

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Penerapan E-SPT sebagai variabel moderating (studi kasus wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Bojonegoro). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu peneliti datang langsung pada kantor pelayanan pajak pratama bojonegoro untuk memperoleh responden. Waktu pencarian sampel dimulai pada tanggal 16 Desember 2022 hingga tanggal 16 Januari 2023. Jumlah responden yang didapatkan peneliti sebanyak 106 responden. Berdasarkan pada uraian pembahasan sebelumnya, tanggapan responden terhadap kuisisioner yang telah peneliti olah, uji dan analisis sehingga mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan oleh sanksi perpajakan masih belum memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar peraturan mengenai perpajakan. Hal tersebut masih kurang mampu membuat wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan terdapat pengaruh positif dari citra baik yang ditampilkan oleh pihak fiskus pajak mulai dari teknologi yang memadai dan cepat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan sehingga

wajib pajak akan cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

3. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan semua wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi mengenai perpajakan mulai dari sikap sukarela mendaftarkan diri menjadi wajib pajak, mengetahui kewajibannya untuk membayar pajak dan memiliki kepercayaan penuh kepada aparat dalam pengelolaan pajak.
4. Penerapan E-SPT dapat memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro. Hal ini dikarenakan dengan penerapan E-SPT dapat membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan lebih efisien sehingga membuat wajib pajak akan tepat waktu dalam melaporkan SPT mereka dan hal itu juga dapat membuat wajib pajak terhindar dari sanksi yang akan mereka terima apabila terlambat dalam pembayaran pajaknya. Selain itu, dengan adanya penerapan E-SPT juga dapat membuat hubungan sanksi perpajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Penerapan E-SPT dapat memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro. Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya penerapan E-SPT. Dengan adanya E-SPT ini wajib pajak dapat dengan

mudah melakukan kewajiban perpajakan mereka sehingga hal tersebut dapat memperlemah kualitas pelayanan karena kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan akan berkurang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa hal mengenai keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen sehingga hasil penelitian ini masih belum maksimal terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Jumlah sampel pada penelitian hanya 106 responden dan belum mampu mengeneralisasi wajib pajak yang ada di Bojonegoro.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama yaitu :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel pada penelitian, karena jumlah wajib pajak yang terdapat di kabupaten Bojonegoro lebih banyak.

DAFTAR RUJUKAN

- Adhiambo, O. J., & Theuri, J. M. (2019). *Effect of Taxpayer Awareness and Compliance Cost on Tax Compliance Among Small Scale Traders in Nakuru. International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(3), 279–295.
- Alfarisi, G. D., & Mahpudin, E. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Karawang Utara. 10, 969–994.
- Anggraeni, P. Y. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 5–10.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol. 1(3), 1–13.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Cokro, B., Susilo, H., & A, Z. Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak, Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Davis, F. . (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology)*.
- Erawati, T., & Parera, A. M. W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37.
- 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.
- Halawa, J., & Saragih, J. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak,

Sikap Fiskus, Terhadap Kepatuhan Wajib Di KPP Pratama Lubuk Pakam. 3(2), 243–256.

Khelwalatenna, S., & Soyza, B. (2020). Determinants of Tax Compliance Behaviour : The Case of Sri Lankan Taxpayers. *Global Review of Accounting and Finance.*, 11(1), 42–61.

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. 4(2), 183–195.

Maria, J., Joman, C. De, Manik, I. I. D. A. M., & Kade, L. (2020). Pengaruh Biaya Kepatuhan , Pemeriksaan Pajak dan Penerapan E - SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat. 1(1), 50–54.

Nana, D., & Elin, H. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 288. <https://doi.org/10.2827/jeim.v5i1.1359.g1118>

Nguyen, T. T. D., Pham, T. M. L., Le, T. T., Truong, T. H. L., & Tran, M. D. (2020). *Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(2), 65–73.

Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 18, 1112–1140.

Putu, L., & Krisna, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan , E-Filing , dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. 22, 1626–1655.

Riyanti, E. (2018). Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Keapatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus KPP Pratama Jakarta Cakung Dua). *E-Jurnal Akuntansi*, 1882.

Rizki, I. (2018). Self Assessment Sistem Sebagai Dasar Pungutan Pajak di Indonesia (Analisa Hukum Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan). *Jurnal Al- 'Adl*, 11(2), 81–88.

Rizky, P., & Amir, H. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.

- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303.