

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). Dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel *convenience sampling* dimana peneliti datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro untuk memperoleh responden dari proses penyebaran kuesioner. Proses penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 16 Desember 2022 hingga 16 Januari 2023 dari proses penyebaran kuesioner tersebut diperoleh sebanyak 106 responden. Sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bojonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro mengenai pajak sudah memenuhi pemahaman wajib pajak tentang informasi pajak. Wajib pajak yang tidak memahami pentingnya pajak guna kemajuan negara, maka dengan seandainya untuk tidak melakukan kewajiban terkait pajak yang harus dilakukannya. Semakin banyak wajib pajak tidak memahami pemahaman wajib pajak, maka semakin banyak wajib pajak yang enggan memenuhi kewajibannya.

2. Kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kewajiban pajak yang harus dilakukannya. Karena jika semakin tinggi kesadaran pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan mematuhi kewajiban pajaknya apabila memandang atau menilai sanksi atau denda yang diterima akan lebih banyak merugikan wajib pajak itu sendiri. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan yang tegas akan membuat wajib pajak orang pribadi untuk patuh dan melaksanakan kewajiban pajaknya.
4. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena dengan pelayanan yang optimal tidak akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bojonegoro. Semakin baik pelayanan fiskus pada umumnya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin baik pula, karena dengan memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak akan merasa senang dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Akan tetapi dalam penelitian ini kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak cenderung kurang puas dan kurang maksimal atas pelayanan yg diberikan oleh fiskus baik dari segi ketanggapan para fiskus, keandalan, empati, dan lain-lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, dimana dalam penelitian ini keterbatasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden tidak yakin kepada data yang diberikan karena banyak berita atau informasi terhadap pencurian data dan kebocoran data, sehingga peneliti mengalami kesulitan karena hal itu.
2. Pada proses pencarian responden peneliti menyebarkan 120 kuesioner, tetapi hanya 106 yang Kembali kepada peneliti untuk proses mengolah data.
3. Terdapat sejumlah responden yang dituju yang tidak mengisi kuesioner yang diberikan, selain itu beberapa responden tidak terlalu serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan pun tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi ataupun bagi pihak lainnya, sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah diharapkan memberikan sanksi pajak yang tegas agar wajib pajak patuh dalam membayar kewajiban pajaknya dan menjadi jera akibat sanksi yang diberikan apabila tidak memenuhi kewajibannya.
2. Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak lebih meningkatkan lagi sistem pelayanan, sistem perpajakan dan peraturan-peraturan perpajakannya yang dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak. Perlu adanya kerja sama yang

lebih solid dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro untuk lebih mensosialisasikan kembali tata cara perpajakan kepada wajib pajak, agar wajib lebih mengerti dan memahami sistem perpajakan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bojonegoro. Serta penambahan fiskus (aparatur pajak) agar pelayanannya lebih optimal dalam melayani wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta semakin meningkatkan kewajiban wajib pajak dalam perannya membayar pajak yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

3. Bagi KPP Pratama Bojonegoro untuk melakukan penyuluhan pajak dan difokuskan tentang sanksi perpajakan, karena dalam penelitian ini pernyataan mengenai sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Bagi peneliti selanjutnya berharap agar menggunakan subjek lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Bojonegoro, karena memungkinkan masih banyak subjek lain yang lebih mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. *AAJ*(2(3)), 345–352.
- Adiputra, H. (2014). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan (Studi pada KPP Makassar Selatan).
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
- Alfina, Z., & Diana, N. (2021). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *E-JRA Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 10.
- Anggraeni, P. Y. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 5–10.
- Arum. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).
- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 23, 1. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v23.i01.p01>
- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1, 51.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib

pajak. E-Jurnal Akuntansi, 6(1), 340–353.

Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3.

Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *E-QIEN Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.

Fitria, A. E., Sonjaya, Y., & Pasolo, M. R. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19). *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, 2(2).

Ghozali, I. (2014). *Struktural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.

Hadi Abdul Ghani, H., Abd Hamid, N., Sanusi, S., & Shamsuddin, R. (2020). The Effect of Tax Knowledge, Compliance Costs, Complexity and Morale Towards Tax Compliance Among Self-Employed in Malaysia. In *An International Journal* (Vol. 12, Issue 1).

Herbert Tene, J., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, Vol.5 No.2 Juni 2017, 443–453.

Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi (JRA)*, 2(1), 39–46. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.964>

Indriyani, D., & Simbolon, R. (2022). Pengaruh Pemahaman Pajak, Motivasi Membayar Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi di Batam. *EKONOMIS Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1b), 69–90.

Inigo, H. W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Prang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bojonegoro).

Izza, U. L., Moh.Amin, & Arista Fauzi Kartika Sari. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PPh Final PP 23 Tahun 2018. *E-Jra*, 09(04), 30–45.

Julianti, M. (2014). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari. *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 793–807.

Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Profita*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>

Khair, Muh. N. (2021). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di KPP Makassar Barat).

Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183–195. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI>

Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Temanggung.

Kurniawan, I. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3).

Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Andi Offset.

Musimenta, & Doreen. (2020). Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1812220>

Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang).

Nasrun, M., & Adil, M. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *YUME : Journal of Management*, 5(1), 293–310. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i1.2586>

Nasution, K. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri, & Naniek Noviani. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(3), 2321–2351.

Pasca Rizki Dwi Ananda, Srikandi Kumadji, & Achmad Husaini. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) | Vol. 6 No. 2 2015*, 6(2), 274–282.

Putri, E. Y. S., Kusuma, M., & Selviasari, R. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Mederating (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tahun 2022 di KPP Pratama Tulungagung). *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 96–110.

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal. Rekayasa Sains*.

Ramadiansyah, D., Sudjana, N., & Dwiatmanto. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi

Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari). *Jurnal E-Perpajakan*, 1(1).

Sari, P. M. A. K., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 1(1).

Sari, R. H. D. P., & Kusumawardhani, I. (2019). The Effect of Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanctions on Taxpayers' Land and Building Tax Compliance. *International Journal of Computer Networks and Communications Security*, 7(12), 258–265. www.ijcnscs.org

Sasmita, S. N. A. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Semarang (Studi UMKM Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi*, 1(1).

Setiawati Muhamad, M., Asnawi, M., & C Pangayow, B. J. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). In *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah* (Vol. 14, Issue 1).

Setiawati Muhamad, M., Asnawi, M., & C Pangayow, B. J. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed method)*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris Di KPP Pratama Cikarang Selatan). *ACCOUNTHINK : Journal of Accounting and Finance* , 4.

- Suriambawa, A., & Ery Setiawan, P. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 2185. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p21>
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, 5(2), 443–453.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul). In *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 1 Juni 2017 (Vol. 5, Issue 1, p. 76). <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(01), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 2(1), 41–53. <https://doi.org/10.33005/baj.v2i1.38>