

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Modernisasi struktur organisasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini disebabkan oleh karena jumlah *account representative* yang tidak sebanding dengan semakin bertambahnya jumlah wajib pajak yang telah mendaftarkan diri menjadi pengusaha kena pajak. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi struktur organisasi perpajakan tidak memberi motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.
2. Modernisasi kualitas layanan tidak mempengaruhi kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini diduga karena adanya aparat yang lalai dalam memberikan kualitas prima yang mungkin dirasakan oleh beberapa pengusaha kena pajak yang menyebabkan pengusaha kena pajak menjadi enggan untuk membayar pajak dengan datang langsung ke kantor pajak serta kurangnya jumlah *account representative* juga dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pajak. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi

kualitas layanan tidak memberi motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

3. Modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini dikarenakan para pengusaha yang mempunyai banyak aktivitas sehingga tidak mempunyai waktu untuk menyetorkan sendiri pajaknya yang kemudian menggunakan fasilitas *E-System* yang mempermudah penyetoran dan pembayaran pajak. Selain itu, kemampuan wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak dalam menggunakan teknologi internet sudah cukup baik karena dewasa ini, teknologi informasi sudah semakin dipermudah. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi dapat memberikan motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.
4. Modernisasi kode etik berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini diduga semakin banyaknya para aparat yang semakin menjalankan peraturan tersebut karena hukum, khususnya di bidang perpajakan sudah semakin diperketat oleh pemerintah sehingga menyebabkan timbulnya persepsi dari para wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak bahwa sistem administrasi perpajakan sudah benar-benar dibenahi. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi kode etik dapat

memberikan motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah sampel yang masih relatif sedikit oleh karena sulitnya memperoleh data pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP sehingga peneliti menyebarkan kuesioner secara acak kepada pengusaha kena pajak yang berada di kota Surabaya serta adanya faktor keengganan dan sensitivitas terhadap masalah perpajakan dari beberapa pengusaha kena pajak untuk mengisi kuesioner yang dibagikan.

5.3 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan untuk masa mendatang adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan semakin ditingkatkan lagi oleh pemerintah pada kantor pajak, serta untuk lebih mempermudah lagi format pengisian SPT mengingat banyak para pengusaha kena pajak yang belum semuanya memahami cara dalam mengisi SPT. Hal lain yang perlu diperhatikan juga dalam hal penerapan kode etik oleh setiap bagian dalam struktur organisasi kantor pajak agar citra kantor pajak semakin baik dimata masyarakat.

2. Kepada pihak wajib pajak, khususnya pengusaha kena pajak, hendaknya lebih membuka wawasan dan merubah pola pikir bahwa tidak semua aparat melakukan kecurangan dalam hal perpajakan sehingga kepatuhan akan membayar pajak dapat dibangun.
3. Untuk penelitian selanjutnya, metode penelitian yang digunakan hendaknya tidak berfokus hanya dengan menggunakan survei kuesioner, akan tetapi dapat lebih diperluas dengan cara wawancara secara langsung terhadap wajib pajak agar data yang diperoleh menjadi lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, G.R., 2010, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (studi pada nasabah bank BCA), *Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Fasmi, L., dan F. Misra, 2012, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, *Simposium Nasional Akuntansi*, Juni 2012.
- Ghozali, I., 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handarani, T., 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama, *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta*.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.03/2007, 2007, Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan, Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003, 2003, Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Nurdiansyah, I., 2012, Syarat Pemungutan Pajak, (<http://ndeso-go-blog.blogspot.com/2012/03/syarat-pemungutan-pajak.html>, diunduh 29 Januari 2014).

Palupi, E., 2010, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat, *Tesis Universitas Indonesia, Depok*.

Pemerintah RI, 2007, *Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Jakarta

Prastyo, T., 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kanwil v Jawa Tengah dan DIY), *Tesis Universitas Diponegoro, Semarang*.

Rahayu, S., dan L.S. Ita, 2009, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X"), *Jurnal Akuntansi*, Vol.1, No.2, November:119-138.

Rapina, J., dan Y. Carolina, 2011, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying), *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol. 3, No.2 Oktober 2011.

Siegel, G., dan H. Ramanauskas., 1989, *Behavioral Accounting*, Ohio: South Western Publishing Co.

Sofyan, T.M., 2005, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, *Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Akuntansi Negara*.

Waluyo., 2009, *Perpajakan Indonesia*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat.

Ximenes, I.M., 2010, Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung, *Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung*.

Yuwana, B.T., 2009, Pendekatan Sosiologis sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak, (<http://syifaa-syifaa.blogspot.com/2009/07/kepatuhan-pajak.html>, diunduh 29 Januari 2014).