

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi khususnya yang memiliki penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja seperti pegawai baik swasta maupun negeri yang tercatat di KPP Pratama Ngawi. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adanya pengetahuan/wawasan yang diberikan oleh wajib pajak dari fiskus, atau dari sumber manapun yang diperoleh wajib pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebab semakin banyaknya pengetahuan yang didapat, wajib pajak akan semakin memahami apa fungsi dan manfaat terkait dengan pajak untuk dirinya sendiri sehingga akan meningkatkan kesadaran berkontribusi dalam kegiatan perpajakan.
2. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti pelayanan bukan faktor penentu wajib pajak orang pribadi untuk patuh dalam hal perpajakannya sehingga tinggi atau rendahnya tingkat pelayanan fiskus oleh WPOP tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus/petugas pajak yang kurang baik dan kurang cepat membuat wajib pajak kurang puas dalam mendapatkan bantuan dan informasi mengenai perpajakan. Rasa kurang puas yang dihasilkan inilah yang mendorong wajib pajak akan enggan untuk patuh karena beranggapan bahwa mereka sudah meluangkan waktunya untuk pajak namun *feedback* yang didapatkan justru tidak sesuai dengan ekspektasi.

3. Penelitian ini dapat membuktikan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sistem *e-filing* yang telah dibuat oleh pemerintah memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Justru dengan adanya sistem *e-filing* ini, mereka dapat melaporkan pajaknya dimanapun dan kapanpun tanpa harus memangkas biaya dan waktunya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang diharapkan dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian ini:

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak yang ada di KPP Pratama Ngawi. Pengisian kuesioner ini dimungkinkan kurang sempurna karena responden yang mengisi kuesioner ini juga sedang dalam kondisi mengurus

kewajibannya di KPP ataupun dengan kesibukan lainnya, sehingga hal ini dapat saja mengakibatkan pengisian kuesioner kurang fokus.

5.3 Saran

Saran yang dapat penulis berikan bagi peneliti selanjutnya yakni disarankan untuk menambahkan variabel independen lain sehingga diharapkan hasil yang didapat lebih konkrit dari penelitian ini.

5.4 Implikasi Penelitian

Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta pengetahuan perpajakan, dan penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi. Hal ini menandakan bahwa meskipun pelayanan fiskus masih kurang tetapi apabila wajib pajak memiliki niat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dan mendapat informasi perpajakan dari pengetahuannya sendiri dan menggunakan *E-Filing* maka akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu bagi pihak Ditjen Pajak akan lebih baik apabila kinerja di Kantor Pelayanan Pajak dapat berjalan optimal sehingga berdampak pada lebih meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Selain itu, langkah lebih baik lagi apabila Ditjen Pajak atau pemerintah lebih kreatif membuat strategi-strategi untuk menarik minat dan memperbaiki pelayanan sehingga target kepatuhan dapat optimal.