

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa *self assessment system* masa pandemi *COVID-19* yang dipengaruhi *e-billing*, kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus yang menggunakan 80 responden Wajib Pajak Orang Pribadi Jakarta Tahun 2021 sebagai berikut :

- 1) Penggunaan *E-billing* tidak berpengaruh signifikan pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan penggunaan *e-billing* dalam *self assessment system* yang dilakukan oleh wajib pajak harus mengetahui dan memahami perkembangan teknologi dibidang perpajakan, sedangkan wajib pajak yang mengetahui perkembangan teknologi mengalami kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
- 2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar rasa kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi pelaksanaan *self assessment system* yang dilakukan wajib pajak. Sebaliknya jika semakin kecil rasa kesadaran yang dimiliki wajib pajak pribadi, maka akan semakin rendah pelaksanaan *self assessment system* yang dilakukan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelaksanaan *self assessment system*.
- 3) Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak pribadi maka akan semakin tinggi pelaksanaan *self assessment system* yang dilakukan wajib pajak. Sebaliknya jika semakin kecil rasa tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak pribadi, maka akan semakin rendah pelaksanaan *self assessment system* yang dilakukan

wajib pajak. Hal ini dikarenakan tingkat pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki wajib pajak merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelaksanaan *self assessment system*.

- 4) Kualitas Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus tidak dapat memengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan *self assessment system*. Hal ini disebabkan karena kepatuhan wajib pajak untuk mau melaksanakan *self assessment system* terkait dengan bagaimana aparat pajak (fiskus) memberikan pelayanan dan inisiatif yang diberikan fiskus untuk membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan didukung dengan komunikasi dari fiskus itu sendiri.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas implikasi pada penelitian ini. Adapun implikasi penelitian sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian yang menyatakan penggunaan *e-billing* tidak berpengaruh signifikan pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Hadirnya teknologi pembayaran pajak atau *e-billing* belum mampu membuat wajib pajak melaksanakan *self assessment system*. *E-billing* dibuat untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan salah satu kewajibannya yaitu membayar pajak. Namun pada kenyataannya, hadirnya *e-billing* belum mampu membantu wajib pajak dalam membayar pajak dan belum secara maksimal wajib pajak menggunakan *e-billing*. Seharusnya *e-billing* digunakan untuk bisa menghemat waktu atau cepat, memudahkan dan membantu wajib pajak dalam membayar pajak terutangnya. Akibatnya, masih ditemukannya wajib pajak yang merasa kesulitan dalam pengaplikasian teknologi *e-billing* hingga saat ini terutama bagi wajib pajak yang sudah berusia lanjut (*senior citizen*) yang berakibat wajib pajak merasa malas untuk melaksanakan *self assessment system* ditambah dengan kurangnya pelayanan diberikan oleh fiskus karena dirasa kurang membantu wajib pajak. Sehingga *e-billing* belum bisa

memengaruhi seorang wajib pajak untuk melaksanakan *self assessment system* dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

- 2) Hasil penelitian yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Adanya sikap kerelaan dan kesadaran yang tinggi yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi membuat wajib pajak rela untuk melaksanakan *self assessment system*. Wajib pajak orang pribadi yang memiliki kesadaran yang tinggi dapat mendorong WPOP untuk melaksanakan kewajiban pajak berdasarkan *self assessment system*. Hal ini dikarenakan sikap kesadaran atau niat yang tinggi yang dimiliki wajib pajak merupakan faktor terpenting untuk meningkatkan pelaksanaan *self assessment system* melalui fasilitas yang diberikan DJP, kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan wajib pajak pribadi serta pelayanan yang baik yang diberikan oleh aparat pajak membuat niat dan sikap kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya tinggi. Mengingat pentingnya perpajakan bagi negara, maka sangat perlu memiliki sikap kesadaran sebagai subjek wajib pajak dan memiliki keharusan membayar kewajiban pajaknya. Sebagai bentuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan Program Inklusi dan Pendidikan tentang sadar akan pajak. Hal ini bertujuan untuk menciptakan generasi yang patuh membayar pajak.
- 3) Hasil penelitian yang menyatakan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak orang pribadi. Tingkat pemahaman peraturan pajak penghasilan menjadi hal yang penting bagi wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak yang pribadi yang paham terkait dengan tarif pajak, penghasilan kena pajak (PKP), penghasilan tidak kena pajak (PTKP), hak, kewajiban dan sanksi perpajakan akan berdampak pada sikap kesadaran dalam diri wajib pajak bahwa menghitung, membayar, dan melaporkan pajak menjadi salah satu keharusan dan kewajiban yang harus dilaksanakan sebagai masyarakat yang taat peraturan. Dengan adanya rasa kesadaran pemahaman yang dimiliki wajib pajak dapat menumbuhkan kemauan dan kepatuhan dalam diri wajib pajak yang secara

sadar dan niat untuk melaksanakan *self assessment system* guna meningkatkan penerimaan negara. Semakin tinggi pemahaman tentang peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka kemauan dan kepatuhan dalam melaksanakan *self assessment system* pun akan semakin meningkat.

- 4) Hasil penelitian yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan pada pelaksanaan *self assessment system* bagi wajib pajak. Hal ini dikarenakan seorang aparatur pajak (fiskus) kurang memberikan informasi terkait perpajakan kepada wajib pajak, kurang bisa berkomunikasi dengan baik, dan kurang berinisiatif menawarkan bantuan ke wajib pajak, ataupun kurang bersikap baik kepada wajib pajak yang memengaruhi wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan aparatur pajak belum maksimal dan optimal dalam membantu wajib pajak ketika mengalami kendala dan kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Maka, kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kurang mampu atau bisa memengaruhi seorang wajib pajak untuk mau dan patuh melaksanakan *self assessment system*.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini tentunya tidak terlepas dari keterbatasan dari berbagai aspek. Berikut merupakan penelitian dalam penelitian ini:

- 1) Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi berdomisili di Jakarta tahun 2021, sehingga penelitian yang akan datang dapat memperluas lagi wilayah populasi diluar DKI Jakarta. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 responden Wajib Pajak Orang Pribadi DKI Jakarta saja, oleh karena itu dengan menambah sampel Wajib Pajak Orang Badan akan menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.
- 2) Skala dalam penelitian ini terdapat pilihan netral sehingga dikhawatirkan responden yang kurang memahami pernyataan dari kuesioner akan memilih jawaban netral sehingga memengaruhi hasil penelitian.
- 3) Keterbatasan gerak peneliti dalam mencari responden yang disebabkan karena sedang dalam kondisi pandemi *Covid-19*

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, rekomendasi yang dapat diberikan bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- 1) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan atau menambahkan variabel bebas lainnya yang memiliki potensi memengaruhi pelaksanaan *self assessment system*, seperti sosialisasi perpajakan dan pengetahuan pajak.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas wilayah dari populasi dalam penelitian ini yang menggunakan selain WPOP DKI Jakarta, sehingga akan menggambarkan pelaksanaan *self assessment system* lebih luas lagi.
- 3) Jumlah responden pada penelitian ini hanya melibatkan 80 responden WPOP yang berdomisili di DKI Jakarta. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan jumlah responden atau sampel agar mendapatkan gambaran hasil penelitian yang lebih akurat mendekati kondisi yang sebenarnya.
- 4) Peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik, seperti *snowball sampling* atau *convenience sampling*.
- 5) Peneliti selanjutnya dapat menambahkan deskriptive responden yang akan diteliti, seperti jenis pekerjaan responden ditambahkan pilihan wirausaha atau atau pengusaha.

Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa