

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,285 dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,163 > 1,98498$ ) pada taraf signifikansi 5% serta nilai signifikansi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ( $0,002 < 0,05$ ).
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,515 dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,727 > 1,98498$ ) pada taraf signifikansi 5% serta nilai signifikansi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ( $0,000 < 0,05$ ).
3. Kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,285 dan 0,515 dan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $54,571 > 3,09$ ) pada taraf signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak lebih kecil dari pada taraf signifikansi 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,532 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan sebesar 53,2%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang diajukan dalam penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi:

1. Bagi KPP Pratama Bandung Bojonagara
  - a. KPP harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak khususnya wajib pajak badan seperti meningkatkan kualitas petugas pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang perpajakan dengan cara memberikan pelatihan dan evaluasi kepada petugas pajak secara berkala. Untuk memaksimalkan kemudahan dan efisiensi pelayanan terhadap wajib pajak dalam hal membayar dan melunasi pajaknya, penerapan *self assesment system* melalui *tax online system* (*e-faktur*, *e-filling* dan *e-billing*) dalam hal pengisian, pembayaran, dan pelaporan pajak masih diperlukan perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana, berupa tersedianya sistem aplikasi pajak yang mudah diakses dan dioperasikan, perbaikan server online Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan peningkatan kualitas jaringan internet yang lebih luas dan cepat.
  - b. KPP perlu melakukan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala, yaitu satu kali dalam satu bulan di media cetak dan elektronik, media sosial, maupun internet berkaitan dengan sanksi perpajakan dan peraturan perpajakan. Sehingga, wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab dari dikenakannya suatu sanksi perpajakan terhadap wajib pajak.
2. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak hendaknya dapat meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak dan kepatuhan dalam mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
  - a. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambah variabel bebas yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan

wajib pajak seperti tarif perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan lain sebagainya.

- b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta, R. P., & Latifah, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 173-187.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 Untuk Peneitian dan Skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi*.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fitrios, R., & Bonasari, P. (2011). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 140-157.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Skripsi*.
- Mahardika, I. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1-12.
- Mardiasmo, M. A. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Mir'astuholihah, Kumadji, S., & Ismono, B. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). 1-10.
- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengelolaan Di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, 1-41.
- Peraturan Menteri Keuangan No 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Pohan, C. A. (2017). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Prabawa, M. A., & Noviari, N. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara.

- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 456-473.
- Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan Data dan Analisis Data*. Bantul: Anak Hebat Indonesia.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Penerbit Erlangga.
- Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Rustiyarningsih, S. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta*(2), 44-54.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. 1-14.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ/2017 Tentang Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dan Penetapan Target Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017.
- Tahar, A., & Sandy, W. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 185-196.

Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2007). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 5(2), 443-453.

Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.