

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian guna mengetahui bagaimana pengaruh literasi hukum pajak yang dimiliki oleh pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung sebagai subjek penelitian, serta peran *account representative* yang dirasakan subjek penelitian terhadap minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak dengan kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh masing-masing subjek penelitian sebagai variabel pemoderasi. Maka berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah peneliti lakukan terhadap respon dari 100 pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung yang menjadi subjek penelitian ini, dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel literasi hukum pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Literasi hukum pajak yang tinggi terkait pengenaan sanksi perpajakan apabila kewajiban pajak tidak dilakukan dengan benar merupakan hal yang mampu meningkatkan minat untuk menunjuk konsultan pajak yang dinilai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar kewajiban pajaknya dapat terlaksana dengan lebih baik dan benar guna menghindari segala konsekuensi yang ada.
2. Secara parsial variabel peran *account representative* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat subjek penelitian untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Keberadaan *account representative* yang lebih difokuskan kepada fungsi pengawasan dengan segala pemahamannya terkait kegiatan perpajakan inilah yang dinilai mampu meningkatkan minat pelaku usaha untuk menunjuk konsultan pajak sebagai kuasanya dalam memberikan pelayanan guna membantu pelaksanaan kewajiban pajaknya agar sesuai dengan peraturan mengingat empati dari *account representative* yang masih tergolong rendah.

3. Keberadaan variabel kesadaran perpajakan dalam penelitian ini mampu menjadi pemoderasi yang dapat memperkuat pengaruh antara literasi hukum pajak terhadap minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini mengartikan bahwa sekalipun subjek penelitian ini memiliki literasi hukum pajak yang rendah, tetapi dengan adanya kesadaran yang tinggi untuk memenuhi kewajiban pajaknya mampu menjadikannya memilih untuk menggunakan konsultan pajak yang lebih memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik atas aspek perpajakan guna membantu pemenuhan kewajibannya.
4. Variabel kesadaran perpajakan dalam penelitian ini juga mampu memoderasi pengaruh antara peran *account representative* terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Namun kesadaran perpajakan sebagai pemoderasi dari kedua variabel ini belum mampu memperkuat dan bahkan memperlemah pengaruh antara keduanya. Hal ini dikarenakan adanya kesadaran yang tinggi dari wajib pajak mampu menjadikannya lebih berusaha secara mandiri untuk memenuhi kewajibannya dengan menggunakan pelayanan dari *account representative* sebagai wakil langsung dari DJP.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta disampaikan oleh penulis, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi aparat pajak

Berdasarkan respon yang diberikan pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung, dapat diketahui bahwa empati dari *account representative* terkait dengan pemahaman kebutuhan dari masing-masing pelaku usaha serta bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh *account representative* masih kurang dirasakan oleh subjek penelitian ini. Maka dari itu besar harapan penulis agar *account representative* dapat lebih meningkatkan perannya terkait indikator empati ini agar peran yang dapat diberikan oleh *account representative* semakin merata atas seluruh aspek pelayanan.

2. Bagi pelaksana jasa konsultan pajak

Berdasarkan respon yang diberikan pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung terkait minatnya untuk menggunakan jasa konsultan pajak, dapat diketahui bahwa subjek penelitian ini memerlukan konsultan pajak untuk membantu pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Hal ini terbukti dari subjek penelitian yang memerlukan pelayanan berkualitas yang mampu diberikan oleh konsultan pajak sebagai pihak yang lebih mengerti terkait aspek perpajakan. Sehingga penulis berharap agar konsultan pajak mampu lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dalam semua aspek agar citra dari konsultan pajak dapat semakin baik di mata wajib pajak sehingga timbul kepercayaan yang tinggi dari wajib pajak untuk menggunakan jasa ini.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Adapun saran pengembangan penelitian dengan topik serupa yang dapat penulis sampaikan adalah berupa penggunaan subjek penelitian yang tidak hanya terbatas pada pelaku usaha kecil menengah di Kota Bandung. Penetapan kriteria pemilihan sampel serta jumlah sampel yang lebih dikembangkan lagi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian berikutnya. Pengembangan indikator penelitian yang lebih disesuaikan dengan tolak ukur variabel yang akan digunakan pada penelitian berikutnya, sehingga pernyataan maupun pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner penelitian dapat dipahami dengan baik oleh subjek penelitian.