

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian dan hasil penelitian serta pembahasannya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan AR berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Kesimpulan ini dapat menjelaskan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh AR, maka akan mendorong WP untuk semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. AR dapat dikatakan sebagai mediator atau jembatan penghubung antara DJP dengan WP karena ketika WP merasa kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, pihak yang bertugas untuk melayani WP adalah AR. Apabila AR memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan WP, maka WP akan merasa lebih mudah dan termotivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. *Tax knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Kesimpulan ini dapat menjelaskan bahwa sikap WPOP untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahamannya mengenai pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku (*tax knowledge*). *Tax knowledge* dapat menjadi landasan bagi WP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

3. Jenjang pendidikan WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Kesimpulan ini dapat menjelaskan bahwa tinggi rendahnya pendidikan yang dimiliki WP tidak menjadi faktor penentu kepatuhan maupun ketidakpatuhan WP. Semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang tidak menjamin orang tersebut dapat bersikap patuh terhadap ketentuan perpajakan. Begitu pula sebaliknya, orang yang jenjang pendidikannya rendah tidak dapat dipastikan bahwa orang tersebut tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan.
4. Kualitas pelayanan AR, *tax knowledge* dan jenjang pendidikan WP secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Kontribusi pengaruh dari ketiga variabel tersebut adalah sebesar 30,9%. Artinya selain kualitas pelayanan AR, *tax knowledge* dan jenjang pendidikan masih terdapat 69,1% faktor lain yang dapat mendorong kepatuhan WPOP seperti misalnya kebijakan tarif pajak, *tax morale*, sosialisasi peraturan perpajakan, penyuluhan pajak sampai pemeriksaan dan denda pajak. Meskipun kontribusi dari ketiga hal tersebut terhadap kepatuhan WPOP hanya 30.9%, akan tetapi telah terbukti secara empiris bahwa kualitas pelayanan AR, *tax knowledge*, dan jenjang pendidikan WP berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WPOP. Dengan adanya kualitas pelayanan AR yang kompeten, *tax knowledge* WP yang cukup, dan jenjang pendidikan yang tinggi didukung dengan faktor lain diharapkan kepatuhan WPOP dapat meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan AR dan *tax knowledge* secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Oleh sebab itu disarankan kepada DJP untuk terus secara berkelanjutan melakukan peningkatan kualitas pelayanan AR dengan cara memberikan motivasi kepada AR untuk dapat melayani WP dengan baik sehingga mampu menghadirkan kepuasan yang semakin tinggi terhadap WP yang akan menuntun kepada semakin meningkatnya kepatuhan WP. Begitu pula disarankan agar DJP secara aktif melakukan berbagai sosialisasi dan penyuluhan mengenai ketentuan perpajakan sehingga diharapkan terus berkembangnya pengetahuan dan pemahaman positif masyarakat mengenai pajak sehingga pada akhirnya melahirkan kepatuhan sukarela WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Mengingat keterbatasan waktu dan unit analisis hanya WPOP di KPP Pratama Kota Bandung, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas unit analisis misalnya terhadap WP badan dan WPOP sekaligus sehingga diperoleh hasil yang lebih maksimal.
3. Penelitian ini masih menunjukkan adanya variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan WPOP, oleh karena itu disarankan kepada peneliti selanjutnya agar menambahkan dan mengkaji variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.