hitung skor indikator kepatuhan Wajib Pajak yang menunjukkan bahwa indikator kepatuhan material memperoleh hasil lebih besar.

B. Implikasi

Setelah dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur. Diketahui bahwa, implikasinya untuk indikator terendah pada variabel kualitas layanan terdapat dalam indikator keandalan (*reability*). Hal tersebut terjadi, karena

Wajib Pajak kurang puas akan pelayanan yang diberikan petugas pajak. Karena, layanan yang dijanjikan kurang diberikan dengan segera dan memuaskan. Selain itu, petugas pajak dirasa kurang sigap dalam menyelesaikan tugasnya, karena pelayanan pajak masih membutuhkan waktu yang cukup lama dan berbelit. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara prosesnya dibuat lebih mudah dengan tidak berbelit dan tidak lama dalam memberikan layanan. Seperti dalam pelayanan pembayaran melalui E-Samsat diberikan informasi yang lebih jelas kepada semua Wajib Pajak, sehingga mereka dapat memahami dan juga dapat melakukan pembayaran pajak layanan E-Samsat tersebut. Dan sebaiknya pembayaran pajak melalui E-Samsat juga dapat menggunakan rekening dengan atas nama yang berbeda dengan nama yang tertera pada STNK guna memudahkan semua Wajib Pajak yang tidak mempunyai rekening Bank DKI untuk dapat melakukan pembayaran dengan E-Samsat. Hal tersebut dapat mengatasi berkurangnya Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak langsung ke SAMSAT. Selain itu, Wajib Pajak harus tetap mengikuti prosedur perpajakan dengan baik apapun kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak, hal tersebut dilakukan sebagai warga negara yang baik untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk variabel sanksi perpajakan indikator yang terendah adalah sanksi administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur dengan adanya ketegasan sanksi administrasi belum tentu membuat mereka takut melakukan pelanggaran. Karena, Wajib Pajak terkadang menganggap adanya sanksi administrasi sebagai peraturan tertulis yang kurang memberikan efek jera sehingga ketika mereka ingin melakukan pelanggaran, mereka tidak

takut menerima sanksi atas pelanggaran yang dilakukannya. Hal tersebut, dapat diatasi dengan cara aparat pajak memberikan penerapan secara langsung ketika terjadi pelanggaran terjadi baik ringan ataupun berat. Dengan demikian, sanksi administrasi bukan lagi dianggap sebagai peraturan tertulis saja, tetapi peraturan tertulis yang harus ditaati dengan memberikan efek jera yang tegas dan adil tanpa pengecualian berlaku bagi semua yang melanggar peraturan perpajakan baik untuk Wajib Pajak maupun aparat pajak dan membuat proses perpajakan menjadi lebih tertib sehingga membuat Wajib Pajak menjadi percaya terhadap SAMSAT Jakarta Timur, lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat pada waktunya, dan takut ketika melakukan pelanggaran atau kejahatan dalam bidang perpajakan,

Dan indikator kepatuhan Wajib Pajak terendah adalah kepatuhan formal. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Timur kurang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti mereka kurang memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan berlaku, kurang memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu, dan melakukan pembayaran pajak kurang tepat waktunya. Hal tersebut, dapat diatasi dengan cara Wajib Pajak jera akan pelanggaran yang terjadi dan segera menjalankan kewajiban perpajakan dengan baik apapun pelayanan yang diberikan aparat pajak dan membayar pajak dengan benar dan tepat waktunya, karena akan memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan negara. Sehingga, membuat penerimaan negara meningkat dan bermanfaat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain:

1. Bagi Wajib Pajak, harus tetap mengikuti prosedur perpajakan dengan baik apapun kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak hal tersebut dilakukan untuk menjalankan kewajiban perpajakan sebagai warga negara yang baik. Selain itu, Wajib Pajak jera akan pelanggaran yang terjadi dan segera menjalankan kewajiban perpajakan dengan baik. Wajib Pajak juga harus memahami bahwa sanksi pajak dibuat agar Wajib Pajak menjadi lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya perpajakannya, serta diharapkan berupaya untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Karena, dengan demikian dapat melakukan pembayaran pajak dengan baik, maka dapat digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional yang tentunya untuk kemajuan negara. Sehingga, dapat memberi kesejahteraan bagi masyarakat. Karena, penerimaan pajak merupakan salah satu sumber dana yang memberikan pendapatan besar bagi negara.
2. Bagi lembaga pajak, lembaga pajak merupakan perantara bagi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sebaiknya, petugas pajak juga terus berupaya memberikan layanan dengan segera dan memuaskan kepada Wajib Pajak. Selain itu, prosesnya dibuat lebih mudah dan lebih tertib dengan tidak berbelit dan tidak lama dalam memberikan layanan. Serta, berbuat adil dan tegas dengan memberikan penerapan sanksi secara langsung ketika terjadi pelanggaran baik pelanggaran ringan ataupun berat. Dengan demikian, baik

Wajib Pajak maupun aparat pajak dapat termotivasi untuk patuh dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan dan juga memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan sebaiknya memperluas lingkup penelitian dengan menambah obyek penelitian, yaitu melakukan penelitian bukan hanya di SAMSAT Jakarta Timur, tetapi di wilayah yang lebih luas. Selain itu, dapat menambah variabel-variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel lain yang dimaksud seperti sosialisasi atau penyuluhan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, dan sebagainya. Oleh karena itu, diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak selain yang diteliti dalam penelitian ini agar memperoleh gambaran yang menyeluruh.