

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kesadaran 100 wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Ciamis berada pada kategori tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa secara umum wajib pajak telah memahami fungsi pajak, ketentuan pajak yang berlaku, mengetahui adanya undang-undang serta telah mulai menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara sukarela.
2. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan fiskus di KPP Pratama Ciamis yang merupakan hasil penilaian dari 100 wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden menyatakan bahwa pelayanan fiskus di KPP Pratama Ciamis berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan ketersediaan perlengkapan pelayanan yang baik, serta pelayanan fiskus yang cepat, tepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak, dan dari sisi komunikasi fiskus pun telah sangat baik dan memberikan informasi yang diperlukan serta fiskus sabar dan pengertian terhadap wajib pajak.
3. Berdasarkan hasil penelitian, Kepatuhan wajib pajak pada 100 wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Ciamis berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah patuh terhadap kewajibannya dalam menyampaikan SPT pada waktu yang tepat, pembayaran dan penyetoran pajak, kesesuaian jumlah dan besar kecilnya tunggakan pajak.
4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada 100 wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Ciamis.

**Vira Devi Andria, 2018**

*PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS*

*TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: Suatu Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu94

5. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada 100 wajib pajak orang pribadi yang dijadikan responden di KPP Pratama Ciamis.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya dalam hal variabel penelitian yang digunakan, waktu penelitian serta metode yang digunakan dalam penelitian. Adapun saran yang dapat dikemukakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak pada responden di KPP Pratama Ciamis berdasarkan skor capaian sudah dalam kategori tinggi sehingga perlu dipertahankan. Variabel kesadaran wajib pajak berdasarkan distribusi frekuensi terendah masih terdapat indikator yang berada pada kategori rendah yaitu mengetahui adanya aturan perpajakan. Hal yang dapat disarankan untuk meningkatkannya adalah melalui pemberian pemahaman kepada wajib pajak yang dapat dilakukan melalui sosialisasi.
2. Pelayanan fiskus di KPP Pratama Ciamis sudah berada pada kategori tinggi hampir pada seluruh aspek sehingga perlu dipertahankan. Variabel pelayanan fiskus berdasarkan distribusi frekuensi terendah dari delapan indikator tujuh diantaranya masih ada yang dinilai pada kategori rendah sedangkan satu lainnya yaitu fasilitas fisik masih ada yang menilai berada pada kategori sedang. Hal yang dapat disarankan adalah terus meningkatkan pelayanan terutama pada bagian pelayanan. Adapun bagi indikator yang masih dinilai rendah yaitu fasilitas fisik dapat ditingkatkan dengan menambah kenyamanan ruan tunggu wajib pajak.
3. Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Ciamis berdasarkan skor capaian termasuk dalam kategori tinggi sehingga perlu dipertahankan. Variabel kepatuhan wajib pajak berdasarkan distribusi frekuensi terendah dari lima indikator tiga diantaranya masih ada wajib pajak pada berada pada kategori rendah

**Vira Devi Andria, 2018**

*PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS*

*TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: Suatu Kasus di*

*Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

sedangkan dua lainnya yaitu kewajiban menyampaikan SPT dan kesesuaian jumlah masih ada yang berada pada kategori sedang. Hal yang dapat disarankan untuk meningkatkannya adalah melalui sosialisasi.

4. Bagi penelitian selanjutnya

Dikarenakan penelitian ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengeksplor lebih jauh lagi seperti melibatkan faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian kali ini yaitu faktor internal berupa pengetahuan wajib pajak dan faktor eksternal yaitu sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, kondisi keuangan perusahaan, sosialisasi, otoritas pajak dan *help desk*.

Penelitian ini pun tidak bertujuan untuk generalisasi sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya melibatkan sampel lebih banyak dengan tingkat kesalahan lebih kecil sehingga hasil penelitian dapat berlaku untuk umum yang artinya penelitian akan jauh lebih besar manfaatnya.

**Vira Devi Andria, 2018**

***PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: Suatu Kasus di  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu