

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan Penelitian**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu sebesar 18,7%. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam variabel Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada “mengetahui adanya undang-undang perpajakan”, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada “menghitung pajak dengan benar”.
2. Pelayanan Fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu sebesar 20%. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam variabel Pelayanan Fiskus menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada “Ketepatan saran yang diberikan”, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada “Perhatian petugas pajak atas keluhan wajib pajak”.
3. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam variabel Sanksi Perpajakan menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada “Adanya kewajiban membayar pajak”, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada “Sanksi yang tegas terhadap WPOP yang terlambat membayar pajak”.
4. Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu.

## B. Saran-saran

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah “menghitung pajak dengan benar”. Hal ini dapat diperbaiki salah satunya dengan cara mensosialisasikan mengenai cara perhitungan pajak yang baik dan benar, serta mensosialisasikan cara penggunaan fasilitas “Kalkulator Pajak” yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam menghitung pajaknya. KPP Pratama Cirebon Satu dapat mensosialisasikan hal tersebut dengan mengadakan kajian perhitungan pajak sekaligus memperkenalkan fasilitas “Kalkulator Pajak” melalui sosial media resmi KPP Pratama Cirebon Satu, atau dengan mengadakan kajian langsung secara offline dengan mengadakan kerjasama dengan perusahaan atau institusi terkait. Selain itu KPP Pratama Cirebon Satu juga dapat memasang banner atau poster yang membahas cara perhitungan pajak menggunakan fasilitas “Kalkulator Pajak”.
2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel Pelayanan Fiskus adalah “Perhatian petugas pajak atas keluhan wajib pajak”. Hal ini dapat diperbaiki salah satunya dengan menambah customer service yang ada agar dapat memberikan solusi yang cepat, tepat, dan adil terhadap keluhan yang dirasakan oleh seluruh wajib pajak, sehingga tidak ada lagi wajib pajak yang merasa keluhannya tidak ditanggapi oleh petugas fiskus. Selain itu, sesuai dengan banyak keluhan wajib pajak mengenai pelayanan online, pihak KPP Pratama Cirebon Satu bisa mengadakan posisi khusus admin yang melaksanakan pelayanannya secara online, sehingga pelayanan fiskus dapat lebih maksimal lagi.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang memperoleh nilai terendah pada variabel sanksi perpajakan adalah “Sanksi yang tegas terhadap WPOP yang terlambat membayar pajak”. Maka dapat diperbaiki dengan cara mensosialisasikan sanksi apa saja yang akan dikenakan apabila wajib pajak terlambat dan tidak membayarkan pajaknya baik itu sanksi administrasi maupun sanksi pidana, selain itu petugas fiskus juga harus memberikan arahan kepada

wajib pajak tata cara membayarkan pajaknya agar tidak dikenakan sanksi perpajakan, serta memberikan pemahaman bahwasanya sanksi pajak tidak akan merugikan wajib pajak jika wajib pajak menaati seluruh peraturan dan ketentuan perpajakan yang sudah ditetapkan. Petugas fiskus juga dapat memasang banner ataupun poster terkait sanksi-sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak menaati aturan yang ada.

4. Berdasarkan hasil R Square, variabel independent pada penelitian ini secara simultan mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 46,5% saja. Sedangkan sisanya sebanyak 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hendaknya bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil tema yang sama dapat menggunakan variable yang berbeda seperti modernisasi administrasi perpajakan, tingkat pendapatan wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan agar diperoleh hasil yang lebih baik. Apabila mengambil variabel yang sama seperti penelitian ini disarankan menggunakan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Cirebon Satu sebagai objek penelitiannya.

