

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, namun sosialisasi peraturan perpajakan mempunyai hubungan yang sedang dengan kepuasan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa keterkaitan antara sosialisasi peraturan perpajakan khususnya mengenai PPN restitusi dan kepuasan wajib pajak berpengaruh tidak signifikan karena selama ini sosialisasi diadakan apabila ada perubahan dalam Undang-Undang Perpajakan atau perubahan form pelaporan PPN, namun untuk peraturan seperti Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 mengenai Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak dan Keputusan Dirjen Pajak No.160/PJ/2001 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan peraturan-peraturan lain yang terkait dengan PPN dimana Informasi peraturan tersebut sangat penting bagi wajib pajak dan kenyataannya

mereka harus aktif sendiri mencari, baik melalui media elektronik, ataupun dengan cara menghubungi *account representative*. Sedangkan peraturan perpajakan selalu mengalami perubahan yang disesuaikan dengan perkembangan dunia usaha. Lain halnya dengan variabel pelayanan *account representative* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Pelayanan *account representative* mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa *account representative* merupakan pihak yang secara langsung berhubungan dengan wajib pajak, karena *account representative* merupakan mediator atau jembatan antar fiskus dan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa kesulitan memahami ketentuan perpajakan baik secara materi maupun formal, maka wajib pajak akan berkonsultasi dengan *account representative*. *Account representative* juga bertanggung jawab untuk memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak. Mengenai variabel pemeriksaan PPN LB restitusi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel pemeriksaan PPN LB restitusi mempunyai hubungan yang sedang dengan kepuasan wajib pajak. Kesimpulan atas variabel ini dapat dijelaskan bahwa sebelum restitusi dikabulkan oleh DJP terlebih dahulu wajib pajak harus melewati pemeriksaan, hal ini untuk meyakinkan tim pemeriksa bahwa transaksi penjualan dan pembelian wajib pajak telah dikenakan pajak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Apabila pemeriksaan pajak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, jangka waktu pemeriksaaan sesuai dengan ketentuan, pemeriksaan dilakukan oleh tim yang

profesional dan dilakukan secara transparan maka kepuasan wajib pajak akan tercapai.

2. Secara simultan sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa ketiga variabel independen tersebut merupakan fungsi dari DJP. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak diperlukan adanya sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi, diharapkan dengan terlaksananya ketiga variabel tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan pada akhirnya diharapkan mencapai sasaran tertinggi yaitu tingkat penerimaan pajak yang optimal dan merupakan misi DJP. Dengan demikian telah terbukti secara empiris bahwa sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka saran-saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Seperti yang tersurat dalam visi DJP pada renstra 2008-2012 bahwa DJP menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan

profesionalisme yang tinggi. Namun seperti pada pemberitaan di media massa bahwa terdapat beberapa oknum fiskus yang menyalahgunakan wewenangnya, hal ini diduga menyebabkan tingkat kepercayaan wajib pajak menjadi rendah dan rasio kepatuhan wajib pajak yang belum optimal. Upaya menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya dapat dilakukan dengan transparansi dan publikasi mengenai penerimaan negara dari setiap KPP dan jumlah yang disetorkan kepada pemerintah untuk membiayai APBN. Transparansi juga dalam setiap penyelesaian kasus tindak pidana perpajakan. Diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap DJP sebagai institusi pemerintah yang bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dapat meningkat. Pada akhirnya penerimaan pajakpun akan optimal.

2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, dan pemeriksaan PPN LB restitusi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh sebab itu disarankan kepada DJP untuk terus secara berkelanjutan melaksanakan modernisasi demi perbaikan dan terciptanya pelayanan prima, sehingga diharapkan kepuasan wajib pajak akan terus meningkat. Misalnya dengan meningkatkan efektivitas penyuluhan seperti meningkatkan frekuensi penyuluhan, memperluas cakupan penyuluhan, menyempurnakan materi dan metode penyuluhan, mensosialisasikan hak dan kewajiban wajib pajak. Meningkatkan kualitas pelayanan *account representative* dengan cara meningkatkan kemampuan *account representative* agar dapat memberikan pelayanan dengan segera, dan

akurat serta membina *account representative* agar dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, dapat memberikan solusi pemecahan masalah secara cepat dan tepat.

3. Secara parsial pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak namun sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu disarankan kepada DJP untuk mengadakan sosialisasi atas perubahan peraturan-peraturan perpajakan terbaru, khususnya mengenai restitusi PPN. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara mengirim email ke masing-masing wajib pajak. Sehingga wajib pajak akan memperoleh informasi peraturan terbaru.
4. Mengingat karena keterbatasan waktu dan unit analisis yang terbatas hanya di KPP Madya Bandung, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas unit analisis dan memanfaatkan waktu yang ada secara maksimal.
5. Penelitian ini masih menunjukkan adanya variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak badan, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji variabel-variabel tersebut. Variabel lain yang dimaksud, seperti teknologi informasi.