

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pelayan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Madiun. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pemberian Insentif Pajak yang dilakukan oleh pemerintah berupa pengampunan pajak atau *tax amnesty*, apabila peraturan atau kebijakan memberi keuntungan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) akan dengan sendirinya memanfaatkan peluang tersebut dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.
2. Pengetahuan perpajakan menjadi hal mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena dengan memiliki pengetahuan tentang perpajakan, wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya akan terasa mudah dibandingkan wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Apabila semakin tinggi kualitas sumber daya manusia maka semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

3. Kebanyakan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menganggap kode pajak rumit dan berbelit-belit. Karena itu, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan aparat pajak secara optimal, maka akan meningkatkan kemauan akan membayar pajak, karena wajib pajak merasa diberikan *service* yang memuaskan oleh aparat pajak saat mengurus hal-hal yang menyangkut perpajakan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu kuisioner yang disebar melalui media *online google form* yang telah disusun secara terstruktur untuk kemudian responden diminta menjawab secara jujur, namun kemungkinan pengisian kuesioner dapat bersifat subjektif, dimana terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Variabel yang digunakan pada penelitian tentang perilaku kepatuhan wajib pajak dirasa jumlahnya masih terbatas yaitu tiga variabel. Sehingga untuk lebih lanjut penelitian selanjutnya diperlukan pengujian variabel atau faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan pengaruh kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini hanya meneliti variabel Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan, faktanya masih banyak

variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian ini, maka penelitian ini menghasilkan saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian sebaiknya dikembangkan untuk menggunakan pegawai suatu perusahaan yang telah berpengalaman sebagai sampel sehingga penelitian yang dilakukan dapat menggambarkan kondisi secara benar dan nyata.
2. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden yang lebih banyak lagi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain seperti variabel *sunset policy* dan *self assessment* yang dapat mempengaruhi kecenderungan seseorang untuk melakukan penilaian kualitas setiap individu.

DAFTAR RUJUKAN

- Anjarwati, M., Mursito, B., & Sarsono. (2020). Kualitas Sumber Daya Manusia Ditinjau dari Tingkat Pendidikan, Pelatihan Kerja dan Pengalaman Kerja di Balai Latihan Kerja (BLK) *Technopark* Ganesha Sukowati Sragen. *Edunomika*, 04(01), 227–235.
- Aprianto, R., & Idayati, I. (2019). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Menekan Angka Kemiskinan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 363–377.
- Asbar, A. K., & Fitrioso, R. (2015). Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 1(2).
- Aziz, A. L. (2018). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kota Pekanbaru. *Thesis*.
- BPPK.kemenkeu.go.id. (2017). Indikator Keberhasilan DJP adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-pajak-indikator-keberhasilan-djp-adalah-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-2019-11-05-c429d9d3/> diakses tanggal 29 Mei 2022.
- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Faisal, F. (2012). Peranan Etika, Pemeriksaan dan Denda Pajak untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 9(2), 136–153.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th Edition). SAGE Publications Inc.
- Darmayasa, I. G., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14, 226–252.
- DDTCNews, R. (2022). Sosialisasi di Madiun, Kanwil DJP Jatim II Tegaskan Lagi Manfaat PPS. <https://news.ddtc.co.id/sosialisasi-di-madiun-kanwil-djp-jatim-ii-tegaskan-lagi-manfaat-pps-39560> diakses tanggal 12 November 2022.
- Detik.com. (2021). Redistribusi Pendapatan: Pengertian, Bentuk dan Contoh. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5732628/redistribusi-pendapatan-pengertian-bentuk-dan-contoh> diakses tanggal 05 April 2022.
- Diedit.com. (2022). Pengertian Skala Likert dan Contoh Cara Hitung Kuesionernya. <https://www.diedit.com/skala-likert/> diakses tanggal 21 Oktober 2022.

