

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-System* perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Responden dalam penelitian ini berjumlah 115 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Bekasi Barat. Berdasarkan data yang telah data yang telah dikumpulkan dan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang ada dengan metode analisis regresi linear berganda dan alat bantu IBM SPSS Statistics 26, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penerapan *e-System* perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *e-system* perpajakan dilakukan sebagai langkah awal dalam metode perpajakan yang akan memberikan kemudahan kepada wajib pajak. wajib pajak tidak perlu mengantri di KPP untuk mengisi formulir atau membayar pajak bisa melalui website.
- 2) Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Maharan, 2023). Perlu adanya evaluasi dan memperbaiki kinerja pelayanan petugas pajak di setiap KPP dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas pajak khususnya dalam memahami kebutuhan Wajib Pajak, memberikan bantuan Wajib Pajak secara cepat dan tanggap, dan memberikan Wajib Pajak rasa perhatian dan kepastian.
- 3) Sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak yang tegas diterapkan oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan hukum pajak dan konsekuensi apabila melanggarnya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Meskipun telah dilakukan perencanaan dan pelaksanaan penelitian dengan sebaik mungkin, terdapat beberapa kekurangan sebagai berikut:

- 1) Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner. Penggunaan kuesioner berisiko menimbulkan kemungkinan ketidakakuratan data, karena tidak semua responden mengisi dengan teliti dan jujur sesuai kondisi sebenarnya.
- 2) Jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner cukup terbatas. Dari total 159 responden yang berhasil dikumpulkan, hanya 115 responden yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Barat. Hal ini dapat menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya mewakili keseluruhan populasi Wajib Pajak di KPP tersebut.
- 3) Variabel *e-System* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup tiga jenis layanan yakni *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*.

5.3 Saran

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis baik secara teoritis dan praktis terbatas. Namun penulis berharap penelitian ini dimasa mendatang dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa masukan. Adapun beberapa masukan tersebut sebagai berikut:

- 1) Selama proses pengumpulan data peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara langsung sehingga dapat mendampingi dan membantu calon responden saat pengisian.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup lebih dari variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini, sehingga dapat mempengaruhi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

- 3) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian, tidak hanya pada satu wilayah saja sehingga hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas.