

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil analisis maka peneliti dapat menyimpulkan jawaban dari perumusan masalah serta dapat membuktikan hipotesis penelitian dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya semakin tinggi insentif pajak atau fasilitas perpajakan berupa penurunan tarif pajak yang di terima wajib pajak, maka semakin ringan beban pajak yang ditanggung sehingga dapat menimbulkan perasaan senang hati ketika membayar pajak tepat waktu dan wajib pajak tidak sampai terkena sanksi maupun teguran pajak. Dengan ini menjelaskan bahwa wajib pajak sangat mengharapkan agar pemerintah memberikan perhatian terhadap insentif yang adil dan melindungi tenaga kerja dari pengangguran.
2. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo. Artinya semakin tinggi kualitas sumber daya manusia maka semakin tinggi kesadaran wajib pajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan ini menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia yang terdapat di Kantor Pajak Sidoarjo membantu, bersikap ramah, dan memahami pelayanan online sehingga memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan bisa dibilang tidak ada rasa kekecewaan terhadap pegawai fiskus yang sudah memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak.

3. Kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk tetap membayar pajak, sehingga jika wajib pajak melanggar aturan yang berlaku akan terkena teguran, sanksi maupun denda perpajakan. Dengan ini menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan pelayanan maka tentu dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Kepuasan Pelayanan dapat dikatakan pula menjadi salah satu faktor utama dalam menimbulkan kepatuhan wajib pajak.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Keterbatasan penelitian ini mencakup status pekerjaan dari responden dimana peneliti mendapatkan responden pekerja yang sebagaimana umumnya sudah dipastikan patuh terhadap kewajiban perpajakannya karena sudah dipotong secara otomatis oleh perusahaan tempat bekerja sehingga jika menggunakan responden pekerja kurang efektif dan lebih berfokus kepada pelaku UMKM atau pemberi kerja.
2. Kuesioner penelitian ini tersebar sampai luar Sidoarjo sehingga menyebabkan adanya responden yang berasal dari luar daerah Sidoarjo dan responden tersebut tidak dapat digunakan.
3. Penyebaran kuesioner sedikit mengalami kesulitan mendapatkan responden karena pandemi *Covid-19* sehingga penyebaran dilakukan melalui via online, dan disaat penyebaran ada yang mengisi kuesioner ada yang tidak.

4. Peneliti kurang memonitor dan mengontrol responden selama pengisian kuesioner karena via online sehingga tidak dapat memantau secara langsung.

### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Bagi Perusahaan Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo
  - a. Insentif pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak harus dapat diberlakukan sesuai dengan kondisi masyarakat. Seperti halnya akan kondisi saat ini dimana adanya pandemi *Covid-19* sebaiknya lebih di jadwalkan secara berkala adanya program insentif pajak guna meringankan beban masyarakat yang perekonomiannya terdampak dan menurun. Sehingga secara tidak langsung masyarakat akan antusias dengan diberlakukannya insentif pajak tersebut dan tidak terlambat dalam kewajibannya melaporkan pajak.
  - b. Kualitas Sumber Daya Manusia atau pekerja layanan di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo lebih dimaksimalkan lagi dalam pelayanannya agar disaat pandemi seperti ini pelaporan wajib pajak dapat terkendali dan membantu semaksimal mungkin kepada pelapor. Dan juga perlu adanya tambahan petugas layanan jika perlu guna mempercepat pelayanan dan bisa mengkondisikan kapasitas ruangan jika penuh dengan pelapor. Dengan hal ini maka akan saling menguntungkan antara pelapor dan perusahaan.
  - c. Kepuasan pelayanan sangatlah penting terhadap Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo. Oleh karena itu, perlu adanya perkembangan layanan online agar

tidak sering terjadi gangguan sistem maupun eror dan mempermudah pelapor wajib pajak sehingga disaat pandemi *Covid-19* seperti ini pelapor sangat terbantu dan akan muncul adanya rasa puas terhadap pelayanan perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan untuk mengambil sampel pelaku UMKM atau pemberi kerja.
- b. Diidentifikasi kuesioner tidak memasukkan kriteria pekerja, karena karyawan atau wajib pajak orang pribadi sudah dipastikan patuh.
- c. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti harus bisa mengembangkan atau membuat inovasi penyebaran kuesioner via online agar responden dapat dengan mudah mengisi kuesioner.
- d. Butir pertanyaan pada kuesioner disarankan minimal membuat 4 butir pertanyaan agar data tersebut dapat dinyatakan valid dan reliabel.
- e. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memonitor dan membimbing responden untuk pengisian kuesioner agar tujuan yang akan diteliti dapat ditemukan dengan mudah.
- f. Peneliti selanjutnya lebih di gali lebih dalam lagi dan dispesifikasikan akan program program dari Kantor Pelayanan Pajak di Sidoarjo sehingga dapat dengan mudah menyesuaikan fenomena yang terjadi disaat itu.

