

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu mengetahui pengaruh variabel kualitas jasa (X1), persepsi tentang konsultan pajak (X2), dan motivasi wajib pajak (X3) terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y). Pada penelitian ini yang menjadi sampel penelitian ialah Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit. Penelitian menggunakan data primer dengan cara menyebar kuesioner langsung kepada 100 responden dan dilakukan di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Atas dasar hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas jasa dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, sehingga dapat diartikan apabila semakin baik kualitas jasa maka semakin meningkat minat menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara persepsi tentang konsultan pajak dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, sehingga dapat diartikan jika semakin baik persepsi tentang konsultan pajak maka semakin tinggi pula minat menggunakan jasa konsultan pajak.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara motivasi wajib pajak dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, sehingga pengartiannya

yaitu apabila motivasi semakin tinggi didapat oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula minat menggunakan jasa konsultan pajak.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penelitian ini dapat diimplikasikan diantaranya yakni:

1. Kualitas jasa dalam penelitian ini sangat penting seperti pada faktor penanganan masalah (*service recovery*) apabila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka responden menginginkan agar konsultan pajak segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi permasalahan yang tepat. Hal tersebut menjadi faktor utama wajib pajak dalam rangka berminatnya menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak yaitu pada tipe-tipe konsultan pajak yang sesuai dengan kriteria wajib pajak menjadi hal yang sangat penting mengingat menyesuaikan tujuan wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Sehingga wajib pajak dapat menentukan pilihan (preferensi) tersendiri tipe konsultan pajak yang seperti apa dalam rangka menggunakan jasa konsultan pajak.
3. Wajib pajak mendapatkan motivasi baik dari dalam diri (intrinsik), dari luar (ekstrinsik), maupun motivasi terdesak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Dalam hal ini motivasi menjadi sangat penting bagi wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajibannya untuk mempercayakan masalah perpajakan ditangani oleh konsultan pajak.

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran, diantaranya:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya yang mempengaruhi variabel dependennya yaitu minat menggunakan jasa konsultan pajak seperti pengetahuan perpajakan, *self assessment system*, persepsi tentang *Account Representative*, sanksi perpajakan, dan lain-lain.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan agar terus mengadakan sosialisasi tentang pajak terutama menginformasikan mengenai konsultan pajak yang secara resmi berperan dalam memberikan konsultasi di bidang perpajakan atas permasalahan yang dialami wajib pajak.
3. Bagi responden penelitian diharapkan dapat mengenal lebih jauh mengenai konsultan pajak sehingga berminat untuk menggunakan jasanya dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Bagi konsultan pajak diharapkan untuk memenuhi persyaratan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan secara resmi terdaftar dalam IKPI, dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya minat wajib pajak dalam rangka menggunakan jasa konsultan pajak.