

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Sawangan Kota Depok yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Sawangan Kota Depok ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dengan demikian, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa semakin meningkatnya pengetahuan wajib pajak maka akan semakin meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah pengetahuan wajib pajak maka akan semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Sawangan Kota Depok ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dengan demikian, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pun sebaliknya,

semakin rendah kualitas pelayanan perpajakan maka akan semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Sawangan Kota Depok ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Dengan demikian, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa semakin meningkatnya pengetahuan Wajib Pajak dan Kualitas pelayanan perpajakan maka akan semakin meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan maka akan semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak.

B. Implikasi

Setelah dilakukan penelitian mengenai pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, diketahui bahwa implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai NPWP memiliki skor tertinggi dalam Pengetahuan Wajib Pajak dan skor item tertinggi di nomor 1 sebesar 452 dalam pernyataan positif “ Agar dapat melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan penghasilan ke kantor pajak, wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP”. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak berusaha mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP hal ini yang menjadi faktor kuat dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan mengetahui

dan memahami peraturan pajak memiliki skor item terendah di nomor 24 sebesar 389 pada pernyataan “ Saya memahami cara menghitung pajak terutang”. Namun dari semua indikator pengetahuan wajib pajak hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator mengetahui dan memahami peraturan pajak memiliki persentase rata-rata rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak KPP Sawangan masih belum semua mengetahui dan memahami peraturan pajak.

2. *Reliability* (keandalan) memiliki skor tertinggi dalam kualitas pelayanan perpajakan dan skor item tertinggi di nomor 4 sebesar 432 dalam pernyataan positif “ Petugas Pajak/fiskus memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti kepada wajib pajak”. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pajak di KPP Sawangan berusaha untuk memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti hal ini yang menjadi faktor kuat dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan *Responsiveness* (tanggap) memiliki skor item terendah di nomor 28 sebesar 386 pada pernyataan “ Petugas pajak sudah bekerja profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak”. Hal ini menunjukkan petugas pajak KPP Sawangan belum bekerja profesional dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak untuk mendapatkan sebuah keberhasilan berupa kepatuhan wajib pajak.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan sehubungan dengan penelitian ini:

1. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Untuk Wajib Pajak orang pribadi, hendaknya selalu membayarkan dan melaporkan pajak tepat waktu karena itu adalah salah satu kewajiban sebagai yang sudah memiliki penghasilan. Wajib Pajak yang terlambat membayarkan dan melaporkan pajaknya akan dikenakan sanksi dengan harapan untuk tidak mengulangi kesalahannya. Wajib Pajak harus memahami bahwa membayar pajak adalah sebuah sarana untuk membantu pemerintah daerah dalam mengelola pertumbuhan dan perkembangan daerahnya.

2. Bagi lembaga pajak (KPP)

Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan. Sebagai unit kerja dari DirJen Pajak, aparatur pajak harus terus berupaya memberikan informasi se jelas mungkin tentang pentingnya membayar pajak dan bersikap tegas kepada Wajib Pajak yang tidak membayar dan melaporkan pajaknya atau terbukti bersalah melakukan penyelundupan. Sampai saat ini, masih banyak segelintir orang yang merasa terbebani dengan pajak dan belum menyadari pentingnya pajak.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya perlu mengembangkan objek penelitian. Disarankan penelitian selanjutnya untuk mengambil sampel lebih banyak agar mampu menilai dengan jelas dan menyeluruh apakah Wajib Pajak orang pribadi yang diteliti memiliki kepatuhan yang tinggi

serta mengetahui alasan mereka tidak memenuhi kewajibannya. Selain itu, dapat menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel tersebut antara lain sanksi perpajakan, sosialisasi pajak, pemeriksaan pajak.