

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh penerapan sistem *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Metode dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan sumber data primer. Peneliti menggunakan uji regresi linier berganda sehingga dalam pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner untuk menguji hipotesis.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Kantor Wilayah Jatim II. Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah DJP Jatim I meliputi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya, sedangkan Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah DJP Jatim II meliputi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 91 data wajib pajak. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak, selain itu guna untuk dapat mengumpulkan sampel yang lebih banyak

pengumpulan data dilakukan melalui Google Drive dengan memberikan alamat *link* kuesioner kepada wajib pajak. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier beranda yang selanjutnya digunakan rangkaian analisis yang lain guna untuk menginterpretasikan data meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan juga uji hipotesis. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Penerapan Sistem *E-filing* (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y). dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya variabel Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hubungan bahwa apabila dengan adanya penerapan *E-filing* tersebut dapat memberikan dampak yang begitu besar yaitu dampak kemudahan dalam menunjang kewajiban perpajakan maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberituannya.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y). dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hubungan bahwa apabila kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada wajib pajak semakin baik maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana hal tersebut akan memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi wajib pajak.

3. Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan (X3) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y). Dengan demikian hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hubungan bahwa apabila wajib pajak memandang suatu sanksi perpajakan yang telah diterapkan adalah sangat merugikan maka hal tersebut dapat mendidik wajib pajak untuk dapat lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku termasuk kaitannya dengan penyampaian surat pemberitahuan secara tepat.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerapan *E-filing*, kualitas pelayanan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selama melakukan penelitian ini, peneliti mengalami keterbatasan antara lain:

1. Terkait dengan identitas responden, pada data kuisisioner yang berasal dari *Google Drive* terdapat identitas mengenai umur responden, sedangkan pada data kuisisioner secara manual tidak terdapat identitas terkait dengan umur responden. Sehingga identitas terkait dengan umur responden tidak dapat diolah lebih lanjut.
2. Data yang diperoleh melalui *Google Drive* tidak dapat diidentifikasi terkait dengan asal KPP wajib pajak tersebut.
3. Pada pengujian uji reliabilitas terhadap hasil dari kuisisioner. Diperoleh hasil bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan nilai dari *cronbach*

*alpha* jauh dibawah 0.60 sehingga mengharuskan peneliti untuk membuang jawaban responden yang tidak konsisten.

4. Pada pengujian asumsi klasik terkait dengan uji normalitas. Pada awalnya data dalam penelitian ini tidak terdistribusi secara normal, sehingga mengharuskan peneliti untuk menghilangkan sebanyak 4 data yang tidak diperlukan (Outlier).
5. Terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan perpajakan, yang berarti bahwa pada variabel tersebut terdapat adanya kesamaan penelitian saat ini dengan penelitian yg lainnya.

### 5.3 Saran Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada pihak-pihak terkait dengan harapan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi DJP terkait dengan program *E-filing* diharapkan untuk mewajibkan penyampaian SPT menggunakan fasilitas *E-filing* kepada seluruh wajib pajak baik WP Badan, WP Orang Pribadi maupun wajib pajak lainnya. Sehingga fasilitas *E-filing* dapat dimanfaatkan secara optimal
2. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya apabila melakukan penyebaran kuisioner melalui *Google Drive* menambahkan identitas terkait dengan nama KPP wajib pajak.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah jumlah sampel yang tidak hanya dilakukan pada wilayah DJP Jatim I dan DJP Jatim II melainkan dapat menambah jumlah sampel wilayah DJP Jatim III agar cakupan lebih luas.

Serta pada penelitian selanjutnya dapat menambah variabel penelitian sehingga tidak hanya sebatas variabel yang digunakan pada penelitian ini, melainkan menambah variabel independen lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib seperti variabel pemahaman wajib pajak.



## DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, I. N., & Venusita, L. (2015). "Analisis Penerapan *E-filing* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara". *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*, 3(3).
- Abdurrohman, S. (2015). "Implementasi Program *E-filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)". *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 807-811.
- Bryan Wahyu Rahmanto. (2015). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014". *Skripsi*. Jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 6*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gustiyan, Ayu. 2014. "Pengaruh penerapan E-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Universitas Komputer Indonesia". *Jurnal tahun 2014*
- Kharisma, N. (2014). "Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi E-Spt Masa Ppn Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 1(1).
- Kartika, C. K. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)". *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi*.
- Larasati, L. D. (2013). "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran, Dan Karakteristik Personal Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)". *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Michael, . (2013) "Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan persepsi tentang sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi (studi pada WPOP di Maspion Square Surabaya)". *Undergraduate thesis*, Widya Mandala Catholic University Surabaya.
- Nugroho, D. A. D. (2014). "Pengaruh Layanan Drop Box Dan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 1(1).
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239-1269.
- Sarunan, W. K. (2016). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4).
- Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014). "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan".
- Sari Nurhidayah, S. (2015). "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi". *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi*.
- Sugiyono, (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tologana, E. Y., & Kalalo, M. (2013). "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)". *Accountability*, 2(2), 85.
- Tahar, A., & Sandy, W. (2016). "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 185-196.
- Yeyen Rumi Nuroctaviani dan Y. Agus Bagus Budi N. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak ( Studi Kasus Di Kantor

Pelayanan Pajak Di Jakarta Kelapa Gading )”. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akutansi Dan Keuangan Public* (Vol. 7, No. 1). Hlm. 61-72. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, Jakarta.

Zuhdi, F. A. (2015). “Pengaruh Penerapan E-Spt Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Singosari)”. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 7(1)

<http://www.liputan6.com/tag/E-filing>

<http://www.pajak.go.id/E-filing>

<http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150419143118-78-47711/jumlah-wajib-pajak-pelapor-spt-2014-naik-108-juta/>

<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/djp-targetkan-pengguna-E-filing-tahun-ini>

