

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum bahwa secara umum pelayanan yang diberikan petugas TPT dan AR menurut responden tidak dapat dikatakan tidak baik akan. Hal ini dikarenakan perbandingan antara responden yang merasa pelayanan petugas TPT dan AR lebih kecil yaitu 46 responden (51%) menyatakan pelayanan petugas TPT dan AR tergolong baik, dibanding jumlah responden yang menyatakan pelayanan petugas TPT dan AR tergolong tidak baik yaitu 52 responden (49%).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara umum bahwa secara umum kepatuhan responden dalam melaporkan kewajiban perpajakannya tidak dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan perbandingan antara responden yang tergolong patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dengan responden yang tergolong tidak patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya jumlahnya berselesih sangat besar yaitu 29 orang responden (29,6%) responden yang tergolong patuh dan 69 (70,4%) responden yang tergolong tidak patuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hubungan antara kedua variabel yang diteliti terdapat 18 responden (18,4%) yang merasa pelayanan petugas TPT dan AR tergolong baik merupakan WP yang tergolong patuh, 28 responden (28,6%) yang merasa

pelayanan petugas TPT dan AR tergolong baik merupakan WP yang tergolong tidak patuh, 11 responden yang merasa pelayanan petugas TPT dan AR tergolong tidak baik merupakan WP yang tergolong patuh, dan 41 responden yang merasa pelayanan petugas TPT dan AR tergolong tidak baik merupakan WP yang tergolong tidak patuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hubungan antara kedua variabel yang diteliti **terdapat hubungan tetapi bersifat sangat lemah**. Hal ini ditunjukkan dengan nilai hubungan yang berada di interval $0,0 < X < 0,2$. Setelah dilakukan pengolahan data atas kedua variabel, pada tingkat variabel dapat disimpulkan terdapat hubungan yang lemah antara variabel pelayanan petugas TPT dan AR dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini diakibatkan nilai rata-rata kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan petugas TPT dan AR yaitu 3,737 berbanding 3,195. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan petugas TPT dan AR belum setara dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya lebih disebabkan faktor-faktor lain selain pelayanan di TPT dan AR yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dan walaupun pelayanan petugas TPT dan AR berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya tetapi hubungan itu bersifat sangat lemah

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti akan memberikan beberapa saran. Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada penilaian responden pada variabel pelayanan petugas TPT dan AR, maka perlu ditingkatkan kembali pelayanan kepada Wajib Pajak terutama dalam hal sosialisasi penyuluhan dan inisiatif AR dalam menyentuh Wajib Pajak dalam hal konsultasi pajak dan pengenalan petugas kepada Wajib Pajak.
2. Berdasarkan jawaban responden apada variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajibannya, sebaiknya Wajib Pajak memiliki inisiatif untuk melaporkan kewajibannya dengan lebih baik lagi. Selain itu apar pajak diharapkan membantu Wajib Pajak dalam untuk memahami lebih jauh lagi tentang hak dan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak. Hal ini akan mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya dapat mempengaruhi penerimaan Negara.
3. Mengingat terdapat hubungan antara pelayanan petugas TPT dan AR berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajibannya walaupun secara umum tergolong lemah, maka diharapkan pihak KPP Pratama Jakarta Pademangan meningkatkan pelayanan prepajakan termasuk didalamnya peningkatan sosialisasi penyuluhan dan penyuluhannya sendiri, peningkatan kualitas SDM, dan inisiatif AR dalam memperkenalkan diri kepada Wajib Pajak. Selain karena terdapat hubungan diantara kedua variabel tersebut, pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak akan menciptakan kepuasan Wajib Pajak akan pelayanan tersebut yang diharapkan memberi perubahan pada persepsi Wajib Pajak yang cenderung enggan berurusan dengan pajak.