

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak, motivasi, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan konsultan pajak terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak pada wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Pemahaman peraturan pajak berpengaruh negatif terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik pemahaman akan peraturan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak UMKM di wilayah PIK Pulogadung – Jakarta Timur maka minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak dapat menurun. Sebaliknya, jika wajib pajak UMKM di wilayah PIK Pulogadung – Jakarta Timur kurang dalam memahami peraturan pajak maka minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak semakin meningkat.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini berarti bahwa semakin besar motivasi yang dimiliki oleh wajib pajak UMKM di wilayah PIK Pulogadung – Jakarta Timur maka minat atau keinginan dalam menggunakan jasa konsultan pajak semakin tinggi.

3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini berarti bahwa semakin sering sosialisasi perpajakan yang dilakukan maka minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak akan semakin menurun. Sebaliknya, jika wajib pajak UMKM di wilayah PIK Pulogadung – Jakarta Timur merasa kurang mendapatkan sosialisasi mengenai perpajakan maka minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak akan semakin meningkat.
4. Kualitas pelayanan konsultan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak maka minat dan keinginan dalam menggunakan jasa konsultan pajak akan semakin tinggi.

B. Implikasi

Hasil penelitian tentang pengaruh pemahaman peraturan pajak, motivasi, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan konsultan pajak terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak merupakan bukti ilmiah secara kuantitatif akan pentingnya ke empat variabel independen tersebut terhadap minat wajib pajak UMKM dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Variabel pemahaman peraturan pajak merupakan variabel pertama (X_1) yang mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini disebabkan oleh tingkat pemahaman akan peraturan pajak yang dimiliki wajib pajak UMKM tergolong cukup rendah sehingga membuat wajib pajak

berminat untuk menggunakan jasa konsultan pajak agar pemenuhan kewajiban perpajakannya dapat terlaksana dengan baik sehingga partisipasi perpajakan dari sektor UMKM bagi Negara dapat meningkat. Dengan pemahaman yang masih terbilang minim, wajib pajak UMKM di wilayah PIK Pulogadung – Jakarta Timur aktif mencari informasi mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan dan mengikuti perkembangan akan ketentuan dan peraturan pajak yang berlaku. Tidak hanya dari sisi wajib pajak, konsultan pajak juga dapat membantu mengedukasi wajib pajak sebagai *client*-nya mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan serta instansi Pemerintah dalam hal ini DJP dapat memberikan materi perpajakan melalui buku-buku pelajaran di pendidikan formal maupun non formal agar pemahaman wajib pajak akan peraturan pajak menjadi lebih baik.

Variabel motivasi merupakan variabel kedua (X_2) yang mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini disebabkan oleh adanya motivasi yang kuat dalam diri wajib pajak UMKM sehingga penggunaan jasa konsultan pajak bagi mereka sangat penting untuk kemajuan usaha yang sedang dijalannya serta menghindari perencanaan pajak illegal yang dapat mengurangi penerimaan pajak Negara sehingga Negara dapat mengalami kerugian dalam sektor pajak. Untuk lebih dapat memotivasi wajib pajak, maka pihak konsultan pajak harus dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan serta bagi instansi pemerintah dalam hal ini DJP dapat memberikan *reward* atau penghargaan terhadap wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Variabel sosialisasi perpajakan merupakan variabel ketiga (X_3) yang mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan pihak- pihak terkait kepada wajib pajak UMKM sehingga ketidakpahaman wajib pajak UMKM terhadap perpajakan semakin meningkat dan minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak semakin besar. Agar sosialisasi perpajakan dapat terlaksana dengan baik maka dibutuhkan kerjasama dari berbagai pihak seperti bagi aparat pajak (fiskus) dan badan pengelola setempat untuk turut serta berperan aktif dalam menyelenggarakan sosialisasi perpajakan secara menarik, teratur dan merata ke seluruh lapisan masyarakat. Lain halnya bagi wajib pajak agar dapat terus aktif mengikuti penyuluhan pajak yang diselenggarakan serta bagi pihak konsultan pajak dengan ilmu dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki juga dapat ikut mensosialisasikan kepada wajib pajak yang menjadi *client*-nya sehingga program sosialisasi perpajakan dapat dilaksanakan secara maksimal.

Variabel kualitas pelayanan konsultan pajak merupakan variabel keempat (X_4) yang mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Kualitas pelayanan konsultan pajak merupakan salah satu hal yang dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak UMKM karena dapat memberikan kesan dan penilaian kinerja bagi para konsultan pajak di mata pelaku UMKM. Jika pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak kurang baik maka wajib pajak UMKM akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan jasa konsultan pajak, dan sebaliknya. Jika pelayanan yang diberikan itu berkualitas maka

wajib pajak akan mengalihkan kewajiban pajaknya pada pihak konsultan pajak sehingga penggunaan jasa konsultan pajak dirasa perlu dan penting bagi sebagian wajib pajak. Agar pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak semakin berkualitas maka kerjasama dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Khususnya bagi konsultan pajak wajib mengikuti pelatihan, memiliki izin praktek konsultan pajak yang bersertifikat, dan memiliki pengalaman yang cukup dalam menangani masalah perpajakan. Sedangkan bagi instansi terkait agar dapat menyelenggarakan pelatihan bagi konsultan pajak secara teratur dan mempertegas dalam ketentuan dan peraturan yang menjadi dasar konsultan pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban khususnya dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sebagai *client*-nya.

C. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dirjen Pajak (Pemerintah)
 - a. Untuk lebih meningkatkan sosialisasi khususnya mengenai peraturan- peraturan perpajakan terbaru melalui penyuluhan atau pelatihan perpajakan agar masyarakat sebagai wajib pajak dapat mengetahui dan memahami berbagai ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

- b. Untuk lebih dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak dengan bertindak secara profesional dan memiliki mental yang siap melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya.

2. Bagi wajib pajak

Untuk lebih memahami tentang peraturan perpajakan yang berlaku agar dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak aktif mencari informasi dan mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan meneliti responden pada wajib pajak lainnya sehingga dapat ditarik suatu generalisasi yang lebih luas.
- b. Berdasarkan nilai koefisien determinasi pemahaman peraturan pajak, motivasi, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan konsultan pajak memiliki nilai sebesar 61,0%, maka masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.