## DAFTAR RUJUKAN

- Alda Sitohang dan Romulo Sinabutar. (2020). *Analisis Kebijakan Isentif Pajak Di Tengah Wabah Covid-19 Di Indonesia* Alda Sitohang dan Romulo Sinabutar. 14–25.
- Andreassen, & T.W. (1995). (Dis)satisfaction with Public Service: the Case of Public Transportation. *Journal of ServiceS Marketing*, 9(5), 30–41. <https://doi.org/10.1108/08876049510100290>
- Andreassen, & W, T. (1994). Satisfaction, Loyalty, and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*, 7(2), 16–34. <https://doi.org/10.1108/09513559410055206>
- Ayuba, A., Puteri, T., & Safinaz, I. (2016). Factors, psychological factors and tax compliance: Evidence from nigerian SMEs. *Management Journal*, 20(December), 41–57.
- Erica, D., & Vidada, I. A. (2020). *Prosedur Penghitungan Insentif PPh Pasal 21 Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Indonesia*. 18(2), 139–146.
- Farah Latifah Nurfauziah, A. R. S. H. (2017). Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fina idamatul Fitri, M. M., & Mustapita, A. F. mustapita. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Malang Selatan)*. 82–94.
- Fishbein, & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research* (reading). Addison-Wesley.
- Ghozali. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Metode Dan Aplikasi: Menggunakan Program WarpPLS 4.0*. Badan Penerbit - UNDIP.
- Hadiwijaya, H., & Febrianty, F. (2019). The Effect of Service Quality and Tax Sanctions on Service Satisfaction. *Etikonomi*, 18(2), 197–208. <https://doi.org/10.15408/etk.v18i2.7428>

- Hanifatusa'idah, Y., Diana, N., & Mawardi, C. M. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Di Kota Malang. *E-Jra*, 08(01), 1–13.
- Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Icek, A. (1991). The Theory of Planned Behavior Organizational Behavior and Human Decision Processes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Juliansyah. (2011). *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Kencana.
- Kuangan, M. (2019). Laporan Kinerja Kementerian Keuangan tahun 2016. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kuangan, M. (2020). *PMK No 44/PMK.03/2020 Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019*. 19.
- 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/jmkp.v3i2.620>
- Kuncoro. (2001). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik* (Cetakan Pe). Alfabeta.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3).
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Mahyarni, M. (2013). Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56.

Masunga, F. J., Mapesa, H. J., & Box, P. O. (2020). Quality Of E-Tax System And Its Effect On Tax Compliance (Evidence From Large Taxpayers In Tanzania) Mwakibete Andwilile Nyallo International International of Commerce of Commerce and and Finance Finance 2 . 1 Theoretical Foundation. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 145–158.

Morissan. (2014). *Metode Penelitian Survey* (Caetakan K). Kencana.

Muarifah, T. (2014). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurusan Akuntansi*.

Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Pelayanan pembayaran perpajakan . Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak ( DJP ) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem online yaitu dengan E-Filing . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.

Mulya, ali sandy. (2020). Effectiveness Of Msap, Fiscus Services And Taxation Sanctions On Tax Obligation Compliance With Patriotism As Intervening Variables. *Jasa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 4(1), 2–3.

Musadieq, M. Al, & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–5.

Muslimah, I. N. (2020). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>

Nilawati, H. C. (2013). *Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang Jawa Timur*. 1, 1–11.

Nurhakim, T., Pratomo, D., & Ak, M. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Proceeding of Management*, 2(3), 3426–3433.

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>

Rakayana, W. (2013). *E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan*.

Ratnasari, T. E. S. . M. S. R. (2018). Pengaruh penerapan efileting terhadap kepatuhan

wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.24964/ja.v6i1.427>

Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.

Savilla, P., Dzulkirom, M., & Zahroh, A. R. (2018). Pengaruh Administrasi Perpajakan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(3), 48–54.

Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (p. 287). PT Refika Aditama.

Situmorang, D. M. (2019). The Effect Of Taxpayer Awareness And Fiskus Service On Performance Of Tax Revenue With Taxpayer Compliance As Intervening Variables (Case Study of Individual Taxpayers registered at the Medan City KPP Pratama). *Management and Sustainable Development Journal*, 1(1), 27–37.

Solimun. (2002). *Multivariate Analysis Structural Modeling (SEM) Lisrel dan Amos*. Fakultas MIPA.

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. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/view/1997>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Supadmi, & Luh, N. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4, 1–14.

Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. INDEKS.

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. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1542.34-38>

Zahroh, Z. A. (2018). Pengaruh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Selatan ). 55(3), 48–54.

Zaithaml, Bitner, & Gremler. (2006). *Service Marketing Fourth edition* (exclusive). Prentice Hall.

<https://surabaya.bisnis.com/read/20180419/532/786396/realisasi-penerimaan-pajak-kanwil-jatim-ii-capai-22>

