

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis studi dan pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, dapat disusun beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi pajak diterapkan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak hanya saja pengaruhnya tidak terlalu signifikan.
3. Kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berkualitas pelayanan *Account Representative (AR)* yang diberikan kepada wajib pajak akan turut serta meningkatkan kepatuhan pajak.
4. Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara bersama-sama turut serta mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto. Kontribusi pengaruh dari ketiga variabel tersebut adalah sebesar 72%. Artinya

selain Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan *Account Representative (AR)* masih terdapat 28% faktor lain yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak seperti misalnya Kemudahan *Self Assessment System* (Sundah et al. 2014), Besarnya Penghasilan (Hutagaol, 2006) dan Biaya Kepatuhan Pajak (Peter et al., 2014).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan judul adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi dan penyuluhan pajak oleh DJP perlu ditingkatkan. Sosialisasi dan penyuluhan mengenai ketentuan perpajakan yang secara aktif dilakukan akan membuat pengetahuan dan pemahaman positif masyarakat mengenai pajak terus berkembang sehingga melahirkan kepatuhan sukarela dalam memenuhi kewajibannya.
2. *AR* harus bertindak profesional dan memiliki mental yang siap untuk melayani. Disarankan kepada pihak DJP untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan *AR* dengan memberikan motivasi untuk dapat melayani wajib pajak dengan baik, sehingga mampu menghadirkan kepuasan wajib pajak yang akan menuntun pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.
3. Wajib pajak diharapkan untuk dapat turut serta berusaha mencari tahu informasi terkait sistem perpajakan. Sehingga upaya yang dilakukan oleh DJP (sosialisasi, seminar, penyuluhan) dapat berdampak maksimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4. Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya bukan karena dianggap suatu beban tetapi dilaksanakan secara sukarela dan penuh kesadaran akan tanggung jawab kita sebagai masyarakat yang telah menikmati baik secara langsung maupun tidak langsung fasilitas yang telah diberikan oleh negara.
5. Penelitian ini masih menunjukkan adanya variabel-variabel lain yang turut serta mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, oleh karena itu peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, disarankan untuk melakukan observasi penelitian yang lebih banyak sehingga data yang dihasilkan dapat lebih akurat dan memungkinkan untuk dilakukan generalisasi.

