

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari pengolahan data, analisis yang dilakukan serta pembahasan tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) di Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa, jika pengetahuan wajib pajak semakin tinggi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang.
2. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa, jika pelayanan fiskus yang diberikan secara baik dan optimal maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa, jika pengetahuan wajib pajak semakin tinggi dan pelayanan

fiskus semakin baik dan optimal maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan diatas, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang. Sehingga implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui persentase tertinggi yaitu indikator terbesar dalam pengetahuan wajib pajak adalah ketentuan umum dan tata cara pada pernyataan “Saya selalu mengikuti perubahan peraturan perpajakan yang berlaku”. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh besar dalam kepatuhan wajib pajak. Sedangkan persentase terendah yaitu indikator pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. Skor terendah terdapat dalam pernyataan “. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum wajib pajak tidak mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar.

2. Pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh secara signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui

persentase tertinggi yaitu indikator keandalan (*reliability*) pada pernyataan “Ketika membayar pajak saya dilayani dengan baik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang besar dalam kepatuhan wajib pajak. Sedangkan persentase terendah yaitu indikator jaminan (*assurance*) dan benda berwujud (*tangibles*). Skor terendah untuk indikator jaminan (*assurance*) terdapat dalam pernyataan “Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman saya mengenai hak dan kewajiban saya selaku wajib pajak”. Dan, untuk indikator berwujud (*tangibles*) terdapat dalam pernyataan “Kotak kritik dan saran petugas di tempat pembayaran pajak diperlukan untuk perbaikan pelayanan”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum wajib pajak merasa petugas pajak kurang meyakinkan dalam menyampaikan penyuluhan dan petugas pajak merasa terganggu dengan tidak adanya kotak kritik dan saran di tempat pembayaran pajak karena tidak dapat menyampaikan aspirasi.

### **C. Saran**

Berdasarkan implikasi yang telah ditemukan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran atau masukan yang bermanfaat, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Saran untuk Wajib Pajak**

Untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak dalam berbagai hal mengenai pajak, maka sebaiknya wajib pajak perlu banyak membaca dan

mengikuti sosialisasi tentang pajak, wajib pajak tidak perlu ragu untuk bertanya kepada petugas pajak jika ada hal yang ingin diketahui mengenai pajak khususnya PBB. Sehingga pengetahuan wajib pajak tidak hanya harus membayarkan pajak tepat waktu tetapi mengetahui wawasan yang lebih luas lagi mengenai perpajakan. Dengan begitu, wajib pajak akan bertambah wawasannya mengenai perpajakan.

## 2. Saran untuk petugas pajak

Untuk meningkatkan pelayanan fiskus sebaiknya petugas pajak meningkatkan kemampuan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak dengan cara dan penyampaian yang sederhana sehingga dapat mudah dimengerti oleh semua kalangan masyarakat. Petugas pajak perlu memperbaiki atau menambah fasilitas yang diberikan untuk pelayanan kepada wajib pajak, seperti menambah kotak kritik dan saran. Kotak kritik dan saran akan membantu petugas pajak dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, apakah sudah sesuai atau belum. Dengan begitu, petugas pajak nantinya diharapkan akan memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada wajib pajak.

## 3. Saran untuk pemerintah

Pemerintah dapat membantu dalam mengawasi petugas pajak menjalankan kewajiban dan memberikan hak yang seharusnya diperoleh oleh wajib pajak. Sehingga ada timbal balik yang baik antara negara yang memperoleh pendapatan dari pajak yang diberikan oleh masyarakat.

#### 4. Saran untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu, diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor atau variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain yang diteliti dalam penelitian ini, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, persepsi wajib pajak, dan sebagainya.

