

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

A. SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Layanan Pajak *Online* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sektor UKM pada KPP Pratama Kramat Jati serta langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh KPP Pratama Kramat Jati untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada wilayah kerjanya. Pengaruh layanan tersebut diteliti menggunakan analisis statistik inferensial berdasarkan model yang digunakan oleh Wasao (2014), dan juga Muturi dan Nahashon (2015) dalam penelitiannya untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka simpulan yang diperoleh adalah:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, diketahui bahwa *DJP Online* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sektor UKM pada KPP Pratama Kramat Jati. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyaknya pengguna *DJP Online* tidak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, diketahui bahwa *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyaknya pengguna *e-filing* akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, diketahui bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan

Bahwa semakin banyaknya pengguna *e-billing* akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Hasil pengujian dalam penelitian ini mengalami beberapa keterbatasan, sehingga terdapat kemungkinan hasil pengujian statistik belum seluruhnya mencerminkan kondisi sebenarnya. Adapun keterbatasan yang dialami penulis adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan sampling yang dirasa masih belum mencerminkan keseluruhan populasi. Mengingat total populasi Usaha Kecil dan Menengah yang terdaftar pada KPP Pratama Kramat Jati, belum mencerminkan keseluruhan Usaha Kecil dan Menengah yang terdapat pada wilayah kerja KPP Pratama Kramat Jati, serta adanya rahasia jabatan yang berlaku di DJP mengakibatkan penulis mengambil kesimpulan dalam menentukan sampel berdasarkan ciri yang dikemukakan oleh Kamleitner, et al (2010) dalam Muturi dan Nahashon (2015).
2. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert menggunakan pernyataan tertutup dan tidak menyediakan masukan data yang lebih tidak terstruktur dari responden. Hal ini mengakibatkan analisis data terbatas pada parameter-parameter yang telah ditentukan dalam kuesioner penelitian sehingga nilai koefisien determinasi menjadi terbatas sesuai dengan variabel-variabel independen yang digunakan.
3. Model yang dihasilkan dalam penelitian ini yang menggunakan tiga variabel independen yaitu *DJP Online*, *e-filing*, dan *e-billing* hanya dapat menjelaskan 88.6% variasi pada variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Sisa 11,4% variasi pada variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh model dan faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi variabel dependen tersebut berada di luar ruang lingkup penelitian ini.
4. Salah satu variabel yang masih harus mengeluarkan biaya untuk menggunakannya yaitu *e-filing*, sehingga mengakibatkan masih sedikit sampel yang menggunakan layanan tersebut.

C. SARAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari adanya Layanan Pajak Online sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kramat Jati. Berdasarkan simpulan yang diperoleh, beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan antara lain:

1. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa *DJP Online* tidak berpengaruh secara signifikan, namun hasil uji serentak menunjukkan bahwa *DJP Online*, *e-filing*, dan *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sebagian responden telah menggunakan layanan *DJP Online* tersebut, namun sebanyak 4 responden menyatakan belum mendapatkan sosialisasi mengenai layanan *DJP Online* tersebut, selain itu 12 responden menyatakan belum mendaftarkan diri dikarenakan situs sering tidak bisa diakses. KPP Kramat jati dapat menggiatkan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan penggunaan layanan *DJP Online* tersebut, dan pihak *DJP* dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut dengan cara meningkatkan jumlah *server* agar situs dapat diakses dengan baik, dan juga menambahkan jenis layanan pada *DJP Online* selain *e-filing*, dan *e-billing*.
2. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *e-filing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan pada KPP Pratama Kramat Jati. Sebanyak 16 responden atau 18% dari sampel yang belum menggunakan *e-filing* mengaku belum menggunakan *e-filing* dikarenakan belum mendapatkan sosialisasi mengenai layanan tersebut, dan sebanyak 5 responden atau 6% dari sampel yang belum menggunakan *e-filing* mengaku belum menggunakan *e-filing* dikarenakan kurang memahami penggunaan komputer. KPP Kramat Jati dapat menggiatkan kegiatan sosialisasi dan juga memberikan pengajaran penggunaan *e-filing* kepada Wajib Pajak. Dari 22 responden yang belum menggunakan layanan tersebut dikarenakan situs sering tidak dapat diakses, dan 44 responden yang menyatakan biaya untuk menggunakan *e-filing* lebih besar ketimbang melaporkan secara manual,

merupakan tanggung jawab dari pihak DJP khususnya Direktorat Teknologi dan Informasi Perpajakan (TIP) sebagai pembuat dan pengelola layanan tersebut.

3. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan pada KPP Pratama Kramat Jati. KPP Kramat Jati dapat menggiatkan sosialisasi mengenai penggunaan *e-billing* tersebut. contoh kebijakan yang dapat dilakukan antara lain bekerjasama dengan bank persepsi di sekitar kawasan KPP Pratama Kramat Jati yang memiliki layanan *mobile banking* ataupun *internet banking* agar wajib pajak dapat lebih merasakan manfaat dari layanan *e-billing* tersebut.

