

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, Sanksi pajak, Kepercayaan kepada pemerintah dan Kesadaran manfaat pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sampel komunitas para wajib pajak orang pribadi pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan fiskus yang baik tidak menjamin meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dikarenakan telah banyak wajib pajak yang telah menggunakan E-filling ataupun E-billing.
2. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak yang diterapkan secara tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah sangat membantu atas meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Kesadaran manfaat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah memahami manfaat pajak yang sesungguhnya dan dapat membantu meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kelemahan yang memungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan beberapa keterbatasan dan kelemahan tersebut, antara lain :

- a. Adanya komunitas responden yang enggan untuk mengisi kuesioner, berimbang dengan peneliti yang memerlukan waktu cukup lama untuk mencari responden.
- b. Peneliti kurang memonitor dan mengontrol responden selama pengisian kuesioner karena via online sehingga tidak dapat memantau secara langsung.
- c. Terdapat satu variable yang bersifat heteroskedastisitas, dimana model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.
- d. Variable kualitas pelayanan fiskus yang realtime tidak didukung dengan kondisi pandemic saat ini dimana pelayanan pajak dilakukan dengan online.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang disimpulkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan mengganti variabel independen kualitas pelayanan fiskus dengan kualitas kemudahan E-filing atau menambahkan variable moderating yang dapat mempengaruhi dan memperkuat variable dependen yakni kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga penelitian dapat semakin lengkap.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian atau memperluas wilayah sampel penelitian agar dapat memberikan gambaran lebih riil mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Melakukan pengambilan sampel dengan media wawancara agar dapat memudahkan responden, sehingga responden akan lebih nyaman untuk menjawab pernyataan yang diberikan oleh peneliti dan jika kondisi tidak mendukung dapat menggunakan link by link. Hal ini diharapkan agar memiliki hasil yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arismayani, N. L., Yuniarta, I. G. A., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, dan Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 8(No. 2), 1–11.
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). PENGARUH TAX AMNESTY , PENGETAHUAN PERPAJAKAN , DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA ) Surabaya, 6.
- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1, 51.
- Indonesia. Rani Maulida, (2018). “Manfaat Pajak: Melihat Kontribusi Nyata Anda dalam Pembangunan Nasional” <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/manfaat-pajak>, diakses pada 28 maret 2021.
- Indonesia. Biro Organisasi, 2014. “Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah” <https://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id/v1/kepercayaan-publik-terhadap-pemerintah/>, diakses pada 28 maret 2021.
- Indonesia. Hestanto, 2016. “Teori Perpajakan Indonesia : Sanksi Pajak” <https://www.hestanto.web.id/sanksi-pajak/>. Diakses pada 28 maret 2021.
- Indonesia. Tira Santia, 2021. “HEADLINE: Pejabat Pajak Terseret Dugaan Suap, Pengkhianatan yang Terus Berulang?” <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4498124/headline-pejabat-pajak-terseret-dugaan-suap-pengkhianatan-yang-terus-berulang>
- Indonesia. Wayu Eka Nurisdiyanto, 2019. “Betapa Krusialnya Pajak dalam Portal Kehidupan Berbangsa dan Bernegara”

<https://www.pajak.go.id/id/artikel/betapa-krusialnya-pajak-dalam-portal-kehidupan-berbangsa-dan-bernegara>

Indonesia. Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2017. “Indonesia Peringkat Pertama dalam Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintahnya”<https://setkab.go.id/indonesia-peringkat-pertama-dalam-tingkat-kepercayaan-masyarakat-terhadap-pemerintahnya/>

Indonesia. Harmony, 2021. “Apa Saja Fungsi Pajak Bagi Pembangunan Negara?”<https://www.harmony.co.id/blog/apa-saja-fungsi-pajak-bagi-pembangunan-negara>

Indonesia. Cermati.com, 2016. “Manfaat Pajak bagi Masyarakat dan Negara.”<https://www.cermati.com/artikel/manfaat-pajak-bagi-masyarakat-dan-negara>

