BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan Pajak terdap Kepatuhan Wajib Pajak Badan, dapat diambil kesimpulan penelitian untuk menjawab rumusan, sebagai berikut :

1. Sanksi denda terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sumedang, artinya semakin tinggi Sanksi denda tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang ada. Terkait Masalah yang terjadi dalam fenomena yang ada yaitu Sanksi denda saat ini di anggap kurang memberi efek jera sehingga menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karenanya untuk menurunkan wajib pajak yang mendapatkan sanksi denda tersebut perlunya sosialisasi yang lebih sering lagi yang di lakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.
2. Kualitas pelayanan pajak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sumedang, artinya semakin baik Kualitas pelayanan pajakakan mampu meningkatkan kepatuhan perpajakan yang ada. Terkait Masalah yang terjadi dalam fenomena yang ada yaitu, masih adanya perbedaan mutu atau standar kemampuan dan pemahaman dari setiap pegawai pajak yang tentunya

berdampak pada kepatuhan wajib pajak karena efeknya langsung terhadap wajib pajak.

Oleh karenanya untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan pajak tersebut perlu diberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam pelayanan terhadap wajib pajak. Selain itu perlu juga di adakan sosialisasi yang lebih banyak dan peningkatan kualitas pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

5.2 Saran

1. Pada variable Sanksi Denda maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada Indikator Terlambat membayar SPT Masa dimana terlambatnya membayar SPT Masa disebabkan memang kecenderungan wajib pajak menunda dalam pembayaran dan didukungnya dengan biaya sanksi denda yang dianggap kurang. Tentunya apabila Wajib Pajak diingatkan atau diberikan penyuluhan yang berkesinambungan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang ditambah menaikan biaya sanksi denda maka akan bisa menekankan tingkat pelanggran sanksi denda yang dibilang masih tinggi.
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada Indikator Reliability (keandalan), dimana dalam indikator Reliability (keandalan) di dapat informasi wajib pajak merasa tidak mudah dalam mendapatkan infomasi serta wajib pajak merasa informasi yang diberikan beberapa pegawai pajak dinilai tidak akurat.

Tentunya apabila terjadi hal demikian sebaiknya Kantor Pelayanan Pratama Sumedang setidak-tidaknya melakukan dua hal. Pertama Kantor Pelayanan Pratama Sumedang harus melakukan pendataan terhadap Wajib Pajak mencari dimana yang masih kurang dalam kualitas pelayanan wajib pajak. Pendataan tersebut bisa dilakukan berupa memberikan kuesioner yang berkala untuk menilai apakah semakin membaik atas kuesioner tersebut atau sebaliknya. Kedua harus mengevaluasi pegawai pajaknya juga secara berkala. Jika memang terbukti masih ada yang kurang memenuhi mutu yang seharusnya, maka Kantor Pelayanan Pratama Sumedang wajib memberikan training terhadap pegawai tersebut dan terus apabila masih tidak memuaskan pegawai tersebut harus diberikan tugas yang berbeda sesuai kemampuan.