

BAB V

KESIMPULAN, SARAN KETERBATASAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil pengujian data yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kab. Kulon Progo. Wajib pajak mau melaksanakan kewajiban perpajakan karena Wajib Pajak beranggapan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor SAMSAT khususnya pada SAMSAT Kab. Kulon Progo sudah baik dan efektif, diantaranya dengan adanya tata cara kerja yang jelas dan rangkaian proses pembayaran yang mempermudah dan mempersingkat waktu Wajib Pajak untuk melakukan transaksi maka hal tersebut dapat mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan.
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kab. Kulon Progo. Hal tersebut terjadi karena bagi Wajib Pajak kompetensi petugas itu merupakan hal yang sangat penting, jika suatu pelayanan yang baik, cepat, trampil dan memuaskan maka Wajib Pajak akan merasa nyaman dan percaya untuk melakukan transaksi pelaksanaan kewajiban perpajakan.
3. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kab. Kulon Progo. Hal tersebut disebabkan karena Wajib Pajak beranggapan bahwa fasilitas tidak terlalu penting dengan

kondisi fasilitas yang ada di SAMSAT, Wajib Pajak hanya menginginkan pelayanan yang cepat terbukti dengan kondisi kantor SAMSAT Kab. Kulon Progo yang memiliki fasilitas yang sangat baik seperti gedung baru, peralatan modern, ruang tunggu yang nyaman, ruang berAC, tempat ibadah yang besar, tempat parkir yang luas dll tetapi masi saja ada Wajib Pajak yang enggan membayar pajak oleh karena itu dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh.

4. Complaint center berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kab. Kulon Progo. Hal tersebut terjadi karena Wajib Pajak merasa senang apabila keluhan Wajib Pajak dapat tersampaikan kepada pihak SAMSAT dan pihak SAMSAT dapat merespon keluhan yang disampaikan oleh Wajib Pajak sehingga keluhan tersebut dapat diperbaiki agar Wajib Pajak merasa lebih nyaman dan percaya untuk melakukan transaksi di kantor SAMSAT sehingga hal tersebut dapat meningkatkan pelaksanaan kewajiban perpajakan.

B. Saran

1. Pemerintah diharapkan dapat benar-benar bisa memanfaatkan pendapatan daerah secara optimal seperti pendapatan pajak daerah, misalnya untuk memperbaiki sarana dan prasarana umum di suatu daerah.
2. Aparatur pajak diharapkan dapat melakukan sosialisasi atau penyuluhan mengenai peraturan perpajakan dan program-program pembayaran pajak yang ada di SAMSAT saat ini agar Wajib Pajak dapat mengetahui lebih

dalam tentang perpajakan terutama pajak kendaraan di Indonesia pada saat ini khususnya di daerah Kab. Kulon Progo.

3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambahkan variabel penelitian misalnya seperti kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan selain itu juga diharapkan penelitian sebelumnya untuk memperluas wilayah penelitian misalnya menambah Kab. Gunung Kidul mengingat kepatuhan Wajib Pajak disana masih sedikit rendah.

C. Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya meneliti prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
2. Penelitian ini hanya berupa pengujian kuantitatif deskriptif, sehingga jawaban responden kemungkinan akan berbeda jika dilakukan penelitian kembali dan tidak dapat digeneralisasikan apabila diteliti di tempat yang lain.
3. Wajib Pajak dalam penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak yang bertempat tinggal di kecamatan Sentolo, Wates, Temon, Kokap dan Panjatan kecuali Wajib Pajak di Kecamatan Pengasih, Kecamatan Galur.