

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang yang meliputi reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, serta bagaimana pengaruh dari kelima dimensi tersebut dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dengan teknik *probability sampling/random sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara langsung menyebarkan kuesioner kepada responden yang berada pada KPP-Pratama Padang Satu sebagai sampel penelitian. Dari serangkaian pengujian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari data responden yang diperoleh sebanyak 56 orang responden laki-laki dan 44 orang responden perempuan. Dari tingkat umur menunjukkan responden paling banyak di kategori umur 31-40 sebanyak 49 orang dan paling sedikit responden di kategori umur >50 sebanyak 9 orang. Dari tingkat menunjukkan responden paling banyak dengan pendidikan Strata 1 sebanyak 38 dan paling sedikit responden yang berpendidikan S2 dan S3 sebanyak 4 orang.
2. Baik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati maupun berwujud berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak. Hasil ini didapatkan setelah hipotesa diterima dengan melakukan pengujian hipotesis. Artinya keandalan, daya tanggap,

jaminan, empati dan berwujud Kantor Pelayanan Pajak yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan dan positif. Hasil ini didapatkan setelah pengujian dari kelima dimensi tersebut dilakukan. Artinya kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini:

1. Peneliti hanya menggunakan sampel sebanyak 100 responden wajib pajak yang berada di Kota Padang. Keterbatasan sampel dikarenakan peneliti menimbang waktu dan biaya untuk mengumpulkan data dari responden.
2. Peneliti menggunakan beberapa variabel yang terpusat pada pelayanan. Peneliti mengindikasikan masih ada variabel lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5.3 Saran

Ada beberapa saran yang bisa peneliti berikan kepada pembaca agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil dari penelitian ini.

1. Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya untuk mencoba meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tentang perpajakan agar lebih dapat mengetahui kondisi yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat memberikan kualitas pelayan yang maksimal kepada wajib pajak dan memberikan pandangan yang baik kepada wajib pajak tentang manfaat pajak. Setelah peneliti mengumpulkan data primer dengan langsung berbincang dengan wajib pajak, penyaji menarik kesimpulan bahwa wajib pajak patuh dalam membayar pajaknya. Beberapa wajib pajak berharap Kantor Pelayanan Pajak dapat menambahkan loket pelayanan lebih banyak, sebab di beberapa situasi tertentu wajib pajak perlu menunggu lebih lama.

