

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan pada bagian-bagian sebelumnya maka kesimpulan dapat diringkas sebagai berikut :

1. Dalam menunjang penerimaan Negara dari sektor pajak, dibutuhkan pelayanan pajak yang prima dan berkualitas. Kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas mampu mendorong kesadaran wajib pajak yang akhirnya akan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melunasi kewajiban pajaknya. Pelayanan bukan hanya soal fisik, melainkan juga persoalan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang optimal adalah dengan memberikan kepuasan pelayanan kepada wajib pajak atas pelayanan yang diberikan sehingga timbul harapan dan persepsi yang positif terhadap pelayanan pajak KPP.
2. Perilaku wajib pajak yang terkadang membayar kewajiban pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya merupakan hambatan terberat pemerintah dalam usahanya untuk meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak. Perilaku patuh pajak timbul dari adanya niat wajib pajak untuk berperilaku. Perilaku dipengaruhi oleh sikap wajib pajak dan adanya pengaruh dari norma subyektif. Untuk itu, wajib pajak harus mampu mengontrol perilaku tidak patuh dan perlu

adanya suatu penghargaan atas wajib pajak yang patuh pajak agar wajib pajak lebih termotivasi dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cilegon telah terwujud dengan baik. Hal ini ditandai dengan penyampaian SPT tepat waktu, pengisian SPT dengan benar dan lengkap, memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak, dan membayar utang pajaknya dengan tepat waktu dan sesuai dengan utang sebenarnya.
4. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimana nilai uji t sebesar 0,510 dan nilai probabilitas 0,611. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa pelayanan pajak KPP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak merasa tidak nyaman bila datang ke KPP, karena wajib pajak memiliki persepsi yang kurang baik mengenai fiskus. Wajib pajak orang pribadi tidak memiliki kepuasan pelayanan dan memiliki persepsi yang negatif terhadap petugas atas pelayanan yang diberikan. Persepsi negatif wajib pajak muncul terhadap petugas karena cara petugas memberikan pelayanan masih belum dapat memberikan kepuasan wajib pajak, seperti petugas yang tidak kooperatif dalam membantu kebutuhan wajib pajak, mempersulit wajib pajak, tidak bekerja dengan jujur, informasi belum cukup baik, pernah dikecewakan, dan lain-lain
5. Perilaku wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimana nilai uji t sebesar 5,339 dan nilai probabilitas 0,000. Hal tersebut didukung oleh beberapa peneliti terdahulu,

menggunakan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) bahwa perilaku patuh wajib pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif, dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Semakin positif sikap seorang wajib pajak pribadi (dalam hal ini berarti mendukung) terhadap kepatuhan pajak, semakin kuat pengaruh norma subjektif untuk berperilaku patuh, dan semakin positif wajib pajak mampu mengontrol keperilakuannya, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan yang dapat menyebabkan hasil penelitian menjadi bias. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada dua variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kualitas pelayanan pajak dan perilaku wajib pajak orang pribadi.
2. Kurangnya penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan pajak yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
3. Pada variabel perilaku wajib pajak hanya menggunakan tiga indikator sehingga pertanyaan pada kuesioner kurang banyak dan bervariasi.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka diajukan saran sebagai berikut :

#### **5.3.1 Akademik**

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan tambahan variabel lainnya, menerapkan teori lain dengan menggunakan model penelitian yang berbeda dengan harapan dapat menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat bagi akademik dan pengembangan teori perpajakan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih memperkecil karakteristik populasi, agar populasi penelitian tidak terlalu banyak dan akan mempermudah peneliti selanjutnya untuk menentukan jumlah sampel penelitian.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencoba studi kasus pada KPP Pratama yang telah lama berdiri pada daerah yang berbeda. Hal tersebut guna melihat lebih jauh seberapa besar pengaruh pelayanan KPP yang telah lama berdiri dalam mendorong kepatuhan wajib pajaknya.

#### **5.3.2 Praktisi**

1. Bagi KPP Pratama Cilegon, khususnya bagian pelayanan, disarankan agar memanfaatkan penemuan penelitian ini sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Cilegon. KPP Cilegon dapat menggunakan teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti sarana dan prasarana lebih

diperbaiki, pelaksanaan jam kerja yang tepat waktu, kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan pelayanan dan komunikasi yang baik kepada pelanggan/wajib pajak.

2. Bagi Pemerintah, membuat kebijakan dan sistem pajak yang dapat mendorong munculnya perilaku positif dari wajib pajak untuk patuh pajak. Formulir SPT yang tidak sering berubah, bahasa penyampaian pada peraturan pajak yang sederhana dan mudah dipahami, akan mendorong munculnya perilaku patuh dalam membayar pajak.