

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan penelitian dalam skripsi ini, ada keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, yaitu :

1. Penelitian dalam skripsi ini, terbatas hanya meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian dalam skripsi ini, terbatas hanya dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.
3. Penelitian dalam skripsi ini, tidak bisa diterapkan untuk seluruh Kantor Pelayanan Pajak, dikarenakan belum semua menerapkan variabel yang diangkat pada penelitian ini.

#### 1.2 Kesimpulan

Sesuai dengan hasil dari penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan berikut ini:

1. Berdasarkan hasil uji t, Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai angka signifikansi senilai 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini telah menjelaskan bahwa semakin wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi atas peran yang dimiliki sebagai wajib pajak, sehingga interpretasi dan implementasi terhadap kewajiban perpajakan akan sangat bagus, selanjutnya bisa menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak wajib memiliki kesadaran dan pertimbangan bahwasanya pajak adalah salah satu cara untuk ikut berpartisipasi dalam proses membangun negeri.
2. Berdasarkan hasil uji t, variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan

pelayanan yang dapat memberikan opini kepuasan pelanggan dan tetap didalam standar prosedur yang berlaku dan dapat di pertanggungjawabkan serta dilakukan secara berulang kali atau terus menerus. Pelayanan yang berkualitas jika telah ditingkatkan diharapkan dapat membuat kesadaran masyarakat untuk dapat secara sukarela mau menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak yaitu membayar pajak, yang akan berdampak pada peningkatan penghasilan negara. Selama ini, peningkatan pendapatan pajak Orang Pribadi adalah primadona yang dapat memberikan efek yang sangat berarti untuk membantu pembangunan negeri. Penilaian kinerja organisasi salah satunya dapat dinilai dengan meningkatnya pendapatan pajak hasil dari melakukan pelayanan yang baik dan berkualitas serta kinerja pegawai menunjukkan hasil yang cukup baik.

3. Berdasarkan hasil uji simultan nilai sig. atau *p-value* sebesar 0,000 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak yang timbul untuk menjalankan kewajiban mengenai perpajakan dan didukung oleh pelayanan fiskus yang berkualitas menghasilkan rasa nyaman wajib pajak didalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kesadaran serta pelayanan yang baik menjadi faktor utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Saran yang dapat diberikan diantaranya adalah:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak  
Sebaiknya, untuk dapat memotivasi wajib pajak agar kesadaran wajib pajak bisa lebih meningkat dengan diberikannya penyuluhan dan informasi tentang peran penting pajak untuk negara, peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam perundangan tentang perpajakan dalam hal menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang sesuai dan tepat waktu pada wajib

pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Timur sehingga bisa membuat penerimaan pajak meningkat dan kepatuhan wajib pajakpun meningkat juga. Selain itu, petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dengan baik melalui pemberian rasa nyaman kepada wajib pajak agar wajib pajak tidak enggan untuk datang membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Selanjutnya, pelayanan fiskus juga perlu bersikap lebih ramah, memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat serta memiliki kompetensi dan wawasan luas sehingga dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak dan wajib pajak sendiri terhindar dari sanksi perpajakan.

## 2. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat terus meningkatkan kesadaran sebagai wajib pajak sehingga dapat menimbulkan kepatuhan dalam melakukan kewajiban sebagai warga negara terutama yang berkaitan dengan pajak.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diluar faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus.

