

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan pengujian dan analisis tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, maka kesimpulan yang dapat penulis ambil yaitu :

1. Kualitas Pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Hasil pengujian, sebesar 22.9% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan *Account Representative*.

2. Persepsi Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Hasil pengujian, sebesar 37.8% Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, keterbatasan penelitian perlu diperbaiki di riset mendatang, yaitu :

1. Responden yang Kurang Beragam

Dalam penelitian ini responden penulis hanya terbatas pada Wajib Pajak UMKM industri kuliner. Sehingga berdasarkan data yang diperoleh penulis

tidak meneliti variabel yang sama kepada UMKM yang bergerak di industri lain.

2. Keterbatasan Data

Data penelitian yang penulis dapat dengan metode pengumpulan data kuesioner tidaklah sempurna karena peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya.

5.3 Saran

Setelah melakukan penelitian dan pengamatan yang didasarkan pada hasil penelitian maka berkaitan dengan hal tersebut, penulis memiliki beberapa saran yang bisa digunakan untuk evaluasi kedepannya antara lain :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Apabila didasarkan pada hasil penelitian, maka variabel Persepsi Wajib Pajak Terhadap Ketentuan Perpajakan memiliki persentase yang lebih besar dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan *Account Representative*. Penulis menilai bahwa masih banyak pelaku UMKM industri kuliner yang tidak mengetahui dan memahami ketentuan perpajakan sehingga para pelaku bisnis UMKM tidak merasa terdorong untuk membayar pajak dan cenderung tidak patuh. Saran bagi Direktorat Jenderal Pajak, perlu ditingkatkan sosialisasi mengenai pengenaan pajak bagi Wajib Pajak UMKM yang mudah dipahami sehingga tingkat kepatuhan UMKM dapat meningkat apabila pelaku UMKM telah memahami besarnya pajak terutang yang harus dibayar.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk menindaklanjuti penelitian ini, penulis berharap bahwa peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Karena variabel lain mungkin bisa lebih berpengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

