

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badan dan Orang Asing Satu sebagai sebagai salah satu institusi pelayanan publik dibawah Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Hal ini terlihat dari struktur organisasi yang dibangun berdasarkan fungsi yang melaksanakan tugasnya berdasarkan asas tata kerja yang transparan, akuntabel dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat Wajib Pajak, serta penerapan kode etik pegawai. Selain itu, fungsi pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak menjadi lebih efektif karena dilakukan melalui staf khusus, yaitu dengan adanya *Account Representative (AR)*. KPP Badora Satu dalam pelaksanaan pekerjaan baik untuk pelayanan, pengawasan, maupun pemeriksaan selalu berusaha memberikan kemudahan dan mengurangi birokrasi sehingga mengurangi waktu dan biaya bagi Wajib Pajak. Hal tersebut mencerminkan penerapan prinsip *good government governance* melalui struktur, perangkat maupun sistem di KPP Badora Satu telah diterapkan dalam pengelolaan KPP sehingga diharapkan dapat menambah kepercayaan terhadap kinerja KPP dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Terdapat pengaruh signifikan dari penerapan prinsip *good government governance* yaitu, *Transparansi, Accountability, Responsibility, Independensi, dan Fairness* secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F \text{ Sig.} = 0,000$ (nilainya lebih kecil dari 0,05). Pengaruh ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasakan adanya manfaat reformasi perpajakan terkait penerapan prinsip *good government governance*.

3. Secara parsial/masing-masing variabel prinsip *good governance* memiliki pengaruh yang positif kepada kepatuhan Wajib Pajak, kecuali untuk penerapan prinsip *accountability*. Terdapat pengaruh korelasi yang negatif untuk penerapan prinsip *accountability* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan prinsip *fairness* memberikan kontribusi pengaruh signifikan yang terbesar, yaitu sebesar 14,9357%, diikuti kemudian dengan penerapan prinsip independensi sebesar 11,3874%, penerapan prinsip transparansi sebesar 5,5027%, lalu penerapan prinsip *responsibility* sebesar 4,6687% dan terakhir yang memberikan korelasi negatif dengan kepatuhan Wajib Pajak, penerapan prinsip *accountability* sebesar -0,138%. Hal ini menjelaskan bahwa penerapan prinsip *accountability* secara keseluruhan mengakibatkan penurunan pada kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,138%, meski tidak signifikan namun hal ini diakibatkan adanya subvariabel pernyataan mengenai *grey area* yang menjadi bagian dari variabel penerapan prinsip *accountability*.

5.2 Saran

1. Penerapan prinsip *good government governance* sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi perpajakan berkaitan dengan modernisasi prosedur organisasi dan struktur organisasi yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan mutlak harus dilakukan oleh perangkat kerja dan sistem manajemen di setiap KPP secara berkelanjutan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan prinsip *accountability* harus mendapat perhatian yang lebih besar khususnya di KPP Badora Satu, maka untuk mengurangi kesulitan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak yang diakibatkan adanya *grey area*, pendidikan kepada aparat pajak sangat diperlukan yang menyangkut kompetensi dan etika aparat pajak serta membangun komunikasi yang tepat kepada Wajib Pajak. Sehingga dapat

meningkatkan integritas dan moral Pegawai Pajak dan dapat mendorong komitmen Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

3. Berkaitan dengan adanya *grey area* dalam perpajakan, sebaiknya regulator dalam hal ini adalah pemerintah harus membuat suatu peraturan perpajakan yang tepat guna, jelas dan pasti serta tidak saling tumpah tindih. Sehingga kemungkinan terjadinya perbedaan kepentingan dan penafsiran antara pembayar pajak dan otoritas pajak dapat dikurangi.
4. Kerjasama mengenai reformasi perpajakan dengan negara lain yang telah memiliki tata kelola pemerintahan yang baik dapat menjadi pilihan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di Indonesia.
5. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sampai dengan tingkatan KPP Pratama di seluruh Indonesia hendaknya dilaksanakan dengan konsisten dan menyeluruh. Penetapan standar pelayanan serta ukuran dan pengukuran kinerja untuk seluruh KPP sangat diperlukan supaya terjadi keseragaman (*uniformity*) dan keadilan (*equity*) dalam administrasi perpajakan bagi seluruh lapisan Wajib Pajak.