

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pengujian pada hipotesis pertama membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan koefisien jalur 0,503 ( $0,000 < 0,05$ ).
- b. Pengujian pada hipotesis kedua membuktikan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan koefisien jalur 0,573 ( $0,000 < 0,05$ ).
- c. Pengujian pada hipotesis ketiga membuktikan bahwa terhadap Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien jalur 0,734 ( $0,000 < 0,05$ ).
- d. Pengujian pada hipotesis keempat membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien jalur 0,325 ( $0,011 < 0,05$ ).
- e. Pengujian pada hipotesis kelima membuktikan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien jalur 0,386 ( $0,002 < 0,05$ ).

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak paling besar dipengaruhi secara langsung oleh Kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan Kepuasan Wajib Pajak paling dominan dipengaruhi oleh Budaya Organisasi.

## V.2. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian dari ketiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi dan Kepuasan Wajib Pajak baik secara langsung maupun tidak langsung ternyata berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Namun demikian dari hasil penelitian ini bahwa variabel-variabel tersebut harus lebih ditingkatkan lagi secara bersama-sama oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu yaitu Kepala Kantor beserta seluruh stafnya. Melalui indikator-indikator variabel tersebut harus diperhatikan sungguh-sungguh agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak didalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin meningkat dan pada akhirnya target penerimaan Pajak khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu dapat tercapai.

Lebih rinci dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepatuhan Wajib Pajak yang dominan dipengaruhi oleh kepuasan Wajib Pajak. Sehingga apabila ingin tercapainya kepatuhan seperti yang diharapkan, maka kepuasan Wajib Pajak harus terus menerus dijaga dan selalu berusaha untuk ditingkatkan dengan memenuhi segala yang dibutuhkannya.
- b. Kepuasan Wajib Pajak yang kuat terbukti mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana, dari indikator Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi serta Kepuasan Wajib Pajak itu sendiri memiliki nilai persepsi yang positif dimata para Wajib Pajak.
- c. Kualitas Pelayanan terbaik yang baik yang diberikan kepada Wajib Pajak dan juga fasilitas-fasilitas yang memadai dapat memenuhi kebutuhan Wajib pajak terbukti mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui Kepuasan Wajib Pajak. Sehingga Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu perlu memberikan Kualitas Pelayanan kepada Wajib Pajak sebaik-baiknya dengan memenuhi kebutuhan dan mempermudah segala urusan didalam Wajib Pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya

- d. Budaya Organisasi berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak. Dengan demikian Kepala Kantor beserta seluruh staffnya dapat terus mempertahankan Budaya Organisasi yang sudah baik diterapkan, menjalankan visi dan misi dengan baik serta harus mau menerima kritik dan saran baik dari Wajib Pajak itu sendiri maupun dari masyarakat dan terus berupaya meningkatkannya dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

### **V.3. Saran**

#### **V.3.1. Manajemen**

Dengan adanya implikasi yang muncul dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi dan Kepuasan Wajib Pajak, hendaknya pihak manajemen dalam hal ini Kepala kantor dan Kepala Seksi dapat memberikan pelatihan-pelatihan, rapat koordinasi berkala, *Internalisasi Corporate Value (ICV)* yang menyeluruh terhadap para karyawan agar Kualitas Pelayanan dapat ditingkatkan dan Budaya Organisasi yang baik dapat dipertahankan, yang pada akhirnya dapat memaksimalkan kepuasan terhadap Wajib Pajak sehingga kepatuhannya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan tercapai target penerimaan Pajak yang telah ditetapkan.

#### **V.3.2. Pengembangan Ilmu**

Penelitian ini membahas pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak serta implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, untuk itu demi pengembangan ilmu, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan terutama penelitian terkait untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi serta pengelolaan kepuasan kerja karyawan dan juga faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang lebih komprehensif.