

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan bantuan dari *software SPSS 21.0 for windows*, yaitu dengan metode regresi sederhana serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa simpulan untuk menjawab identifikasi masalah dari penelitian ini.

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berdasarkan uji T dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 13,4%. Pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati oleh peneliti adalah sebesar  $(100\% - 13,4\%) = 86,6\%$ . Pengaruh tersebut merupakan pengaruh lain di luar variabel yang tidak diteliti oleh penulis.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan-keterbatasan karena penelitian ini hanya mendapatkan data dari 50 responden yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi yang dipilih secara acak. Selain itu, penulis hanya meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

namun pada kenyataannya banyak faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi kantor pelayanan pajak yang diteliti, kualitas pelayanan pajak dapat ditingkatkan secara berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif baik bagi wajib pajak maupun pegawai di lingkungan pajak. Untuk itu diperlukan komitmen para pegawai KPP Pratama Bandung Karees untuk meningkatkan pelayanan prima serta mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak. Dengan mempermudah dan menyederhanakan sistem dan prosedur pelayanan, diharapkan wajib pajak semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel yang lain untuk mengetahui faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi selain kualitas pelayanan pajak. Mengingat dilihat dari persentase yang pengaruh dari kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 13,4%, sedangkan sisanya sebesar 86,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.