

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yang dapat diambil dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan adalah :

1. Secara simultan variabel-variabel independen yaitu restrukturisasi organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, penerapan *Good Governance*, pengembangan sistem administrasi (berbasis IT), dan kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
2. Restrukturisasi Organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
3. Modernisasi Prosedur Organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
4. Modernisasi Strategi Organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
5. Penerapan *Good Governance* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
6. Pengembangan Sistem Administrasi (Berbasis IT) berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP),
7. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).

## B. IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa restrukturisasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP), hal ini disebabkan adanya restrukturisasi organisasi seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, dengan adanya fungsi tersebut dapat memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Selain itu adanya *account representative* yaitu penghubung antara PKP dengan Kantor Pajak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi dapat melaksanakan fungsi sebagaimana mestinya, yaitu membimbing PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu PKP diberikan kemudahan pelayanan dengan adanya *Account Representative* yang melayani dan memberikan konsultasi terkait kewajiban perpajakan PKP. Untuk itu Restrukturisasi organisasi harus dilaksanakan sebaik mungkin oleh kantor pajak dan Direktur Jenderal Pajak (DJP) sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
2. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP). Hal ini disebabkan oleh adanya

*Account Representative* yang bertanggung jawab untuk mengawasi Administrasi perpajakan Wajib Pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga dapat mengurangi antarmuka antara Wajib Pajak Badan (PKP) dengan petugas pajak yang berpotensi dapat menimbulkan ekses negatif .

Selain penyederhanaan prosedur administrasi dan pemeriksaan pajak , dengan menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan akan memfasilitasi Wajib Pajak Badan (PKP) dalam melaksanakan kewajiban pajak . Dan dengan e - sistem seperti *e-payment* , *e-SPT*, *e-Registration*, *e-Filing*, *e- konseling* , *complaint center* yang membantu kecepatan, ketepatan dan keamanan proses administrasi), sehingga dalam melakukan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Badan (PKP )menjadi lebih efektif dan efisien sehingga akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa strategi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP). Hal ini disebabkan oleh modernisasi strategi organisasi adalah adanya kampanye sadar dan peduli pajak. Dengan adanya kampanye sadar dan peduli pajak ini,Wajib Pajak Badan (PKP) ini akan lebih memahami dan mengetahui tentang hak-hak dan kewajiban dari wajib pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP) dalam melakukan kewajiban

perpajakan. Selain itu adanya penyederhanaan administrasi perpajakan dengan dukungan teknologi informasi yang akan mempercepat proses pemeriksaan dengan jaringan online yang dapat mengurangi biaya administrasi dan biaya kepatuhan, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien bagi Wajib Pajak Badan (PKP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4. Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa penerapan *good governance* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP). Hal ini disebabkan oleh adanya kode etik bagi aparatur pajak yaitu diterapkannya sikap kejujuran, ramah dalam memberikan pelayanan yang sama terhadap semua PKP tanpa memandang besar kecilnya pajak terutang, sehingga membuat Wajib Pajak Badan (PKP) menjadi patuh akan kewajiban perpajakannya.
5. Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa pengembangan sistem administrasi (berbasis IT) memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP). Hal ini disebabkan karena jarang dilakukannya monitoring dan evaluasi terhadap sistem administrasi perpajakan (*e-system*) yang dapat menghambat kelancaran proses administrasi karena sistem yang digunakan *trouble /error* dan waktu loading/ proses menjadi sangat lama, sehingga dapat menurunkan kepatuhan dari Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

6. Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, disiplin, akuntabel akan menimbulkan rasa percaya dari para Wajib Pajak kepada pegawai pajak (aparatur Pajak). Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik dan profesional yang dapat membantu segala permasalahan mengenai hak dan kewajiban perpajakan Wajib maka akan menghasilkan kesadaran dari Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan mereka sehingga akan meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak Badan (PKP).

### C. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan responden mungkin tidak serius, tidak jujur, atau salah tafsir dalam memberikan jawabannya.
2. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*, sehingga terdapat kemungkinan responden yang sebenarnya memiliki potensi yang lebih baik untuk menjawab kuesioner tidak memiliki kemampuan untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian.
3. Waktu berlangsungnya penelitian bersamaan dengan waktu para Wajib Pajak Badan (PKP) melaksanakan kewajiban perpajakan mereka di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), sehingga Wajib Pajak Badan (PKP) yang menjadi responden kurang maksimal.

4. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, sehingga mungkin hasil yang diperoleh kurang sederhana.

#### **D. SARAN**

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian mengenai pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP) adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, variabel independen hanya menjelaskan 68,5%, sehingga masih terdapat 31,5% variabel lain diluar penelitian yang dapat menjelaskan variabel dependen.
2. Responden dalam penelitian ini hanya difokuskan kepada Wajib Pajak Badan (PKP). Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden yang akan diteliti.
3. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain yang dapat memberikan hasil lebih maksimal, seperti dengan wawancara.
4. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *Insidental Sampling*. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya bisa menggunakan teknik sampling lain yang dapat lebih memaksimalkan hasil, seperti menggunakan purposive sampling, dan sebagainya.
5. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan regresi linear berganda. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan analisis lainnya, seperti analisis faktor.

6. Bagi KPP Pratama Purwokerto penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP). Oleh karena itu diharapkan KPP Pratama mempertahankan dengan cara meningkatkan pelayanan prima, agar berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP).
7. Diperlukan adanya sosialisasi kepada Wajib Pajak terkait dengan prosedur penggunaan e-sistem termasuk modernisasi sistem administrasi perpajakan, sehingga mereka dapat menggunakan dan melaporkan kewajiban perpajakan mereka dengan menggunakan e-sistem agar lebih efektif dan efisien.
8. Bagi KPP Pratama Purwokerto E-sistem masih harus terus dimonitor dan dievaluasi agar dapat mengurangi terjadinya eror/kesalahan yang dapat menghambat kelancaran proses administrasi perpajakan.
9. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan lagi variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan (PKP) seperti kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, tingkat pendidikan Wajib Pajak, dan persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan.