

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengamati pengaruh antara persepsi orientasi pelayanan, pengetahuan hak wajib pajak, dan persepsi korupsi pada administrasi pajak terhadap niat kepatuhan pajak. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 330 responden wirausahawan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan menggunakan analisis PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan dengan alat bantu SmartPLS 2.0. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang sekaligus dapat menjawab rumusan masalah penelitian yang telah diajukan. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan hak wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat kepatuhan pajak.
2. Persepsi korupsi pada administrasi pajak memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat kepatuhan pajak.
3. Persepsi orientasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan hak wajib pajak.
4. Persepsi orientasi pelayanan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi korupsi pada administrasi pajak.
5. Persepsi orientasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat kepatuhan pajak.

B. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan yang ada pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penggunaan metode *non-probability sampling* dalam pengambilan sampel sehingga jumlah sampel yang diambil sebagai responden dalam pengisian kuesioner belum dapat mewakili keseluruhan populasi secara proporsional. Oleh karena itu, kesimpulan hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi terhadap populasi.
2. Kuesioner penelitian disebarkan secara online dengan menggunakan *Google Form*, sehingga mungkin dapat menimbulkan permasalahan *Non Response Bias* yaitu kondisi dimana orang yang tidak ikut serta dalam pengisian kuesioner memiliki pendapat yang berbeda dari responden penelitian sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian.
3. Responden mungkin mengalami kesulitan memahami maksud dari setiap pernyataan dan pertanyaan dalam kuesioner. Peneliti tidak dapat mengawasi secara langsung responden dalam mengisi kuesioner, sehingga apabila responden menghadapi pertanyaan dan pernyataan yang sulit dimengerti dapat menyebabkan responden mengisi seadanya dan hasil jawaban menjadi bias. Akan tetapi dikarenakan kendala waktu dan jangkauan, penyebaran kuesioner melalui internet adalah cara yang paling cepat.
4. Data yang digunakan merupakan data *cross-section* yang diperoleh dalam satu periode. Hasil penelitian hanya mencerminkan kondisi dalam periode pengambilan data.
5. Variabel yang mempengaruhi niat kepatuhan pajak dalam penelitian ini hanya terbatas pada persepsi orientasi pelayanan, persepsi korupsi pada administrasi pajak dan pengetahuan hak wajib pajak. Namun demikian, masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Dalam penelitian ini, variabel niat kepatuhan pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan dalam model hanya sebesar 46,7% sedangkan sisanya sebesar 53,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

C. Saran

Berdasarkan simpulan dan adanya keterbatasan penelitian tersebut, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi dan saran untuk ditindaklanjuti antara lain:

1. DJP hendaknya memberikan layanan yang mampu memberikan edukasi bagi wajib pajak mengenai hak-hak perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan pajak. DJP dapat memberikan informasi mengenai hak-hak perpajakan melalui berbagai media dalam mensosialisasikan berbagai pengetahuan hak wajib pajak.
2. Pemerintah hendaknya senantiasa melanjutkan upaya pemberantasan dan pencegahan korupsi pada administrasi perpajakan. Peningkatan profesionalisme dan integritas dari para pegawai serta perbaikan kinerja pelayanan dari pegawai DJP diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepastian prosedur bagi para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Menjaga citra DJP yang terbentuk di masyarakat melalui media masa turut serta dalam mempengaruhi persepsi legitimasi sistem perpajakan. DJP dapat mendekatkan diri kepada wajib pajak melalui media massa, media sosial dan website, serta menginformasikan kepada masyarakat berbagai informasi terkait reformasi birokrasi dan kegiatan penanggulangan korupsi yang dilakukan oleh DJP.
4. Bagi penelitian selanjutnya, dapat membandingkan perilaku kepatuhan wajib pajak antara kantor pelayanan pajak yang memiliki penilaian pelayanan buruk dengan kantor pelayanan pajak dengan penilaian pelayanan terbaik berdasarkan penilaian pihak independen atau internal Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian berikutnya dapat menambahkan berbagai variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat juga membandingkan pengaruh karakter responden meliputi usia, pendapatan, tingkat pendidikan dan jenis kelamin terhadap kepatuhan pajak.
5. Pada penelitian selanjutnya, penyebaran kuesioner dapat melalui wawancara secara langsung selain melalui internet atau media sosial. Dengan demikian, peneliti dapat mengawasi secara langsung proses pengisian kuesioner dan membantu responden yang mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan kuesioner.