

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 . Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari model kepatuhan yang dibuat menunjukkan pergerakan kepatuhan Wajib Pajak ke zona yang diharapkan, yaitu 1 dan 2. Pelayanan berupa himbauan dan konsultasi difokuskan pada WP yang berada di zona 6 (WP dengan setoran besar tapi belum melaporkan SPT-nya). Dominasi WP berada di zona 9 (WP yang SPT-nya nihil dan tidak melaporkan SPT-nya), yaitu 77,77% untuk WP Badan dan 52,50% untuk WP Orang Pribadi. Setelah dianalisis lebih dalam WP di zona tersebut sebagian besar adalah WP non-efektif, yang sudah tidak aktif dan tidak ditemukan di lokasi.
2. Pelayanan prima secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel laten *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *emphaty* adalah dimensi pelayanan prima (*serqual*) yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Dari hasil pengolahan data, ternyata indikator keadilan dalam pelayanan menjadi dominan dalam dimensi *reliability* dan menjadi indikator terbesar dalam keseluruhan model. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan adil oleh pegawai kepada seluruh Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan menjadi sesuatu yang penting terutama berkaitan dengan layanan unggulan yang telah ditetapkan.
3. Variabel laten *audit administration* ternyata tidak signifikan dan merupakan indikator terkecil dari konstruk pelayanan prima terhadap kepatuhan. Hal ini bisa dijelaskan karena dimensi *audit administration*, yaitu kepastian prosedur pemeriksaan sesuai aturan dan kepastian pengembalian dokumen ketika diperiksa, sebenarnya telah diwakili oleh dimensi *reliability* dengan indikator keadilan dalam layanan dan dimensi *assurance*.

4. Hasil penerapan pelayanan prima kepada Wajib Pajak berupa himbauan atau konseling dan penagihan persuasif secara nyata dapat meningkatkan penerimaan pajak lebih cepat dibanding pemeriksaan pajak yang memakan waktu lebih lama dan biaya lebih tinggi dan juga secara empiris tingkat kepatuhan dari pelaporan SPT terus meningkat tiap tahunnya.

6.2 . Saran

Berdasarkan hasil penelitian, KPP Pratama Jakarta Gambir Empat harus tetap menjaga dan memelihara budaya pelayanan prima yang diberikan. Dengan langkah-langkah yang perlu diperhatikan adalah :

1. Untuk variabel *Reliability* dengan tetap memberikan pelayanan yang adil dan memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.
2. Untuk variabel *Responsiveness* meningkatkan layanan yang memudahkan Wajib Pajak berkonsultasi, mulai dari telpon *contact person* untuk *Account Representative* dan layanan via internet yang bisa diakses oleh Wajib Pajak. Serta meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Untuk variabel *Assurance*, walaupun indikator jaminan kecepatan dikeluarkan dari model karena menyebabkan multikolinieritas. Tapi indikator ini tetap harus dipertahankan, karena Wajib Pajak memperoleh jaminan standar waktu layanan diberikan. Disamping itu perlu ditingkatkan kompetensi pegawai tentang bidang perpajakan dan pelayanan prima melalui diklat dan *in-house trainig*.
4. Untuk variabel *Tangible*, dengan indikator kenyamanan ruangan, kebersihan dan fasilitas pendukung harus terus dijaga, terutama fasilitas pendukung yang membedakan dengan kantor pajak yang lain.
5. Untuk variabel *Emphaty*, lebih ditingkatkan lagi layanan atas keluhan yang disampaikan Wajib Pajak dan simpati.
6. Berdasarkan analisis tentang kepatuhan Wajib Pajak di KPP Gambir Empat sebagian besar yang WP yang tidak melaporkan SPT adalah WP lama yang sudah tidak aktif lagi atau berada di zona. Hal ini menjadi beban administrasi bagi KPP, karena menjadi salah satu indikator kinerja

utama (*key performance indikator*) suatu KPP. Oleh karena itu, disarankan kepada Kantor Pusat DJP dalam menghitung tingkat kepatuhan pajak dari pelaporan SPT bukan dari jumlah WP terdaftar, melainkan dari jumlah WP efektif, yaitu WP yang dalam dua tahun berturut-turut masih melaksanakan kewajiban pembayaran dan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan.

6.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki keterbatasan dan kekurangan atau kelemahan dalam penyusunannya dan masih jauh dari kesempurnaan. Beberapa keterbatasan yang dapat diungkapkan seperti:

1. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa kuesioner sehingga dapat bersifat subjektif dan cara berpikir responden dalam mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan dalam kuisisioner tidak dapat dianalisis. Pengukuran variabel yang dilakukan secara subyektif atau berdasarkan persepsi responden dapat menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya
2. Keterbatasan waktu dan tenaga yang dapat diberikan sampai hasil penelitian diperoleh
3. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada enam belas variabel teramati yang merefleksikan variabel laten layanan yang bersifat *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Audit Administration*. Untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah jumlah variabel penelitian lebih banyak dan jumlah sampel yang lebih besar. Dapat juga dengan menambah wilayah agar dicapai hasil yang lebih luas dan lengkap.