

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan pengaruh antara pelayanan dan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa secara bersama-sama pelayanan dan penyuluhan pajak mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi hipotesis pertama telah dapat dibuktikan dengan uji t dan uji F bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Masing-masing variabel tersebut mempunyai pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, artinya bahwa setiap penambahan satu kali dilaksanakan pelayanan dan penyuluhan pajak maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Berdasarkan hasil perhitungan didapat hasil bahwa pelayanan pajak berpengaruh paling signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan pajak merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan intensifikasi Wajib Pajak sehingga untuk mencapai keberhasilan diperlukan suatu peningkatan mutu pelayanan pajak yang terus

menerus dilakukan. Peningkatan mutu pelayanan pajak sangat bergantung pada sumber daya manusia (petugas pajak) yang ada di dalamnya, para petugas pajak saat ini dituntut untuk selalu memiliki kreativitas dari waktu ke waktu. Bersamaan dengan waktu dan tantangan yang dihadapi, para petugas pajak akan semakin mahir dalam melakukan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak, yang pada akhirnya akan tercipta pelayanan pajak yang prima serta kepuasan para Wajib Pajak terpenuhi.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini penulis mencoba memberikan saran, sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis regresi berganda didapatkan hasil bahwa pelayanan dan penyuluhan pajak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dengan semakin sering dilaksanakan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, dan dilakukannya penyuluhan seperti sosialisasi pajak secara terus menerus melalui iklan di media massa, serta dengan semakin banyaknya petugas pajak yang terlatih melaksanakan intensifikasi maka akan semakin banyak pula jumlah Wajib Pajak yang patuh. Dengan diterapkannya sistem *self assessment* yang ada pada saat ini, berarti pelaksanaan ketentuan undang-undang perpajakan seluruhnya berada ditangan Wajib Pajak, oleh karena itu untuk terlaksananya undang-undang tersebut dengan baik perlu ditingkatkan intensitas penyuluhan atau pembinaan mengenai pelaksanaan perundang-undangan perpajakan kepada seluruh Wajib Pajak sehingga dengan

begitu Wajib Pajak dapat lebih menyadari kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar melaksanakan kewajiban perpajakannya terutama dalam hal pembayaran dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), maka sebaiknya kantor pajak mulai menerapkan sistem administrasi yang lebih mudah dan murah agar tidak mempersulit orang pribadi yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan kata lain perlu ditingkatkan kualitas administrasi perpajakan dan juga pelayanan publik yang baik seperti diberlakukannya *e-Filing*, *Account Representatif (AR)*, *on-line payment*, dan *e-Fin*.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor yang paling berpengaruh signifikan adalah pelayanan pajak. Agar pelaksanaan intensifikasi Wajib Pajak berjalan maka harus diikuti dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yaitu sebaiknya petugas pajak diberikan pelatihan tentang perpajakan agar mereka lebih memahami dalam melaksanakan tugasnya, dan juga membenahan internal petugas pajak itu sendiri yaitu dengan meningkatkan kesejahteraan pegawai dan apabila mereka melanggar akan dikenakan sanksi secara tegas. Sedangkan untuk lebih mempermudah lagi pelayanan pajak kepada masyarakat di daerah-daerah terpencil atau daerah yang letaknya jauh dengan kantor pelayanan pajak terdaftar maka kantor pajak sebaiknya benar-benar segera merealisasikan program pelayanan pajak keliling seperti yang telah direncanakan sebelumnya oleh Dirjen Pajak secara berkala. Selain itu agar para Wajib Pajak menjadi sadar dan peduli akan pajak perlu ditingkatkan juga penyuluhan seperti sosialisasi pajak secara terus menerus diberbagai media

massa. Sosialisasi dengan menggunakan media elektronik dapat dilakukan melalui iklan. Iklan sebaiknya dikemas dengan sangat menarik sehingga masyarakat yang menontonnya akan selalu teringat akan pesan pajak yang disampaikan oleh iklan tersebut. Selanjutnya sosialisasi yang dilakukan dengan menggunakan media massa cetak sebaiknya dilakukan dengan cara menyajikan rubrik tanya jawab oleh Dirjen Pajak pada bilik konsultasi pajak di harian nasional secara rutin.