

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*, dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki responden sebanyak 100 orang pada KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo dan yang menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Responsivitas Petugas Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh tidak signifikan antara responsivitas petugas pajak (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y), hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya tingkat responsivitas petugas pajak bukan menjadi alasan bagi wajib pajak orang pribadi untuk merasa puas dan lebih taat dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya.
2. Kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh tidak signifikan antara kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y), hal ini menunjukkan bahwa semakin layaknya sistem pelaporan pajak

menggunakan *e-filing* bukan menjadi alasan bagi wajib pajak orang pribadi merasa puas dengan sistem tersebut dan lebih memilih untuk melaporkan pajaknya dengan sistem tersebut.

3. Penerapan *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel penerapan *self assessment system* (X3) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y), sehingga semakin ditingkatkannya lagi penerapan *self assessment system* di Indonesia maka wajib pajak orang pribadi akan merasa lebih puas dan secara sadar melaporkan dan membayarkan pajaknya sendiri.

B. Implikasi

Setelah dilakukannya penelitian mengenai pengaruh responsivitas petugas pajak, kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*, dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, dapat diketahui bahwa implikasinya sebagai berikut:

1. Responsivitas petugas pajak selaku salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah aspek penting yang harus diutamakan oleh KPP selaku instansi publik yang bertujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kontraprestasi tidak langsung didapat oleh wajib pajak atas pajak yang sudah dibayar, maka dari itu responsivitas petugas pajak menjadi sangat penting. Wajib pajak akan merasa puas untuk membayar pajak secara sukarela walau tidak mendapat kontraprestasi secara langsung jika responsivitas yang ditunjukkan petugas pajak tinggi.

2. Indikator kelayakan sistem dari teori tersebut sudah digunakan dengan baik pada *e-filing*. Sebagai contoh, wajib pajak dapat menghemat biaya untuk menyampaikan SPT jika wajib pajak menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajak terhutang. Hal ini membuktikan bahwa *e-filing* memiliki kelayakan ekonomi (*economic feasibility*) yang baik. Wajib pajak juga dapat menggunakan *e-filing* dengan mudah, yang hal itu membuktikan bahwa *e-filing* memiliki kelayakan operasional (*operational feasibility*) yang baik. Jadi karena beberapa hal tersebut wajib pajak sudah merasakan puas dengan adanya sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing*.
3. Variabel *self assessment system* mempunyai skor tertinggi, berarti bahwa tujuan sistem ini sedikit demi sedikit mulai tercapai, tujuan dari *self assessment system* adalah menjadikan mandiri setiap wajib pajak untuk melakukan sendiri setiap kewajiban perpajakan, hal ini tercermin dari tingkat partisipasi dan kedisiplinan masyarakat. Berbagai inovasi dan upaya terus dilakukan agar diharapkan kepuasan wajib pajak yang terdaftar di KPP dapat tercapai, jika kepuasan wajib pajak semakin meningkat maka pencapaian akan loyalitas terhadap organisasi juga meningkat dan pada akhirnya tujuan dari KPP akan tercapai.

C. Saran

Setelah menyimpulkan dan memberikan implikasi dari penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti mencoba memberikan masukan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya bisa menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi, seperti keadilan dan kompetensi petugas pajak. Karena terdapat beberapa referensi yang cukup mendukung untuk menggunakan variabel keadilan dan kompetensi petugas pajak sebagai variabel independen dari kepuasan wajib pajak orang pribadi. Melakukan penelitian di wilayah Kantor Pelayanan Pajak yang berbeda atau menggunakan sampel yang berbeda seperti wajib pajak badan , dan juga melakukan metode lain selain menyebarkan kuesioner, seperti melakukan wawancara kepada responden atau survey selama beberapa hari di tempat penelitian sehingga dapat menambahkan hasil sebuah penelitian yang baik. Penelitian ini juga bisa dicoba menggunakan data sekunder dengan mengambil data dari Direktorat Jenderal Pajak atau Kantor Pelayanan Pajak
2. Untuk Direktorat Jenderal Pajak perlu adanya penyempurnaan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dan khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan *e-filing* kepada wajib pajak agar lebih paham dalam menggunakannya.
3. Untuk Wajib Pajak diharapkan dapat melapor dan membayar pajak tepat waktu, jika tidak paham akan penggunaan *E-Filing* dan penerapan *self assessment system* agar lebih aktif untuk bertanya kepada petugas pajak.