

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Proses pelaporan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- b. Proses pelaporan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- c. Proses penyetoran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- d. Proses penyetoran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- e. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- f. Pengaruh proses pelaporan pajak terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 33.0%. Pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 52.3%. Pengaruh proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 40.5%. Pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 77.5%. Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 63.0%.

- g. Proses penyetoran pajak berpengaruh lebih kuat dibandingkan dengan proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka implikasi dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

- a. Pengaruh proses pelaporan pajak ternyata lebih lemah dibandingkan dengan proses penyetoran pajak. Oleh karenanya agar para wajib pajak lebih puas dan lebih patuh, maka kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pelaporan pajak.
- b. Bagi Pemerintah
  - 1) Diharapkan untuk melaksanakan program peningkatan kualitas layanan pajak di Kabupaten Sleman. Hal ini dapat dilakukan mulai dari yang sederhana dan tidak memerlukan biaya tinggi, seperti program layanan terpadu sampai kepada pembenahan manajemen yang mengatur layanan cepat, efektif dan efisien.
  - 2) Diharapkan dapat meningkatkan tingkat kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak yang lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Prinsipnya kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi harus mulai

menjadi bagian yang dikelola, bukan dibiarkan tumbuh dengan sendirinya.

- 3) Untuk ke depannya, Pemerintah diharapkan lebih banyak melakukan penyuluhan dan sosialisasi pajak kepada masyarakat agar para wajib pajak yang tidak patuh semakin berkurang dan jumlah total para wajib pajak semakin meningkat.

c. Bagi Petugas Pajak

- 1) Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan karena hasil pengujian deskriptif penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk proses pelaporan dan penyetoran pajak dan kepuasan wajib pajak orang pribadi masih berada dalam tingkatan moderat. Hal tersebut berarti kualitas layanan dalam proses pelaporan dan penyetoran pajak dan juga kepuasan wajib pajak orang pribadi baru mencapai taraf sedang.

d. Bagi penelitian selanjutnya

- 1) Diharapkan bisa menambahkan variabel-variabel pendukung lainnya seperti kesadaran hukum dari para wajib pajak, dan lain-lain, sehingga penelitian bisa lebih berkembang. Untuk penelitian selanjutnya juga diharapkan lebih memaparkan teori-teori yang baru sebagai pendukung penentuan hipotesa berikutnya, sehingga bisa lebih baik dan fleksibel dengan keadaan sekarang.

### 5.3 Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan antara lain:

- a) Peneliti menyadari bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data primer rentan terhadap *bias* yang disebabkan adanya variabel kepuasan wajib pajak yang merupakan penilaian subyektif dari persepsi pribadi responden wajib pajak, sehingga akan sangat manusiawi sekali bahwa mereka akan cenderung *over estimate* menilai dirinya sendiri dan sebaliknya dalam menilai hal-hal diluar dirinya cenderung *under estimate*, disamping itu juga adanya faktor-faktor yang berkaitan dengan kejujuran dalam mengisi kuesioner ini.
- b) Hasil survey menunjukkan adanya data tanggapan kuesioner yang belum maksimal yang terlihat dari masih adanya kolom tanggapan kuesioner yang tidak diisi. Hal ini kemungkinan disebabkan adanya responden wajib pajak orang pribadi yang belum memahami pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.