Indonesia. Novina Fransisca, 2020. “Gaji Minimum Kena Pajak 2020, Seperti Apa?”<https://klikpajak.id/blog/perhitungan/gaji-minimum-kena-pajak-2020/>

Indonesia. Salamadian.2017. “10 Teknik Pengambilan Sampel dan Penjelasannya Lengkap (SAMPLING).” <https://salamadian.com/teknik-pengambilan-sampel-sampling/>

Indonesia. Hariyanto.(2012). “Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Ahli.”<https://www.bambanghariyanto.com/2012/06/pengertian-kepatuhan-wajib-pajak.html>

Indonesia. Zhafran Ghani.(2021). “Skala Pengukuran dalam Ilmu Statistik Lengkap Contoh.”<https://www.ekspektasia.com/skala-pengukuran/>

Indonesia. Dita Yuwono.(2020). “Pengertian dan 4 Jenis Skala Pengukuran dalam Statistika.”<https://www.statmat.net/pengertian-dan-jenis-skala-pengukuran/>

Indonesia. Raditya Wardana.(2020). “5 Fungsi Pajak Beserta Manfaat yang Diperoleh.” <https://lifepal.co.id/media/fungsi-pajak/>

Indonesia. Dody Sulpiandy.(2020). “4 Fungsi Pajak Menurut Para Ahli”

<https://www.tutorialpajak.com/2019/08/fungsi-pajak.html>

Indonesia. Ari Syahrri.(2021). “Akuntan Gelapkan Pajak Penghasilan Karyawan

hingga Miliaran Rupiah.

[https://jabar.suara.com/read/2021/03/12/165843/akuntan-gelapkan-pajak-](https://jabar.suara.com/read/2021/03/12/165843/akuntan-gelapkan-pajak-penghasilan-karyawan-hingga-miliaran-rupiah)

[penghasilan-karyawan-hingga-miliaran-rupiah](https://jabar.suara.com/read/2021/03/12/165843/akuntan-gelapkan-pajak-penghasilan-karyawan-hingga-miliaran-rupiah)

Indonesia. Kuntoro Rido A.(2020). “Tak Bayar Pajak, 2 Pengusaha Ini Rugikan

Negara Miliaran Rupiah.”

[https://beritajatim.com/hukum-kriminal/tak-](https://beritajatim.com/hukum-kriminal/tak-bayar-pajak-2-pengusaha-ini-rugikan-negara-miliaran-rupiah/)

[bayar-pajak-2-pengusaha-ini-rugikan-negara-miliaran-rupiah/](https://beritajatim.com/hukum-kriminal/tak-bayar-pajak-2-pengusaha-ini-rugikan-negara-miliaran-rupiah/)

Indonesia. Ambar.(2018). “Teori Pembelajaran Sosial dalam Komunikasi Massa.”

<https://pakarkomunikasi.com/teori-pembelajaran-sosial-dalam-komunikasi-massa>

Jimenez, P., & Iyer, G. S. (2016). Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in Accounting*, 34, 17–26.

Latief, S., Junaidin Zakaria, & 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.

Oktafiyanto, I., & Wardani, D. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 443–453.

“Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-04/PJ/2019.”

<https://perpajakan.ddtc.co.id/peraturan-pajak/read/peraturan-direktur-jenderal-pajak-per-04pj2019>

Pelayanan, K., Perpajakan, S., & Masruroh, S. (2013).  
PENGARUH KEMANFAAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB  
PAJAK, KUALITAS

PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal).  
*Diponegoro Journal of Accounting*, 0(0), 435–449.

Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). the Effect of Awareness, Fiscus  
Services and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance At Madya  
Makassar Kpp. *national Journal of Innovation Scientific Research and  
Review*, 03(01), 797–799.

Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi  
Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada  
Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.

Trifina, B. W., & Wijayanti, E. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,  
Ketegasan Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan  
Keadilan Perpajakan, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding SNA MK  
Journal*, 2, 129–138.