

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan yang dibahas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *e-system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Badan yang berarti semakin baik penerapan *e-system* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Padang. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak Badan dapat ditingkatkan dengan penerapan *e-system* yang baik. Penerapan *e-system* sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak Badan untuk memudahkan dalam kegiatan perpajakannya. Aplikasi yang terhubung secara *online* dan *realtime* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak Badan dalam melakukan kegiatan perpajakannya tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu yang akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak Badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Penerapan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Badan yang berarti semakin baik kinerja *Account Representative* dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak Badan di Kota Padang. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak Badan dapat ditingkatkan dengan kinerja *Account Representative*. Pelayanan yang

diberikan oleh *Account Representative* harus prima dan sesuai dengan harapan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak Badan dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak Badan. Pelayanan yang diberikan *Account Representative* seperti edukasi atau penyuluhan, konsultasi dan pengawasan akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak Badan untuk menjalin hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

3. Penerapan *e-system* dan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Badan. Hal ini berarti kepatuhan wajib pajak Badan dapat ditingkatkan dengan penerapan *e-sytem* dalam memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan yang diberikan *Account Representative*. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan *e-system* sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak untuk memudahkan dalam kegiatan perpajakannya dan pelayanan yang baik oleh *Account Representative* akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak Badan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan Direktorat Jenderal Pajak maupun peneliti

selanjutnya untuk meningkatkan penerimaan Negara dari pajak, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka dibutuhkan penyuluhan dan sosialisasi yang gencar atas penerapan *e-system*. Sedangkan *Account Representative* hendaknya lebih ditingkatkan terutama dalam hal tanggung jawab terhadap Wajib Pajak agar Wajib Pajak puas dengan pelayanan *Account Representative* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak lain yang juga akan meneliti untuk meningkatkan pemahaman tentang kepatuhan Wajib Pajak, direkomendasikan untuk menguji variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, misalnya penerapan *self assessment system*, tarif pajak, penegakan hukum dan pemeriksaan pajak. Selain itu memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya Wajib Pajak Badan di Kota Padang saja namun diperluas menjadi seluruh wajib Pajak Badan di Sumatera Barat.