

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI REKOMENDASI KEBIJAKAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mayoritas responden cenderung merasa tidak mengeluarkan banyak uang (*direct money cost*) untuk mematuhi ketentuan perpajakan, kecuali untuk berkonsultasi dengan konsultan pajak saat menemui masalah perpajakan.
2. Dari sisi variabel *time cost*, mayoritas responden cenderung merasa tidak banyak waktu yang harus dikorbankan untuk mematuhi ketentuan perpajakan.
3. Mayoritas responden cenderung merasa tidak mengalami kesulitan untuk memahami petunjuk cara pengisian SPT dan tidak merasa khawatir jika dilaksanakan pemeriksaan pajak. Akan tetapi, mayoritas responden merasa takut jika salah mengisi SPT, mengalami kesulitan untuk memahami perubahan aturan perpajakan dalam pengisian SPT, dan merasa stres serta tertekan bila terdapat perbedaan pendapat dengan petugas pajak.
4. Dari sisi variabel kepatuhan (*compliance*) tampak bahwa mayoritas responden cenderung merasa setuju untuk menjadi wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
5. Dimensi biaya kepatuhan (*direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didasarkan pada hasil uji F dimana nilai F hitung (37,824) lebih besar dari nilai F tabel (2,627) dan nilai signifikansi (0,000) juga lebih kecil dari 0,05.

6. *Direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost* masing-masing berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengaruh yang bersifat berkebalikan karena nilai koefisien regresi (*Beta*) negatif. Semakin tinggi *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost* maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak, demikian pula sebaliknya. Hal ini tampak dalam hasil uji t dimana nilai t hitung variabel *direct money cost* (3,629), *time cost* (3,993), dan *psychological cost* (4,001) lebih besar dari nilai t tabel (1,966) serta nilai signifikansi masing-masing variabel tersebut sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
7. Koefisien regresi (berdasarkan hasil uji t) dari masing-masing variabel dimensi biaya kepatuhan berbeda-beda. Koefisien regresi paling tinggi berada pada variabel *psychological cost* sebesar 0,209 kemudian diikuti oleh variabel *time cost* sebesar 0,155 dan paling kecil adalah variabel *direct money cost* sebesar 0,148. Dengan demikian berarti dimensi biaya kepatuhan *psychological cost* paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi *e-filing* mampu menciptakan efisiensi biaya (uang) dan waktu sehingga dapat meminimalkan *direct money cost* dan *time cost*. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pengguna *e-filing* adalah PNS. Mayoritas pegawai swasta dan wirausaha atau pekerjaan bebas lebih memilih melaporkan kewajiban perpajakannya secara manual, baik dengan datang ke KPP, melalui *drop box*, ataupun melalui pos.
9. Penggunaan teknologi informasi memiliki kendala berupa kegagalan sistem. Kegagalan pada sistem akan menghambat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga banyak waktu yang terbuang. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab mayoritas wajib pajak pegawai swasta dan wajib pajak non karyawan lebih memilih melaporkan kewajiban perpajakannya secara manual melalui KPP atau *drop box*.
10. Sebuah kebijakan di bidang perpajakan harus mampu menurunkan ketiga dimensi biaya kepatuhan (*direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*) agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketiga dimensi biaya kepatuhan secara bersama-sama akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 22,1%

(sesuai hasil *R square* koefisien determinasi). Sebuah kebijakan yang hanya mampu menurunkan *direct money cost* dan *time cost* saja tidak akan efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dimensi *psychological cost* memegang peranan penting karena memiliki pengaruh paling dominan (kenaikan satu satuan variabel *psychological cost* akan menurunkan 0,209 satuan variabel kepatuhan wajib pajak).

11. Beban *psychological cost* yang tinggi akan dapat meningkatkan beban *direct money cost* karena wajib pajak yang merasa takut dan cemas akan meminta bantuan konsultan pajak sehingga menghabiskan banyak uang (*direct money cost*). Penggunaan jasa konsultan juga dapat meningkatkan *time cost* karena semakin banyak waktu yang dihabiskan wajib pajak untuk berkonsultasi guna menyelesaikan masalah perpajakannya.

B. Saran dan Implikasi Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai rekomendasi kebijakan bagi Ditjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Ditjen Pajak harus terus mengembangkan kebijakan berbasis teknologi informasi seperti *e-filing* untuk menurunkan *direct money cost* dan *time cost*. Penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi juga harus disosialisasikan secara gencar mengingat masih banyak wajib pajak yang belum menggunakannya. Selain itu, perlu kebijakan untuk pemeliharaan sistem agar tidak terjadi kegagalan sistem yang dapat menyebabkan peningkatan *time cost*.
2. Ditjen Pajak harus bermitra dengan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak mengingat mayoritas responden memilih pergi ke konsultan saat menghadapi masalah perpajakan. Ditjen Pajak dapat membuat sistem *reward* dan *punishment* bagi konsultan pajak. Konsultan pajak yang berperan menciptakan ketidakpatuhan harus diberi sanksi berupa pencabutan izin konsultan pajak.
3. Ditjen Pajak harus memperlakukan wajib pajak sebagai sahabat agar wajib pajak merasa dihargai sehingga tercipta kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Beban *psychological cost* yang dialami wajib pajak berupa rasa ketidakpuasan, frustrasi, serta keresahan dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak membuat Ditjen Pajak mengalami kesulitan untuk meningkatkan kepatuhan. Ditjen Pajak harus mengubah citra petugas pajak di mata masyarakat (selama ini petugas pajak dianggap sebagai polisi penegak hukum pajak) dengan menciptakan budaya “sahabat pajak”. Ditjen Pajak harus lebih mengedepankan fungsi konsultasi daripada pengawasan agar mampu menciptakan citra sebagai penasehat wajib pajak sehingga timbul kepercayaan kepada petugas pajak. Dengan demikian, wajib pajak tidak perlu takut bila terdapat perbedaan pendapat dengan fiskus sehingga beban *psychological cost* menurun. Tingginya kepercayaan wajib pajak juga akan membuat wajib pajak lebih memilih berkonsultasi dengan pegawai *Account Representative* sehingga beban *direct money cost* yang tinggi karena penggunaan jasa konsultan pajak dapat ditekan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak.

4. Banyak wajib pajak merasa takut salah mengisi SPT dan merasa kesulitan untuk mengikuti perubahan peraturan pajak yang sangat cepat. Oleh sebab itu, hendaknya Ditjen Pajak dapat segera mensosialisasikan setiap aturan baru kepada wajib pajak dan memberikan masa uji coba sehingga wajib pajak mempunyai waktu untuk menyesuaikan diri tanpa perlu merasa takut dan cemas akan dikenakan sanksi karena melanggar peraturan.
5. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dilakukan pengkajian tentang sejauh mana pengaruh penggunaan teknologi informasi seperti *e-filing* dan peranan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.