

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Penelitian

Dari pembahasan yang telah di uraikan maka dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Hal ini dibuktikan dari hasil hipotesis melalui uji t nilai signifikansi variabel modernisasi administrasi perpajakan sebesar $0,029 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,223 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu dalam analisis deskriptif pengaruh modernisasi administrasi perpajakan diperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan “Complain Center atau layanan online KPP memberikan kemudahan bagi wajib pajak apabila ada keluhan tentang pajak”. Dan nilai rata-rata terendah pada pernyataan “Adanya *Account Representative* (seseorang pegawai pajak yang khusus memberikan bimbingan atau konsultasi bagi wajib pajak) memudahkan dalam melayani dan memberikan konsultasi kepada wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya”.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis melalui uji t nilai signifikan variabel kualitas pelayanan pajak sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,834 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu dalam analisis deskriptif pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak, nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan “Ruang tunggu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Satu terlihat bersih dan nyaman.” dan

nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Petugas pajak responsif melayani wajib pajak ketika pertama kali datang”.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $10,409 > F$ tabel $3,09$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti variabel modernisasi administrasi perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi R^2 didapatkan hasil nilai R square sebesar 0.177 atau sama dengan $17,7\%$ yang menunjukkan terdapat pengaruh yang simultan antara variabel modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar $17,7\%$ dan sisanya $82,3\%$ dipengaruhi variabel lain yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan rekapitulasi deskriptif dalam variabel modernisasi administrasi perpajakan pada pernyataan “Adanya *Account Representative* (seseorang pegawai pajak yang khusus memberikan bimbingan atau konsultasi bagi wajib pajak) memudahkan dalam melayani dan memberikan konsultasi kepada wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya.” mendapat nilai rata-rata terendah, oleh karena itu hal ini dapat diperbaiki dengan pihak KPP menjelaskan atau memperkenalkan dan apa saja tugas dari *account representative* sehingga wajib pajak dapat terbantu dengan konsultasi perpajakannya.

2. Berdasarkan hasil perhitungan rekapitulasi deskriptif dalam variabel kualitas pelayanan pajak pada pernyataan “Petugas pajak responsif melayani wajib pajak ketika pertama kali datang.” mendapat nilai rata-rata terendah, hal ini dapat diperbaiki dengan menambah pegawai pajak dibagian resepsionis sehingga jika banyak wajib pajak yang meminta bantuan dapat lebih cepat direspon.
3. Berdasarkan hasil perhitungan rekapitulasi deskriptif dalam variabel kepatuhan wajib pajak pada pernyataan “Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya”. Hal ini wajib pajak yang terutang agar terlebih dahulu menghitung atas pajak yang terutangnya.
4. Saran untuk penelitian selanjutnya yang akan mengambil tema yang sama bisa menambahkan sampel atau variabel yang berbeda seperti pengetahuan, sosialisasi atau sanksi perpajakan agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

