

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji apakah kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak badan selama proses penelitian. Hasil pengujian yang telah dilakukan dari penelitian ini dengan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian mengenai pengaruh kualitas pelayanan diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak maka akan semakin patuh wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
2. Hasil pengujian mengenai pengaruh konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh bahwa konsultasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan konsultasi dapat memberikan informasi kepada wajib pajak. Oleh karena itu, semakin baik konsultasi yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan pajak.
3. Hasil pengujian mengenai pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan pengawasan dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang harusnya dikenakan wajib pajak. Oleh karena itu, semakin baik pengawasan yang dilakukan petugas pajak artinya semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil pengujian mengenai pengaruh pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh bahwa pemeriksaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan Pemeriksaan yang dilakukan tidak efektif tanpa didukung adanya sanksi dan penyelidikan pajak

wajib pajak tetap tidak takut dan akan tetap melalaikan tanggung jawabnya terhadap pajaknya. Sehingga tidak memuat wajib pajak khawatir atau menimbulkan efek jera bagi wajib pajak, selain itu kesadaran membayar pajak yang rendah menjadi salah satu faktor tidak berpengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang diharapkan dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih belum menjelaskan dengan baik tentang kepatuhan wajib pajak. Masih banyak variabel diluar penelitian ini yang dapat diteliti..
2. Penelitian ini mengalami kesulitan dalam penyebaran dan pengambilan kuesioner. Hal ini disebabkan adanya kesibukan wajib pajak badan dan memerlukan waktu yang cukup lama.
3. Adanya kendala pada saat permintaan permohonan izin penelitian dan permintaan data statistic populasi wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara melalui *website e-riset*, sehingga terbitnya surat persetujuan izin membutuhkan waktu yang lama.

## 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian ini, penelitian memiliki saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya. Untuk mengembangkan penelitian ini peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel-variabel diluar variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan pemeriksaan pajak sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Wajib pajak hendaknya lebih meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara, dengan lebih

memahami pentingnya membayar pajak maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

3. Petugas pajak harus lebih baik dalam memberikan pelayanan serta informasi mengenai pajak sehingga meningkatkan kesadaran wajib pajak pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara.