

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

A. SIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu undang-undang pajak yang tercermin dalam *tax knowledge*, pemahaman atas *self assessment system*, persepsi yang baik atas keadilan pajak (*fairness perception*), kepastian hukum yang tercermin dalam *tax complexity*, dan pelayanan (*service orientation*).

Penulis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji signifikansi simultan (uji F), dan uji signifikansi parsial individual (uji t). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t yang dilakukan atas persamaan regresi yang dihasilkan terhadap variabel *tax knowledge* menunjukkan bahwa nilai t hitung (6,326) > t tabel (1,983) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *tax knowledge* berpengaruh terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dengan demikian undang-undang dan peraturan pajak yang tercermin dalam *tax knowledge* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.

2. Berdasarkan uji t yang dilakukan atas persamaan regresi yang dihasilkan terhadap variabel *self assessment system* menunjukkan bahwa nilai t hitung (2,439) > t tabel (1,983) dan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *self assessment system* berpengaruh terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dengan demikian pemahaman atas *self assessment system* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.
3. Berdasarkan uji t yang dilakukan atas persamaan regresi yang dihasilkan terhadap variabel *fairness perception* menunjukkan bahwa nilai t hitung (4,074) > t tabel (1,983) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *fairness perception* berpengaruh terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dengan demikian persepsi atas keadilan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.
4. Berdasarkan uji t yang dilakukan atas persamaan regresi yang dihasilkan terhadap variabel *tax complexity* menunjukkan bahwa nilai t hitung (2,943) > t tabel (1,983) dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *tax complexity* berpengaruh terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dengan demikian kepastian hukum yang tercermin dalam *tax knowledge* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.
5. Berdasarkan uji t yang dilakukan atas persamaan regresi yang dihasilkan terhadap variabel *service orientation* menunjukkan bahwa nilai t hitung (2,943) > t tabel (1,983) dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji t tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *service orientation* berpengaruh terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dengan demikian pelayanan kepada wajib pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.
6. Berdasarkan uji F yang dilakukan atas persamaan regresi yang dihasilkan terhadap variabel *tax knowledge*, *self assessment system*, *fairness perception*, *tax*

complexity, dan *service orientation* menunjukkan bahwa nilai F hitung (67,708) > F tabel (2,302) dan nilai signifikansi < dari nilai alpha (α) 0,05. Berdasarkan hasil uji F tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *tax knowledge*, *self assessment system*, *fairness perception*, *tax complexity*, dan *service orientation* berpengaruh secara bersama-sama terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dengan demikian undang-undang dan peraturan pajak, pemahaman atas *self assessment system*, persepsi atas keadilan pajak, kepastian hukum, dan pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini telah dilakukan seluruh rangkaian prosedur penelitian mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan penarikan kesimpulan dengan sebaik mungkin. Namun dalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada salah satu Kantor Wilayah DJP.
2. Peneliti hanya membatasi lima faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak (*tax compliance*) yaitu undang-undang pajak yang tercermin dalam *tax knowledge*, pemahaman atas *self assessment system*, persepsi yang baik atas keadilan pajak (*fairness perception*), kepastian hukum yang tercermin dalam *tax complexity*, dan pelayanan (*service orientation*). Masih banyak variabel lain yang memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap kepatuhan pajak.
3. Penelitian menggunakan kuesioner dengan jumlah pertanyaan yang cukup banyak (54 pernyataan), sehingga dapat mempengaruhi objektivitas responden dalam mengisi kuesioner.
4. Tingkat kesibukan responden memungkinkan responden untuk tidak objektif dan maksimal dalam pengisian kuesioner, sehingga memungkinkan untuk menghasilkan pengisian kuesioner yang kurang objektif.

C. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan, kesimpulan yang diperoleh, dan keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, maka peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Undang-undang dan peraturan pajak khususnya untuk hal-hal yang sifatnya baru dan teknis sesegera mungkin disosialisasikan oleh DJP kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Meskipun secara undang-undang, saat suatu peraturan telah diundangkan atau tercatat dalam lembaran negara, masyarakat dianggap telah mengetahuinya. Undang-undang dan peraturan pajak juga sebaiknya diperkenalkan sejak dini melalui kurikulum pendidikan, sehingga menumbuhkan kesadaran atas pentingnya pajak sejak dini.
2. DJP mendorong pemahaman *self assessment system* melalui sosialisasi. DJP menekankan bahwa dalam pelaksanaan *self assessment system* wajib pajak memiliki kewajiban, dimana saat kewajiban tersebut tidak dilaksanakan akan menimbulkan dampak hukum berupa sanksi. DJP juga menekankan bahwa dalam *self assessment system* yang paling utama berperan adalah wajib pajak, dengan demikian beberapa tindakan berupa bantuan dari petugas pajak untuk mengisi SPT bukan merupakan bentuk dari *self assessment system*.
3. Pemerintah dan DJP didorong untuk mampu menunjukkan bahwa pajak itu adil. Pajak adil terhadap setiap anggota masyarakat dan wajib pajak. Pengelolaan dan alokasi dana pajak yang dikumpulkan dari wajib pajak juga transparan dan akuntabel. Penggunaan dana pajak dalam APBN dapat disebarluaskan melalui media cetak, media elektronik, dan *on-line*.
4. Pengenaan tarif yang jelas dan sanksi yang tegas juga memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak. Dengan demikian tidak ada wajib pajak patuh yang merasa keadilannya tercerderai oleh perlakuan DJP atas wajib pajak yang tidak patuh.
5. Pemerintah melalui DJP dalam membuat peraturan pajak harus mencerminkan kepastian hukum. Sistem pajak memang kompleks karena berkaitan dengan banyak hal, namun dalam kompleksitas tersebut DJP dapat memberikan kepastian

hukum, sehingga dalam pelaksanaannya wajib pajak tidak menemui adanya kendala.

6. DJP meningkatkan standar pelayanan prima yang telah dilaksanakan. Pelayanan prima yang dilaksanakan sama diseluruh wilayah Indonesia. Pelayanan prima juga memperhatikan alokasi sumber daya manusia agar dapat terlaksana sesuai dengan standar yang ditetapkan.
7. Dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, DJP dapat mengadopsi pernyataan Boediono (2003) dalam buku Pelayanan Prima Perpajakan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu, sehingga pelayanan DJP menjadi lebih baik.
8. DJP meningkatkan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak. Peningkatan kemudahan dan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Namun demikian, DJP juga harus tetap memperhatikan pelayanan terhadap wajib pajak yang mungkin belum terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi yang ada.
9. DJP melaksanakan sosialisasi dan pelaksanaan sanksi berupa denda atas keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak, baik tahunan maupun masa. Sosialisasi dan pelaksanaan hal tersebut dapat disebarluaskan melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial yang ada. Karena disamping sosialisasi, hal tersebut merupakan salah satu yang dapat menimbulkan efek jera (*shock therapy*) bagi wajib pajak yang belum patuh.
10. DJP membuat aturan perpajakan yang jelas dan tegas, dan tidak hanya mengakomodir kepentingan sekelompok orang. Undang-undang *Tax Amnesty* yang baru disahkan juga hendaknya tidak menciderai rasa keadilan masyarakat. Sehingga tidak semakin kuat stigma yang menyatakan bahwa peraturan pajak hanya menguntungkan mereka yang paham, serta anggapan bahwa yang kecil dipersulit, dan yang besar dipermudah.

11. Berdasarkan keterbatasan yang ada, penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk menghilangkan keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga lebih bermanfaat bagi Pemerintah melalui DJP, dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan.

