

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan, kesadaran perpajakan dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* terhadap kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Berdasarkan seluruh pengujian dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.
2. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
3. Kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
4. Persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

B. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil subyek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga baik yang membayar atau melaporkan pajak. Dimana cakupan wilayah penelitiannya masih sempit

dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti dengan cakupan wilayah yang lebih luas.

2. Penelitian ini hanya menggunakan instrument kuisisioner sebagai data utama, apabila terdapat perbedaan persepsi dari responden maka akan menimbulkan suatu perbedaan pendapat.

C. Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. KPP Pratama Salatiga hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi serta pelatihan mengenai sistem elektronik perpajakan yang baru agar wajib pajak semakin mengerti dan semakin mudah dalam menggunakan sistem *e-Tax services* agar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin meningkat.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian lain tidak hanya dengan kuisisioner namun bisa dengan wawancara agar dapat mendapatkan data yang lebih sempurna.