- Djufri, M. (2014). Sudah Saatnya Pajak Bukan Lagi Bersifat Memaksa. <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-pajak-sudah-saatnya-pajak-bukan-lagi-bersifat-memaksa-2019-11-05-362a0e76/> diakses tanggal 01 Juni 2022.
- Dwenger, B. N., Kleven, H., Rasul, I., & Rincke, J. (2016). *Extrinsic and Intrinsic Motivations for Tax Compliance: Evidence from a Field Experiment in Germany*. 8(3), 203–232.
- Frecknall-Hughes, J., & Moizer, P. (2015). *Assessing the quality of services provided by UK tax practitioners*. *EJournal of Tax Research*, 13(1), 51–75.
- Gading, Y. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Penilaian Kesehatan Pada Koperasi Simpan Pinjam Mallomo Jaya Abadi Kota Makassar. *Thesis*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harianbhirawa.co.id. (2022). Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jatim II Capai Rp21,666 Triliun. <https://www.harianbhirawa.co.id/penerimaan-pajak-kanwil-djp-jatim-ii-capai-rp21666-triliun/> diakses tanggal 06 April 2022.
- Hartono, J. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Edisi 6). Yogyakarta : BPF E.
- Hasibuan, B. M. (2016). Sekilas Tentang Insentif Pajak. <https://business-law.binus.ac.id/2016/10/17/sekilas-tentang-insentif-pajak/> diakses tanggal 05 April 2022.
- Helmizar, Huda, F. N., & Bagaskara, C. (2022). Permasalahan Insentif Pajak dalam Program PEN Pada Tahun Anggaran 2020 serta Tantangan di Tahun 2022. <https://berkas.dpr.go.id/puskajiakn/analisis-ringkas-cepat/public-file/analisis-ringkas-cepat-public-49.pdf> diakses tanggal 26 Mei 2022.
- Infopublik.id. (2018). Kinerja Penerimaan Pajak Kanwil II Jatim Kuartal I Capai 22 Persen. <https://infopublik.id/read/263470/kinerja-penerimaan-pajak-kanwil-ii-jatim-kuartal-i-capai-22-persen.html> diakses tanggal 06 April 2022.
- Insight.kontan.co.id. (2022). Target Kepatuhan Pajak Sebesar 80%. <https://insight.kontan.co.id/news/target-kepatuhan-pajak-sebesar-80> diakses tanggal 04 April 2022.

- Kemenkeu.go.id. (2021). Insentif Perpajakan didesain untuk Menolong Masyarakat dan Dunia Usaha. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/insentif-perpajakan-didesain-untuk-menolong-masyarakat-dan-dunia-usaha/> diakses tanggal 02 April 2022.
- Khairizka, P. N. (2022). Awas Jangan Salah, Kenali Perbedaan Tax Amnesty dan PPS! <https://www.pajakku.com/> diakses tanggal 30 Desember 2022.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(3), 271–289.
- Leuhery, F. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal SOSOQ*, 6(2).
- Lovihan, S. (2013). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"*, 5(1).
- Mahyarni, M. (2013). *Theory Of Reasoned Action* dan *Theory Of Planned Behavior* (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13.
- Maulidin, T., Alexander, N., & Zulbetti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bhakti Idola Tama Bandung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 519–524.
- Medcom.id. (2020). Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jatim II Rp20,4 Triliun. <https://www.medcom.id/nasional/daerah/GNGjYWLK-penerimaan-pajak-kanwil-djp-jatim-ii-rp20-4-triliun> diakses tanggal 06 April 2022
- Mentayani, I., Rusmanto, & Mail. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 1.
- Muhammad, G. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Bondowoso. *Thesis*.
- News.ddtc.co.id. (2021). Semua Pembayaran Masa dari Wajib Pajak akan diawasi. <https://news.ddtc.co.id/semua-pembayaran-masa-dari-wajib-pajak-akan-diawasi-28239> diakses tanggal 08 April 2022.

