

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak, insentif pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel eksogen pada riset ini adalah sosialisasi pajak, insentif pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Variabel endogen adalah kepatuhan wajib pajak.

Teknik pengambilan sampel melalui metode Convenience sampling pada wajib pajak yang berstatus wajib pajak orang pribadi pekerja bebas atau memiliki usaha di Surabaya. Waktu pencarian sampel dimulai tanggal 01-20 Januari 2021. Jumlah responden yang diterima sebanyak 100 responden. Berdasarkan pada uraian pembahasan sebelumnya, tanggapan atas responden tersebut telah diolah, diuji, dan dianalisis dan mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka sosialisasi pajak memiliki hubungan yang tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat dikatakan bahwa pemberian sosialisasi pajak masih belum tepat sasaran, wajib pajak masih belum sepenuhnya memahami apa yang telah disampaikan pada saat mengikuti sosialisasi pajak dan masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

pajaknya. Sehingga sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa terbantu dengan adanya insentif pajak ini, beban wajib pajak dalam pembayaran pajak menjadi ringan karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung oleh pemerintah. Sehingga adanya insentif pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dengan adanya pemberian sanksi pajak dapat meminimalisir terjadinya pelanggaran wajib pajak dalam melakukan pemenuhan wajib pajaknya, namun tentunya jika tidak diimbangi dengan kesadaran dari wajib pajak itu sendiri dalam melakukan pembayaran pajak, maka menyebabkan wajib pajak masih dapat melakukan pelanggaran terhadap memenuhi kewajiban pajaknya.
4. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak mendapatkan kenyamanan pada saat melakukan penyampaian SPT atau pada saat melakukan pembayaran kewajibannya karena kualitas pelayanan pajak yang berikan sangat baik sehingga membuat wajib pajak nyaman dan tidak takut untuk datang dan membayarkan pajaknya. Sehingga adanya kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini ada beberapa keterbatasan pada penelitian ini, meliputi:

1. Ada beberapa responden yang menolak untuk mengisi karena takut privasinya terganggu
2. Pada penelitian ini pengambilan sampel atau responden dengan menggunakan kuisioner melalui *gform* hanya sebatas pada 100 responden yang sesuai dengan kriteria.

5.3 Saran

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, meliputi:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain dalam penelitiannya karena pada penelitian ini nilai dari R-square hanya sebesar 3,08 atau 30,8% yang berarti variabel independen dari penelitian ini hanya mampu menjelaskan variabel dependennya sebesar 30,8%, sedangkan 69,2% lainnya dijelaskan oleh variabel independen lainnya.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah cakupan sampel atau responden lebih besar lagi sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat dan optimal lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. *Action Control*, 11–39.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES*, 50(11), 179–211.
<https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>
- Astuti, T., & Panjaitan, I. (2018). Pengaruh Moral Wajib Pajak dan Demografi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Media Akuntansi Perpajakan; Publikasi Oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 3(1), 58–73.
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP>
- 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. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523–530.
<https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Fahrizal Prasetyo, D. (2020). PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP WAJIB PAJAK DALAM MASA PANDEMI. *Endocrine*, 9(May), 6.
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS). *Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro., IV.*
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. *BP Undip. Semarang.*
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pandemi-covid-19-mempengaruhi-kinerja-apbn-2020/>
<https://m.bisnis.com/amp/read/20210404/532/1376296/kepatuhan-wajib-pajak-kota-surabaya-7315-persen>
<https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
<https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/pemerintah-tambah-sektor-usaha-penerima-fasilitas-pajak-hadapi-dampak-ekonomi-covid-19>
<https://www.pajak.go.id/id/artikel/mengenal-insentif-pajak-di-tengah-wabah-covid-19>

<https://www.pajakku.com/read/5da03b54b01c4b456747b729/Pentingnya-Pembayaran-Pajak-untuk-Negara>.

Khairiyah, Y. R., & Akhmadi, M. H. (2013). DAMPAK KEBIJAKAN INSENTIF PAJAK USAHA KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DAN PENERIMAAN NEGARA. *Modul, 1*, 1–33.

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. <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/581/425>

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>

Priyono, D. (2006). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

Qisthi Yoeanda, Afifudin, M. C. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak OP Pelaku e-commerce di Kota Malang). *E-JRA Vol. 07 No. 01 Agustus 2018*, 07(01), 32–45.

Rahayu, N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 1(2), 80–88. <https://doi.org/10.33050/jmari.v1i2.1126>

Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana ISSN: 2302-8556*, 20(1), 173–201.

Sing, T. L., & Bidin, Z. 2020. sales tax compliance and its determinants in Malaysia. *advanced international journal of banking, accounting and finance (aijbaf)* volume 2 issue 5.

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. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.

Tan, S. K., Mohd Salleh, M. F., & Md Kassim, A. 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(Number 2), 41–49. <https://doi.org/10.32890/jbma2019.9.2.3>

- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174*, 5(2), 443–453.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2301>
- Yuliasari, Wirda Salisa, et al. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)*; Vol. 4 No. 2.