

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yaitu menjawab masalah dan hipotesis penelitian, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kebijakan *Reinventing Policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mayoritas responden dalam hal ini Wajib Pajak memberikan tanggapan yang baik untuk kebijakan *Reinventing Policy*, meskipun dengan dihapusnya sanksi administrasi tidak menghalangi kewajiban Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar, karena ada kekhawatiran jika tidak melaksanakan kewajibannya akan ada biaya yang lebih besar lagi di masa mendatang. Wajib Pajak menjadi patuh apabila sudah memahami Undang-Undang perpajakan, mengisi formulir dengan benar, menghitung pajak dengan jumlah yang benar, dan membayar pajak tepat pada waktunya.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Bandung Cibeunying dapat dikatakan baik. Berdasarkan tanggapan responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan baik terhadap kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini membuktikan bahwa fiskus dalam memberikan pelayanan

merupakan faktor yang dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran dalam kepatuhan Wajib Pajak serta diimbangi oleh fasilitas-fasilitas fisik yang dapat membantu kenyamanan dan kemudahan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus dan tersedianya fasilitas yang memadai akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Kebijakan *Reinventing Policy* dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adanya fasilitas *Reinventing Policy* yang memberi keringanan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditunjang oleh kualitas pelayanan oleh fiskus yang baik. Sehingga kombinasi dari keduanya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengemukakan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil dari wawancara penulis dengan Wajib Pajak serta petugas pajak, diperoleh beberapa simpulan mengenai pelaksanaan *Reinventing Policy* dan juga pelayanan fiskus di KPP Pratama Bandung Cibeunying, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan *Reinventing Policy* dirasa belum maksimal karena disebabkan beberapa faktor seperti singkatnya waktu pelaksanaan *Reinventing Policy* (Mei-Desember 2015) serta belum maksimalnya sosialisasi kepada Wajib Pajak sehingga tidak banyak Wajib Pajak yang mengetahui mengenai adanya fasilitas pengurangan dan penghapusan sanksi ini. Maka dari itu, penulis ingin memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Bandung Cibeunying untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan pelatihan kepada Wajib Pajak mengenai kebijakan-kebijakan terbaru, supaya dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh seluruh Wajib Pajak serta dapat mendorong minat Wajib Pajak untuk memanfaatkan fasilitas *Reinventing Policy* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cibeunying secara keseluruhan sudah memberikan pelayanan prima sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang mengenai pelayanan prima. Fasilitas pelayanan yang sudah baik dapat ditingkatkan agar Wajib Pajak lebih merasa nyaman ketika sedang melaporkan kewajiban perpajakannya. Menurut beberapa Wajib Pajak, pelayanan oleh fiskus di KPP Pratama Cibeunying masih dirasa belum cepat karena terbatasnya SDM yang ada. Untuk melayani banyaknya Wajib Pajak baik yang melakukan pelaporan maupun untuk konsultasi pajak, penulis menyarankan sebaiknya KPP Pratama Bandung

Cibeunying dapat menambah jumlah SDM, sehingga pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu petugas pelayanan pajak perlu bersikap lebih ramah, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, serta memiliki kompetensi dan wawasan yang luas sehingga dapat membantu mengatasi permasalahan Wajib Pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini di antaranya adalah jumlah responden dan objek penelitian. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat lebih mengembangkan lagi dengan meningkatkan jumlah responden dan penambahan subjek penelitian sehingga dapat lebih menggambarkan kondisi yang sesungguhnya. Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian dengan topik ini disarankan untuk menambah jumlah variabel baik independen maupun dependen, sehingga dapat memperluas kajian mengenai teori dengan kondisi yang terjadi di lapangan.