

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan Wajib Pajak terkait penerapan PP No.46 tahun 2013, sanksi pajak, dan sosialisasi terkait penerapan PP No.46 tahun 2013 terhadap kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden yang memiliki omzet yang tidak melebihi 4,8 miliar rupiah. Dilihat dari jenis Wajib Pajak terdiri dari 65 WP OP dan 35 WP Badan. Dilihat dari jenis usaha terdagi atas 72 laki-laki dan 28 perempuan. Dilihat berdasarkan usianya mayoritas responden berada dalam rentang usia 26 sampai 40 tahun. Dilihat dari pendidikan terakhirnya mayoritas responden merupakan lulusan SMA. Berdasarkan jenis kegiatan usahanya 43% merupakan jasa, 30% pedagang, 26% manufaktur dan 1% lainnya. Berdasarkan lama mejadi wajib pajak

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab 4, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan Wajib Pajak terkait penerapan PP No.46 tahun 2013 ,sanksi pajak dan sosialisasi terkait PP No.46 tahun 2013 secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Variabel; kualitas pelayanan dan sosialisasi berhubungan karena melalui pelayanan yang baik maka peraturan-peraturan baru dapat tersosialisasikan dengan baik.

Didapatkan bahwa sanksi pajak memiliki terbesar terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Peredaran Bruto Tertentu diikuti oleh sosialisasi dan pengetahuan Wajib Pajak. Setiap peningkatan satu satuan variabel sanksi pajak akan menyebabkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,148, setiap peningkatan satu satuan variabel sosialisasi pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,139 dan setiap peningkatan satu satuan variabel pengetahuan Wajib Pajak meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

sebesar 0,027. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan Wajib Pajak, sanksi pajak dan sosialisasi saling melengkapi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dikenakan PPh Final PP No. 46 Tahun 2013, sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya..

2. Terdapat pengaruh signifikan antara variabel sosialisasi terkait penerapan PP No.46 tahun 2013 secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu.

Dengan dilakukannya sosialisasi maka Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu akan lebih mengetahui dan memahami PP No.46 tahun 2013 beserta dengan peraturan-peraturan yang mengikuti PP tersebut sehingga Wajib Pajak dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Atas variabel kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan Wajib Pajak terkait penerapan PP No.46 tahun 2013 dan sanksi pajak, secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu yang terdaftar di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Menurut analisa peneliti hal tersebut dapat dikarenakan oleh beberapa faktor seperti masih barunya pemberlakuan PP No. 46 tahun 2013, kurangnya kesadaran Wajib Pajak sendiri, kurangnya interaksi antara petugas pajak dengan Wajib Pajak, kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, kurangnya fasilitas pendukung di KPP tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk KPP Pratama Kebon Jeruk Satu
  - a. Diharapkan bagi KPP Pratama Kebon Jeruk Satu untuk lebih memberikan pengetahuan mengenai peraturan-peraturan baru kepada masyarakat yang bersangkutan serta memberikan informasi kepada masyarakat terkait sanksi-sanksi perpajakan apabila melanggarnya. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan penyuluhan ke tempat-tempat umum seperti universitas-universitas sehingga generasi muda dapat memiliki

pengetahuan yang lebih baik terkait pajak dan sanksinya bila melanggar ketentuannya.

- b. Meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan memaksimalkan TPT atau *helpdesk* yang ada sehingga Wajib Pajak dapat lebih mudah untuk konsultasi atas permasalahan pajak yang dimilikinya. Alternative lain yaitu dengan membuat layanan konsultasi online khusus untuk KPP Pratama Kebon Jeruk Satu sehingga memudahkan akses Wajib Pajak yang terdaftar disana untuk berkonsultasi.
  - c. Meningkatkan intensifikasi sosialisasi yang dilakukan dan menginfokan kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan di tempat-tempat umum seperti mall-mall, stasiun kereta api dan pasar; serta melalui media-media online seperti website khusus KPP Pratama Kebon Jeruk Satu atau melalui media sosial dikarenakan akan lebih Wajib Pajak yang mengetahui sosialisasi yang dilakukan.
  - d. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang bekerja di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu. Peningkatan kualitas SDM ini dapat berupa pelatihan-pelatihan terkait cara melayani dengan baik, cara menanggapi pertanyaan atau keluhan Wajib Pajak dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman fiskus terkait peraturan pajak yang berlaku khususnya peraturan-peraturan baru. Hal ini penting dalam rangka memaksimalkan kualitas pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak agar mereka dapat merasa puas atas pelayanan dan jawaban yang diberikan oleh fiskus.
  - e. Menambahkan fasilitas fisik seperti jumlah bangku. di ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya, diharapkan:
- a. Menambahkan jumlah indikator dan menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu dengan variabel yang lebih beragam karena *Adjusted R Square* hanya 8,4% sedangkan sisanya 91,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga peneliti selanjutnya perlu menambahkan atau menggunakan variabel lainnya seperti kesadaran Wajib Pajak, administrasi perpajakan ataupun variabel independen lainnya yang dirasa oleh peneliti selanjutnya dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu.

- b. Dalam penelitian ini peneliti mengambil cakupan sampel yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan. Diharapkan peneliti selanjutnya memfokuskan sampel ke salah satu jenis Wajib Pajak sehingga dapat menghasilkan gambaran yang lebih akurat terkait kepatuhan Wajib Pajak tersebut.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

- a. Keterbatasan waktu sehingga peneliti tidak dapat memfokuskan populasi penelitian khusus ke Wajib Pajak Orang Pribadi saja atau Wajib Pajak Badan saja.
- b. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu yang tidak digunakan dalam penelitian ini sehingga peneliti tidak dapat menggambarkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Peredaran Bruto Tertentu dengan lebih baik.