

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian berfokus pada sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dari KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dihitung dan dilakukan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditemukannya pengaruh positif signifikan antara tingkat pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan. Dengan adanya pengetahuan pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ditemukannya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Hal ini dikarenakan adanya pandangan negatif wajib pajak terhadap petugas pajak yang berfikir bahwa petugas pelayanan pajak tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Oleh karena itu sebaik apapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditemukannya pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin besar sanksi yang diberikan terhadap wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sanksi pajak yang tegas, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
4. Berdasarkan temuan penelitian, kepatuhan wajib pajak di KPP Pratma Batam Selatan dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama.

## **5.2 Saran**

Para peneliti telah membuat beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya berdasarkan peringatan yang satu ini.

1. Bagi wajib pajak, harus dapat mengoptimalkan kepatuhannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan cara memperluas pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, untuk meningkatkan kesadaran dan integritas dalam cara melaporkan pajaknya.
2. Bagi KPP, yang bertugas sebagai pemungut pajak bagi wajib pajak agar selalu meningkatkan standar pelayanan perpajakannya, termasuk sumber daya manusia dan fasilitas lainnya, agar dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya dan meningkatkan pemberian sanksi kepada wajib pajak, agar wajib pajak dapat memahami dengan baik mengenai sanksi perpajakan yang akan diberikan kepada wajib pajak apabila tidak menjalankan kewajiban pajaknya.

3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menambah variabel, seperti kesadaran wajib pajak, tarif perpajakan dan lain-lain. Apabila peneliti selanjutnya tertarik untuk meneliti dengan topik yang sama, maka penelitian ini dapat menjadi referensi.