

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan *Tax Morale* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kota Kupang, maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum, hasil penilaian responden terhadap seluruh item pernyataan pada variable kepatuhan wajib pajak (Y), Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Pajak (X2), dan *Tax Morale* (X3) menunjukkan kategori baik.
2. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang mudah dipahami, cepat, jelas, ramah, serta didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Sanksi Pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), karena penerapan sanksi yang tegas, jelas, dan konsisten memberikan efek jera bagi wajib pajak. Keberadaan sanksi mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam melaporkan dan membayar pajak guna menghindari denda atau konsekuensi administratif lainnya.

4. *Tax morale* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang merupakan variabel yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal berupa kesadaran moral, kejujuran, rasa tanggung jawab, ini dapat mendorong kepatuhan yang bersifat sukarela dan kepercayaan terhadap pemerintah.
5. Kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan *tax morale* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Kupang. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak terbentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi antara faktor eksternal dan internal. Kualitas pelayanan menciptakan pengalaman positif, sanksi pajak berfungsi sebagai pengendali perilaku, dan *tax morale* menjadi dorongan moral internal.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, penelitian ini memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kualitas penelitian pada masa mendatang. Adapun saran-saran yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Bagi KPP Pratama Kupang

KPP Pratama Kupang dianjurkan untuk terus memperbaiki kualitas layanan, baik melalui interaksi langsung maupun platform digital, yang

harus dilakukan secara berkelanjutan guna mencapai sasaran pelayanan publik di sektor perpajakan dengan sebaik-baiknya.

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak diharapkan untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab moral dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tidak hanya karena adanya sanksi, tetapi sebagai bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan negara dan daerah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran pajak, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, sosialisasi perpajakan, atau kepercayaan terhadap pemerintah.