

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Trust memberikan kontribusi terhadap Intellectual Capital di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya atau baik buruknya Trust berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Intellectual Capital di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.
2. Kultur Organisasi memberikan kontribusi terhadap Intellectual Capital di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya atau baik buruknya Kultur Organisasi berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Intellectual Capital di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.
3. Intellectual Capital memberikan kontribusi terhadap Kinerja Organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Hasil ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya atau baik buruknya Intellectual Capital berpengaruh terhadap tinggi rendahnya Kinerja Organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya.

## 5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya diharapkan selalu dapat menjaga Trust (Kepercayaan) dikarenakan Intellectual Capital merupakan faktor yang sangat penting, mengingat juga bahwa KPP Wonocolo merupakan instansi pemerintah yang melayani pelayanan pembayaran pajak.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya diharapkan dapat menciptakan Kultur Organisasi yang sesuai dengan wajib pajak, terlebih mayoritas wajib pajak KPP Wonocolo yang melakukan pelayanan merupakan pegawai swasta dan wiraswasta yang didominasi oleh wajib pajak dengan usia dibawah tiga puluh tahun.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya diharapkan selalu dapat menjaga Intellectual Capital dikarenakan Kinerja Organisasi merupakan faktor yang sangat penting, mengingat juga bahwa KPP Wonocolo merupakan instansi pemerintah yang melayani pelayanan pembayaran pajak.
4. Sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya, disarankan agar menggunakan variabel lain atau variabel tambahan yang belum ditampilkan dalam penelitian ini yang diduga mempengaruhi hubungan dengan Kinerja Organisasi.