

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Soreang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (Kualitas Pelayanan Fiskus) terhadap variabel Y (Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21) memiliki pengaruh positif sebesar 0,047 atau 4,7 %. Dan, dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 (Ketegasan Sanksi Pajak) terhadap variabel Y (Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21) memiliki pengaruh positif sebesar 0,087 atau 8,7 %.
2. Dari hasil pengujian Simultan yang dilakukan penulis membuktikan adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Variabel Y (Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21) sebesar 13,31 %. Sedangkan sisanya sebesar 86,69 % merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Keterbatasan dan Saran

5.2.1 Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini terbatas, yakni sebanyak 77 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subyek dengan jumlah yang besar.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada 1 (satu) Kantor Pelayanan Pajak. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada beberapa Kantor Pelayanan Pajak untuk mengetahui dan membandingkan bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21.
3. Pengaruh yang dihasilkan dari hasil pengolahan sangat kecil yaitu sebesar 13,31 %, 86,69 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti contoh:
 - a. Penghasilan Wajib Pajak
 - b. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak
 - c. Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak
 - d. Penegakan Hukum dan Sanksi Denda
 - e. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Perpajakan
 - f. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap *Self Assesment System*.
 - g. Dan masih banyak yang lainnya.

4. Metode pengumpulan data yang menggunakan data survey berupa kuesioner memiliki kelemahan yaitu terdapat responden yang mungkin menjawab tidak dengan serius atau tidak dapat dikontrol.
5. Peneliti hanya menguji dua faktor yang mempengaruhi Peningkatan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21 sebagai variabel independen, sehingga kemungkinan tidak diketahuinya faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Peningkatan Penerimaan Pajak PPh Pasal 21.

5.2.2 Saran

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang diuraikan di atas, peneliti mencoba memberi saran yang arif dan sekiranya bijak bagi peneliti selanjutnya maupun bagi aparat pajak.

5.2.2.1 Untuk Peneliti Selanjutnya

- Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik.
- Peneliti selanjutnya disarankan agar responden mendapatkan penjelasan yang cukup sebelum melakukan pengisian kuisisioner, sehingga pernyataan-pernyataan di dalam kuisisioner dapat benar-benar dipahami maksudnya oleh responden.
- Variabel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya diharapkan lebih lengkap dan bervariasi dengan menambah variabel lainnya.

5.2.2.2 Untuk KPP Pratama Soreang

- Diperlukan komitmen para pegawai KPP Pratama Soreang untuk memberikan pelayanan prima serta mewujudkan visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, serta

terus melakukan perbaikan budaya organisasi agar lebih kondusif dalam memberikan layanan kepada wajib pajak.

- Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Soreang dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para setiap pegawainya. Adapun manfaat dari pemberian pelatihan dan pendidikan tersebut adalah sebagai berikut:
 - ✓ Agar pegawai dapat menguasai aturan perpajakan dan dapat menerapkannya secara konsisten kepada semua wajib pajak.
 - ✓ Memberikan bekal yang cukup untuk menangani perilaku wajib pajak yang unik dan berbeda-beda.
 - ✓ Mempermudah dan menyederhanakan sistem dan prosedur layanan agar mudah dimengerti oleh semua wajib pajak.

