

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pada penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Cibitung” bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *Account Representative*, sosialisasi perpajakan, dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cibitung. Dalam penelitian ini terkumpul 110 responden selama proses penelitian, akan tetapi terdapat 10 jawaban dari responden yang tidak sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 jawaban dari responden Wajib Pajak Badan. 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 dari variabel kualitas pelayanan *Account Representative* diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* di KPP Pratama Cibitung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Cibitung kepada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung maka akan semakin patuh wajib pajak badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Hasil pengujian mengenai pengaruh dari variabel pengawasan *Account Representative* diperoleh bahwa pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative* di KPP Pratama Cibitung berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Hal ini dikarenakan pengawasan yang diberikan oleh KPP Pratama Cibitung dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung tentang besarnya jumlah nominal pajak yang harusnya dikenakan wajib pajak badan. Oleh karena itu, semakin baik pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* di KPP Paratama Cibitung artinya semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung.
3. Hasil pengujian mengenai pengaruh dari variabel Konsultasi *Account Representative* diperoleh bahwa konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* di KPP Pratama Cibitung berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Hal ini dikarenakan konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* di KPP Pratama Cibitung dapat memberikan informasi kepada wajib pajak badan. Oleh karena itu, semakin baik konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* KPP Pratama Cibitung maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung.
4. Hasil pengujian mengenai pengaruh dari variabel sosialisasi perpajakan diperoleh bahwa sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Cibitung tidak berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Hal ini dikarenakan adanya hambatan saat melaksanakan kegiatan Sosialisasi Perpajakan yaitu tidak dilakukan secara efektif dan rutin.

5. Hasil pengujian mengenai pengaruh dari variabel pemahaman peraturan perpajakan diperoleh bahwa pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung tidak berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cibitung. Hal ini dikarenakan kesibukan dari aktivitas yang dilakukan oleh wajib pajak badan yang menyebabkan ketidak hadiran wajib pajak badan saat pelaksanaan kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Cibitung, sehingga wajib pajak badan minim dalam mendapatkan informasi ter update mengenai peraturan perpajakan yang berlaku pada saat ini.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Cibitung” memiliki keterbatasan yang diharapkan dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya Keterbatasan yang ada dalam penelitian

1. Pada penelitian ini variabel yang digunakan masih belum menjelaskan dengan baik dan lengkap mengenai kepatuhan wajib pajak badan. Masih banyak variabel diluar ini yang dapat diteliti lebih lanjut.
2. Sebelum melakukan penelitian ini, terdapat kendala yaitu pada saat permintaan permohonan izin penelitian dan permintaan data terkait statistik dari populasi wajib pajak badan yang melaporkan SPT Tahunan dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung melalui website e-riset yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sehingga terbitnya surat perizinan membutuhkan waktu yang cukup lama.

3. Pada saat melakukan penelitian ini mengalami beberapa kesulitan dalam melakukan penyebaran dan pengambilan kuesioner. Hal ini disebabkan adanya kesibukan wajib pajak badan dan memerlukan waktu yang cukup lama dalam proses pengisian dan pengambilan kuesioner dari responden wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Cibitung.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan ini, penelitian memiliki saran sebagai berikut ini :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cibitung” dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel-variabel diluar variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu : Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan mempengaruhi jumlah tingkat dari kepatuhan wajib pajak badan.
2. Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung diharapkan melakukan kegiatan sosialisai perpajakan secara efektif dan rutin, atau bisa memanfaatkan penggunaan platfrom media sosial seperti aplikasi Instagram, YouTube, TikTok untuk membuat video edukasi mengenai kegiatan sosialisasi perpajakan sehingga bisa diakses oleh masyarakat luas.

3. Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung harus lebih baik dan meningkatkan dalam memberikan pelayanan serta informasi mengenai pajak sehingga meningkatkan kesadaran wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung akan pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara.
4. Untuk seluruh wajib pajak badan, terkhususnya wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung hendaknya lebih meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara, dengan lebih memahami pentingnya kesadaran dalam membayar pajak maka wajib pajak badan akan memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.