

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti dari bab I hingga bab IV mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada PT Nayaka Adhi Sukses, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan arah positif. Artinya jika Kualitas Pelayanan Pajak meningkat maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan.
- 2) Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan arah positif. Artinya jika Sanksi Pajak meningkat maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

- 1) Agar Kualitas Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan bisa optimal, maka sebaiknya indikator – indikator seperti Fasilitas Pelayanan di Kantor Pajak, Profesionalisme Petugas Pajak, Kesigapan Petugas Pajak, Kenyamanan Pelayanan, serta Kemampuan Petugas Pajak dalam Memberikan Pelayanan

Kepada Wajib Pajak perlu diupayakan dan diterapkan dalam segala aktivitas pelayanan oleh petugas pajak. Untuk menumbuhkan sikap profesionalisme, kesigapan serta tanggungjawab dari petugas pajak perlu ditunjang dengan keahlian yang mumpuni, keahlian tersebut bisa diperoleh dari latar belakang pendidikan yang sesuai, serta untuk melakukan pelayanan diperlukan adanya komunikasi yang baik dan mudah dimengerti bagi Wajib Pajak, kemampuan dalam berkomunikasi dapat ditunjang dengan mengikuti seminar atau pelatihan.

- 2) Agar Sanksi Pajak dalam meningkatkan kepatuhan bisa optimal, maka sebaiknya indikator – indikator seperti sanksi administrasi, sanksi yang jelas, sanksi memberikan efek jera, dan sanksi merupakan sarana untuk mendidik perlu diterapkan secara tegas dan jelas. Untuk menumbuhkan sikap taat bagi Wajib Pajak pemerintah perlu memberikan upaya dan penerapan dalam pemberian sanksi yang adil terhadap semua Wajib Pajak yang melanggar.

5.2.2 Saran Akademis

- 1) Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, sebagai sumber informasi dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan disiplin ilmu akuntansi perpajakan, serta berkontribusi dalam pengembangan penelitian

khususnya mengenai kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu akuntansi perpajakan.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan metode yang sama tetapi dengan variabel, unit analisis dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep diterima secara umum.