- Nuskha, D., Diana, N., & Sudaryanti, D. (2021). Pengaruh Pemberian Insentif Pajak di Tengah Pandemi Corona Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Studi Kasus pada KPP Malang Utara). *E-Jurnal Riset Ilmiah Dan Akuntansi*, 10(06), 6.
- Nwokoye, E. S., Igbanugo, C. I., Ekesiobi, C., & Dimnwobi, S. K. (2022). *Fiscal Incentives and Tax Compliance Behaviour in Industrial Clusters: A Survey of Clusters in South-east Nigeria*. *Journal of African Business*, January.
- Pajak.go.id. (2019). Pajak. <https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007> diakses tanggal 01 April 2022.
- Pamungkas, A. D. P., Hamid, D., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. INKA (Persero)). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 43(1), 96–103.
- Pernamasari, R., & Rahmawati, S. N. (2021). Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 77–97.
- Prabandaru, A. (2019). Ketahui Indikator Kepatuhan Pajak Lewat Sistem Self Assessment. <https://klikpajak.id/blog/ketahui-indikator-kepatuhan-pajak/> diakses tanggal 05 Juni 2022.
- Purnamasari, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kpp Pratama Tebing Tinggi. *Skripsi*.
- Putra, R. A., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Insentif Pajak dan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, Vol. 2(No. 1), 494–500.
- Qadariah, R., Diana, N., & Junaidi. (2021). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Norma Subjektif Kualitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jra Jurnal Ilmu Riset Akuntansi*, 10(07), 13–24.
- Radiman, J. C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi. *Thesis*.
- Razif, & Rahmawati. (2017). Analisis Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Fungsional dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bireuen). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 109.

- Republikjatim.com. (2022). Semester I 2022, Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jatim II Capai Rp 13,297 Triliun. <https://republikjatim.com/baca/semester-i-2022-penerimaan-pajak-kanwil-djp-jatim-ii-capai-rp-13-297-triliun> diakses tanggal 12 Oktober 2022.
- Riadi, M. (2020). Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus). <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html> diakses tanggal 19 Oktober 2020.
- Riandy, M., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13.
- Riza Salman, K., & Sarjono, B. (2013). *Intention and Behavior of Tax Payment Compliance By the Individual Tax Payers Listed in Pratama Tax Office West Sidoarjo Regency. Journal of Economics, Business, and Accountancy | Ventura*, 16(2), 309.
- Salmaa. (2022). Alat Ukur Penelitian: Pengertian, Jenis-Jenis dan Penjelasan Lengkapnya. <https://penerbitdeepublish.com/alat-ukur-penelitian/> diakses tanggal 21 Oktober 2022.
- Sasmita, D. (2020). Analisis Insentif Perpajakan Selama Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Accounting Science and Technology*, 2(1), 68–77.
- Savitri, N. A., & Damayanti, T. W. (2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 1(1), 21–37.
- Seni, N. N. A., & Ratnadi, N. M. D. (2017). *Theory of Planned Behavior* untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12, 4043.
- Septarini, D. F. (2015). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 6(1), 29–43.
- Silalahi, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 5–24.
- Suarjana, A., Partika, I. D. M., Jaya, I., & ... (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 147–159.
- Susherdianto, R., & Haryanto. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP yang Memiliki Usaha di Kota Kudus). *Diponegoro Journal of Accounting*, 0(0), 88–99.

Sutedi, A. (2011). *Hukum Pajak*. Sinar Grafika.

Syafnidawaty. (2020). Data Primer. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/> diakses tanggal 05 Juni 2022.

Syanti, D., Widyasari, & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 17.

Tarigan, D. S. H. B. (2021). Analisis Peranan Insentif Terhadap Pajak Penghasilan Pasal 25 Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Skripsi*.

Toptenid.com. (2022). Jelaskan Perbedaan 4 Teori Pertumbuhan Ekonomi. <https://toptenid.com/jelaskan-perbedaan-4-teori-pertumbuhan-ekonomi> diakses tanggal 29 Mei 2022.

Utari, G. A. K. D., Datrini, L. K., & Ekayani, N. N. S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34–38.

Wahyuni, N. (2014). Uji Validitas dan Reliabilitas. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/> diakses tanggal 05 Juni 2022.

Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan Dan Pemilihannya Sesuai SE-15/PJ/2018. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 677.

Wikipedia.org. (2021). Insentif. <https://id.wikipedia.org/wiki/insentif> diakses tanggal 26 Mei 2022.

Winardi. (2011). *Kamus Ekonomi*. Mandar Maju.