

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini variabel bebas X_1 , X_2 , X_3 , memiliki kontribusi atau sumbangan sebesar 59,5% terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Variabel kualitas pelayanan (X_1), secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dalam penelitian ini.
3. Sedangkan variabel sanksi pajak (X_2), dan variabel pemahaman pajak (X_3) secara parsial/individu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Kualitas pelayanan perpajakan (X_1), sanksi perpajakan (X_2), dan pemahaman perpajakan berpengaruh secara simultan/bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak (y), dalam membayar pajak.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka pihak Kantor Pajak Pratama Kupang agar lebih meningkatkan kepuasan wajib pajak yang berujung pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dengan melakukan langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Sanksi pajak (x1) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dalam penelitian ini, oleh karena itu diharapkan kepada Kantor Pajak Pratama Kupang dapat memberikan sanksi kepada para pelanggar pajak serta mempertahankan program *Tax Ammesty* yang telah dilaksanakan karena terbukti telah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak.
2. Pemahaman perpajakan (x2) mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dalam penelitian ini, oleh karena itu pihak kantor pajak harus meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada wajib pajak khususnya mengenai fungsi dari pajak itu sendiri dan sanksi pajak.
3. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan tidak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dalam penelitian ini, maka kiranya pihak kantor pajak untuk meningkatkan atau memberikan service/pelayanan yang maksimal dan professional kepada setiap wajib pajak yang datang.

- a. Baik itu berupa bukti fisik (gedung, ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, peralatan),
- b. daya tanggap (merespon setiap wajib pajak yang membutuhkan pelayanan pajak),
- c. kehandalan (kemampuan pegawai dalam melayani dan menggunakan peralatan/teknologi)
- d. empati (memberikan layanan kepada pelanggan dengan tulus/sopan, memberikan salam/terimakasih kepada wajib pajak yang datang/pergi, dan maaf jika ada wajib pajak yang komplain)
- e. jaminan dan kepercayaan (memberikan rasa aman kepada wajib pajak yang melakukan pelayanan pajak)