

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah penerapan *e-system*, *account representative*, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating (survey pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sleman). Berdasarkan hasil pengujian pada penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama mendapatkan hasil yaitu pada variabel persepsi penerapan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Disimpulkan bahwa penerapan *e-system* memberikan persepsi yang baik bagi Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Persepsi yang baik dan kemudahan atas penerapan *e-system* yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin mudah penggunaan *e-system* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak maka akan semakin memunculkan persepsi yang baik oleh Wajib Pajak bagi Direktorat Jendral Pajak.
2. Hipotesis kedua mendapatkan hasil yaitu pada variabel *Account Representative* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan pelayanan yang diberikan *Account*

Representative. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan Wajib Pajak akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang di berikan *Account Representative* akan memberikan motivasi dan dorongan kepada Wajib Pajak, hal ini akan menjalin hubungan yang baik dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

3. Hipotesis ketiga mendapatkan hasil yaitu pada variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dilihat dari hasil penelitian didapatkan bahwa pada kenyataannya Wajib Pajak masih merasakan kurangnya pelayanan yang diberikan fiskus. Pelayanan yang dikatakan kurang serta adanya kerahasiaan atau ketidak terbukaan fiskus terhadap Wajib Pajak menyebabkan timbulnya perasaan tidak nyaman oleh Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikannya fiskus buruk maka akan menurunkan citra baik fiskus, hal ini dapat menyebabkan Wajib Pajak untuk tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Hipotesis keempat mendapatkan hasil yaitu pada variabel preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dikarenakan Wajib Pajak yang diteliti disini lebih menerima risiko dan hal ini menyebabkan preferensi risiko tidak memoderasi

hubungan antara variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak tersebut tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

B. Implikasi

Berdasarkan dari pengujian serta analisis yang dilakukan, hasil dari penelitian ini memiliki implikasi berupa:

1. Pada penelitian ini penggunaan *e-system*, peran *account representative*, kualitas pelayanan fiskus serta preferensi risiko menjadi penentu seseorang terhadap kepatuhan membayar pajak. Maka dari itu diharapkan pemerintah untuk memberikan sosialisasi tentang perpajakan. Terutama untuk modernisasi sistem perpajakan yang akan lebih memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena Wajib Pajak dapat menggunakan sistem elektronik (*e-system*). Peran *account representative* juga diperlukan untuk terus memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang pembaruan perpajakan. Kenyamanan yang sesuai dengan ekspektasi Wajib Pajak tentang pelayanan yang diberikan juga merupakan hal penting, hal ini akan menjadikan Wajib Pajak yang memiliki risiko yang tinggi belum tentu Wajib Pajak tersebut enggan untuk membayar pajaknya. Dengan adanya sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan pemerintah tentang perpajakan kepada Wajib Pajak yang masih memiliki kepatuhan yang rendah

diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Meningkatnya pemahaman tentang perpajakan terhadap masyarakat dengan melalui sosialisasi atau penyuluhan baik dilakukan secara formal ataupun non formal, hal ini akan menjadi dampak yang positif terhadap pemahaman serta kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Dampak positif ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya.

C. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini didapatkan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang serupa namun dengan menggunakan wilayah yang lain.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel penelitian dan menambah variabel penelitian dan dengan menggunakan metode yang berbeda seperti wawancara agar bisa mendapatkan data yang lebih akurat.
3. Disarankan untuk peneliti yang selanjutnya agar dapat memperluas pengambilan sampel tidak hanya dalam satu wilayah saja sehingga bisa didapatkan sampel yang lebih luas.

D. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sehingga dapat memengaruhi hasil dari penelitian yang dilakukan. Keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berfokus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman saja, sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan dan hasil yang didapatkan kurang dapat mewakili Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan daerah lainnya.
2. Sampel penelitian yang diambil peneliti hanya 106 responden, dikarenakan keterbatasan waktu yang digunakan untuk penelitian.
3. Kuesioner yang digunakan tidak menunjukkan pekerjaan yang dilakukan oleh responden.
4. Penelitian ini hanya menggunakan variabel penerapan *e-system*, *account representative*, kualitas pelayanan fiskus, preferensi risiko dan kepatuhan Wajib Pajak.
5. Waktu yang digunakan untuk meneliti penelitian ini sangat terbatas hanya dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya dapat memperpanjang jangka waktu penelitian agar memperoleh data yang lebih maksimal.