

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan tarif terhadap kepuasan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Klaten dengan teknik *convenience sampling* sejumlah 100 wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dapat dikatakan erat kaitannya dengan wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak masih kurang sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak sehingga wajib pajak merasa tidak puas dengan layanan yang diperoleh.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Klaten. Sehingga, semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin meningkat kepuasan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Fasilitas yang memadai dan diselenggarakan dengan baik menunjang kemudahan, kenyamanan, dan kepastian proses pembayaran. Sehingga wajib pajak merasa puas dalam menjalankan kewajibannya.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa variabel tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi tarif pajak maka tingkat kepuasan Wajib Pajaknya tidak akan lebih besar. Tarif pajak yang ditetapkan pemerintah tidak memberikan dampak yang maksimal terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, seperti kondisi keuangan dan sanksi perpajakan, sehingga dapat memperluas wawasan bagi peneliti maupun pembaca.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian dengan cara menambahkan obyek penelitian tidak hanya di kantor Samsat pusat tetapi juga Samsat pembantu dan Samsat keliling.
3. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan studi kasus yang sama namun dengan wilayah lain.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya:

1. Penelitian ini mempunyai keterbatasan waktu yang relatif singkat, sebaiknya peneliti selanjutnya dapat memperpanjang waktu penelitian agar hasil penelitian lebih relevan.

2. Penelitian ini hanya menggunakan instrument penelitian dengan kuesioner.
3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, hendaknya perlu dilakukan pengkajian yang lebih tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak khususnyaa wajibb kendaraan bermotor dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, karena faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dalam penelitian ini hanya 26% sedangkan 74% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.