

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan olah data, peneliti telah mendapatkan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi” sebagai berikut:

1. Insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa persepsi Wajib Pajak terhadap kebijakan insentif pajak yang dikeluarkan oleh pemerintah sangat menguntungkan dan memudahkan para Wajib Pajak dalam menjaga kondisi ekonomi mereka serta membuat mereka tetap patuh terhadap kewajiban pajaknya. Karena kewajiban pajak dalam membayar pajak yang seharusnya ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak, dengan adanya insentif pajak Tahun 2020 kewajiban pajak Wajib Pajak ditanggung oleh Pemerintah.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak pada masa pandemi ini sangat mempengaruhi Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pajak mereka.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagian responden menolak untuk mengisi karena sibuk dalam melakukan audit di penghujung tahun.
2. Sebagian responden menolak untuk mengisi karena menerapkan *work from home*.
3. Sebagian responden menolak untuk mengisi karena tidak cukup mengerti dalam menjawab pertanyaan dari kuesioner peneliti.

5.3 Saran

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk membuat pertanyaan kuesioner dengan lebih dimengerti oleh responden pada umumnya
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambah cakupan responden yang lebih besar.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Augustine, A., F. Folajimi, A., & L. Ayodele, A. (2020). *Quality of Tax Services, Moderated by Trust in State Internal Revenue Service and Voluntary Tax Compliance Behaviour among Individual Taxpayers in South-West, Nigeria. Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 8(2), 47–57. <https://doi.org/10.20448/2002.82.47.57>
- Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. In *Action Control*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Al-ttaffi, L. A., & Abdul-jabbar, H. (2016). *Service Quality and Income Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Yemen Akademia Baru. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 4(1), 12–21.
- Anam, Mohammad Choirul, Andini, rita dan H. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (studi di kpp pratama salatiga). *Journal Of Accounting*, 4, 3–15.
- Azrinawati Mohd Remali @ Abdul Jalil, & 'Aliyah Nur Satar Abdul Satar. (2018). *Tax Knowledge , Tax Penalty and Tax Rate on Tax Compliance among Small Medium Enterprise in Selangor. Global Business and Management Research*, 10(3), 12–24. www.smecorp.gov.my
- Brockmann, H., Genschel, P., & Seelkopf, L. (2016). *Happy taxation: Increasing tax compliance through positive rewards? . Journal of Public Policy*, 36(3), 381–406. <https://doi.org/10.1017/S0143814X15000331>
- Priyono, M. (2544). (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523–530. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Beliefs, attitude, intention, and behavior*. In *Strategies of Change: Persuasive Communication*.
- Fochmann, M., & Kroll, E. B. (2016). *The effects of rewards on tax compliance decisions. Journal of Economic Psychology*, 52(September), 38–55. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.09.009>
- Inten, L. K. P. S. dan N. L. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(2), 1210–1237.
- Juniati, K. P. dan P. E. S. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 18, 1112–1140.
- Kastlunger, B., Muehlbacher, S., Kirchlner, E., & Mittone, L. (2011). *What goes around comes around? Experimental evidence of the effect of rewards on tax compliance. Public Finance Review*, 39(1), 150–167. <https://doi.org/10.1177/1091142110376518>

- Khairiyah, Y. R., & Akhmadi, M. H. (2019). Studi Kualitatif : Dampak Kebijakan Insentif Pajak Usaha Kecil Dan Menengah Terhadap Kepatuhan Pajak Dan Penerimaan Negara. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 3(2), 36. <https://doi.org/10.31092/jmkep.v3i2.620>
- Kihanga, C. (2014). *The Influence Of Tax Rate And Income Level On Tax Non-Compliance In Tazmania*. 1(August), 53–66. *International Journal of Social Science and Management Review*.
- Kiow, S., Fuad, M., Salleh, M., & Azlina, A. (2019). *The Mediating Effect of Ethical Perception on the Relationship between Tax Service and Tax Compliance Behavior Using Baron and Kenny and Bootstrapping Method*. *Journal of Business Management and Accounting*. 9(July), 41–49
- Kogler, C., Kirchler, E., Hofmann, E., Antonides, G., Gangl, K., de Groot, M., Goslinga, S., & Muehlbacher, S. (2013). »How can I help you?« *Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance*. *FinanzArchiv*, 69(4), 487. <https://doi.org/10.1628/001522113x675683>
- Latief, S., & Zakaria, J. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah , Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 271-289.
- Panjaitan, T. A. I. (2018). Perpajakan Sebagai Pemoderasi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. *Media Akuntansi Perpajakan*. 3(1), 58–73
- Pessino, C., & Fenochetto, R. (2010). Determining countries' tax effort. *Hacienda Publica Espanola*.
- Rachmawati, N., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176–185. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/75>
- Sinnasamy, P., & Bidin, Z. (2017). *The Relationship between Tax Rate, Penalty Rate, Tax Fairness and Excise Duty Non-compliance*. *SHS Web of Conferences*, 34, 11001. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20173411001>
- Siti Masruro, Z. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*. 2(2009), 435–449.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Studi empiris pada kantor pelayanan pajak pratama Kota Padang). *Publikasi Ilmiah Universitas Negeri Padang*, 3(1), 1–20.
- Sulistyoningrum, A. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Perubahan Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Klaten. *Artikel Ilmiah*.