

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prediktor atau perkiraan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran dengan di mediasi kesadaran wajib pajak dan di moderasi kualitas pelayanan fiskus di Kota Surabaya. Penggunaan variabel eksogen pada riset saat ini adalah pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan pemeriksaan pajak. Variabel endogen adalah kepatuhan wajib pajak, variabel intervening adalah kesadaran wajib pajak dan variabel moderasi adalah kualitas pelayanan fiskus. Teknik pengambilan sampel melalui metode *convenience sampling* dengan kriteria responden berusia < 20 tahun hingga > 40 tahun, memiliki atau sedang bekerja di jenis usaha kafe/restoran/*bakery*, dan berdomisili di Kota Surabaya. Waktu pencarian sampel dimulai pada tanggal 01 Desember – 29 Desember 2021. Jumlah responden yang diterima sebanyak 150 responden.

Berdasarkan pada uraian pembahasan sebelumnya, tanggapan atas responden tersebut telah diolah, diuji, dan dianalisis sesuai dengan rencana sebelumnya. Maka dengan ini dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan bentuk pemahaman perpajakan yang diberikan mengenai sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia

adalah *sistem self assessment* yang merupakan sistem yang mempercayakan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Di dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentu diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan penting halnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan ini untuk penerapan *sistem* pemungutan *self assessment* tersebut. Namun, jika wajib pajak tidak memiliki pemahaman mengenai peraturan maupun proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

2. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan peraturan perpajakan yang ada dan penetapan sanksi pajak yang berlaku sepenuhnya dapat meminimalisir wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran pajak. Sehingga adanya sanksi pajak merupakan peraturan semata yang masih dapat untuk dilanggar jika sanksi yang diberikan dapat ditegakkan dengan baik.
3. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Pemeriksaan pajak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan meski pengelolaan pajak restoran telah diatur dengan adanya pemeriksaan yang berlaku, namun belum efektif karena kendala

jumlah petugas lapangan tidak sebanding dengan restoran yang ada di Kota Surabaya dan kecilnya tingkat kesadaran dari wajib pajak restoran.

4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan dikarenakan bentuk kesadaran pada wajib pajak tumbuh dengan sendirinya berdasarkan keyakinannya akan pentingnya membayar pajak. Hal ini memicu tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya khususnya pajak restoran. Semakin tinggi bentuk kesadaran pada wajib pajak merupakan hal positif yang berdampak pada penerimaan pajak restoran pada tiap tahunnya.
5. Kesadaran wajib pajak mampu memediasi secara signifikan pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwasanya adanya bentuk pemahaman perpajakan, wajib pajak dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pajak restoran sehingga secara tidak langsung dapat menumbuhkan rasa kesadaran wajib pajak akan pemenuhan hak dan kewajiban yang harus dibayarkan. Hal ini dapat berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya pajak restoran.
6. Kesadaran wajib pajak mampu memediasi secara signifikan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwasanya adanya bentuk peraturan pajak restoran sekaligus pemberlakuan sanksi pajak dapat menumbuhkan rasa kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar

pajak sekaligus menghindari pelanggaran yang akan dilakukan, hal ini wajib pajak biasanya cenderung patuh akan kewajibannya karena suatu tuntutan yang mengharuskan wajib pajak untuk taat membayar pajak sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya pajak restoran.

7. Kesadaran wajib pajak mampu memediasi secara signifikan pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwasanya adanya bentuk pemeriksaan pajak oleh fiskus dapat mengontrol perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, dan kegiatan pemeriksaan pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Artinya, kegiatan pemeriksaan pajak dapat meminimalisir pelanggaran yang akan diberukan, hal ini wajib pajak biasanya cenderung memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya pajak restoran.
8. Kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi secara signifikan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwasanya adanya bentuk kesadaran wajib pajak melalui kualitas pelayanan fiskus dapat membuat wajib pajak memiliki keyakinan ataupun niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan fiskus yang baik yang diberikan dapat

meyakinkan sikap wajib pajak untuk memilih proses membayar pajak seperti fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak dan fiskus dapat senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan. Menerima pelayanan fiskus yang baik juga dapat mendorong wajib pajak merasa bahwa penyuluhan dapat membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak sehingga dapat berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya pajak restoran.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan pada penelitian ini ada beberapa hal mengenai keterbatasan pada penelitian ini, keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini meliputi:

1. Keterbatasan pada pengumpulan data berdasarkan fenomena yang didapatkan, hal ini menjadikan peneliti kesulitan mencari data berdasarkan fenomena sesuai pada konteks topik penelitian. Hal ini dikarenakan pendapatan daerah pada tiap tahunnya tidak dipublish pada media digital maupun cetak secara umum karena merupakan hal yang beresiko ketika penerimaan tersebut disebarluaskan melalui media digital maupun cetak. Maka dari itu penulis telah mengurus permohonan pengambilan data melalui kantor pemerintah Kota Surabaya atas persetujuan dari pihak Badan Pendapatan Daerah Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya pada bagian Pajak Restoran wajib pajak Kota Surabaya.

2. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung pada responden yang sesuai pada kriteria yang ada sebanyak 150 responden. Namun, karena suasana pandemi *Covid-19* mengakibatkan kuesioner yang disebar secara *hybrid* yaitu secara *online* berupa *google form*, yang mana pada saat penyebaran secara *online* dilakukan melalui relasi-relasi dari peneliti dengan menggunakan *social media* dan jika secara *offline* berupa *hard copy*, yang mana peneliti melakukan penyebaran langsung ke lapangan serta melakukan beberapa wawancara mengenai implementasi kepatuhan dari beberapa responden.
3. Penelitian ini hanya menggunakan responden pada Kota Surabaya saja.
4. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa indikator pertanyaan kuesioner yang mana masih sama dengan beberapa penelitian sebelum-sebelumnya.

5.3. Saran

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai kesimpulan dan keterbatasan, adapun beberapa saran dari peneliti namun tidak harus dipergunakan sebagai bentuk pemecahan masalah, namun bisa dijadikan bahan pertimbangan atas pengambilan keputusan dimasa yang akan datang yang meliputi:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat segera menemukan/mencari fenomena di jauh-jauh hari, karena fenomena yang diambil merupakan bentuk penerimaan pajak suatu daerah di setiap tahunnya yang diperoleh melalui badan organisasi daerah.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan jumlah responden/sampel sehingga memberikan hasil yang lebih optimal dan

akurat mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan beberapa variabel lainnya sehingga dapat menjadi sebuah penelitian baru yang lebih bervariasi dan terkesan beda pada penelitian sebelumnya.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu bentuk referensi bagi peneliti selanjutnya kedepannya sehingga dapat memuat bentuk penelitian baru yang lebih baik lagi.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan identitas dari responden mengenai pendidikan terakhir sekaligus jabatan dari wajib pajak restoran yang bersedia mengisi kuesioner.
6. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan wawancara mengenai kondisi responden kepada para responden pada saat penyebaran kuesioner secara *offline* atau langsung ke lapangan.

Daftar Rujukan

- Andrianus, A. D., & Ghofar, A. (2016). Kesadaran Wajib Pajak Memediasi Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. 1–11.
- Choirunnisa, E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. 3(2017), 54–67. [Http://Repositorio.Unan.Edu.Ni/2986/1/5624.Pdf](http://Repositorio.Unan.Edu.Ni/2986/1/5624.Pdf)
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filing*, Dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1626. <https://doi.org/10.24843/Eja.2018.V22.I02.P30>
- Diyan Sulastika Rizajayanti. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru). *Jomfekom*, 4(1), 843–857. <https://media.neliti.com/media/publications/125589-id-analisis-dampak-pemekaran-daerah-ditinja.pdf>
- Ghofar, A. D. A. A. (2017). Kesadaran Wajib Pajak Memediasi Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.52062/Jakd.V15i1.1467>
- Ida Bagus Meindra Jaya, I. K. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(2), 1210–1237.
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & K, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi

Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65.
<https://doi.org/10.23969/jrak.v9i2.579>

Linda Sofiana, Umi Muawanah, K. A. S. (2019). Pengaruh Sanksi Pajak Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. 8(2013), 1–15.

Manafe, R. S. ., Simanjuntak, A. M. A., & Andrianti, H. N. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Pemeriksaan, Sanksi, Relasi Sosial, Dan Persaingan Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 77–91.
<https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1467>

Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Pajak Restoran Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 822–836.

Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(2), 349–359.
https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2c5&q=pengaruh+pengetahuan+dan+sanksi+perpajakan+terhadap+kepatuhan+wajib+pajak+orang+pribadi+dimediasi+kesadaran+wajib+pajak&btnq=

Ni Kadek Okta Yasi Katini, K. A. S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Administrasi Pada

- Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*, 19(1), 392–420.
- Ni Made Putri Delita Sari, I. G. N. S. Dan L. P. L. S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Badung. 2(2), 110–115.
- Ningsih, S. W., & Hidayatulloh, A. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pemilik Restoran Untuk Membayar Pajak Restoran. *Jurnal Sikap (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 5(1), 28.
<https://doi.org/10.32897/jsikap.v5i1.256>
- Pemerinta. (2003). Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2003. *Demographic Research*, 49(0), 1-33 : 29 Pag Texts + End Notes, Appendix, Referen.
- Rahmawati, T. (2020). Pengaruh Literasi Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. 7101416309, 1–116.
- Sadjiarto, N. A. Dan A. (2014). Peraturan, Omset, Pemeriksaan, Sanksi, Relasi Sosial , Dan Persaingan Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Tax & Accounting Review*, 4(1).
- Sekaran Dan Bougie, (2013). (1967). Pengaruh Keahlian Profesional, Kualitas Pekerjaan Audit, Independensi Organisasi, Karir Dan Penjurangan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Shobah, N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Di Kabupaten Banjar. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Trisnawati, M., & Sudirman, W. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel , Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Penerimaan Pajak Daerah Salah Satu Sumber Dana Pemer. 12, 975–1000.

Venusita, L., & Dyan, F. (2013). Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Dan Kontrol Keperilakuan Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Di Surabaya. Akual: Jurnal Akuntansi, 5(1), 59. <https://doi.org/10.26740/Jaj.V5n1.P59-74>

Wahda, N. S. R., Bagianto, A., & Yuniati. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pa- Jak Dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Pengaruh Kepemilikan Aset, Ketersediaan Infrastruktur Dan Pendidikan Terhadap Pendapatan Dan Kesejahteraan Rumah Tangga Miskin, 24(1), 54–69.

Yanto, Y. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Jepara. Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan, 6(1), 39–51. <https://doi.org/10.26905/Ap.V6i1.4126>