



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan secara simultan maupun parsial.

Berikut merupakan hasil kesimpulan dari penelitian ini:

1. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Hal ini dikarenakan sebagian besar wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengurus pajaknya, sehingga wajib pajak tidak mendapatkan pelayanan secara langsung oleh fiskus melainkan melalui konsultan pajak yang digunakan oleh wajib pajak tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Marcori (2018) dan Brata *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa bahwa sistem administrasi *modern* (*e-SPT* dan *e-Filing*) dan pembayaran yang secara *online* memudahkan wajib pajak karna dapat dilakukan dimana saja secara cepat, sehingga wajib pajak dapat melaporkan serta membayarkan pajaknya tepat waktu. Hal ini penelitian yang dilakukan Khasanah & Yushita (2016), Sarunan (2015), Aryati & Putritanti (2017), dan

Arismayani *et.al*, (2017) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Sanksi pajak berpengaruh namun negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Hal ini dikarenakan wajib pajak cukup setuju mengenai sanksi yang dilaksanakan dengan tegas dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku untuk mendisiplinkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, namun dengan besarnya jumlah responden yang menggunakan jasa konsultan pajak yaitu 77,61% atau 104 jumlah responden dari total 134 responden, sehingga walaupun sanksi dilaksanakan dengan tegas dan sesuai dengan ketentuan, wajib pajak belum dapat memahami sendiri dengan benar tentang peraturan perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marcori (2018), Pujiwidodo (2016), Brata *et al.* (2017), Ariesta & Latifah (2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan serta mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, sehingga wajib pajak wajib pajak selalu menghitung pajaknya dengan benar dan membayarkannya tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Khasanah & Yushita (2016), Brata *et al.* (2017), Ariesta & Latifah (2017), Marcori (2018) yang menyatakan bahwa

kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **5.2. Keterbatasan**

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 134 sampel (kuesioner) sehingga penelitian yang dilakukan kurang mewakili wajib pajak orang pribadi yang tidak termasuk pegawai tetap yang berada di wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan secara menyeluruh.
2. Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang tidak termasuk pegawai tetap dengan dominasi wajib pajaknya menggunakan jasa Konsultan Pajak dalam melaksanakan kewajiban Perpajakannya yaitu 77,61% atau 104 jumlah responden dari total 134 responden.
3. Secara statistik, variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh 4 variabel independen yang antara lain pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran membayar pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 45,6% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 54,4% (100%-45,6%).

## **5.3. Saran**

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat ditujukan kepada peneliti selanjutnya terkait dengan kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Penelitian melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi yang tidak termasuk pegawai tetap dengan kriteria tidak menggunakan jasa Konsultan

Pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakannya dan menambah jumlah sampel dengan harapan dapat memberikan hasil gambaran yang lebih bisa digeneralisasi.

2. Menambahkan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti pengetahuan perpajakan, preferensi risiko perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak.

#### **5.4. Implikasi**

Berdasarkan simpulan hasil penelitian yang ada, maka implikasi yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak KPP dalam melihat bagaimana sudut pandang wajib pajak dalam menilai pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Lalu DJP atau KPP dapat meningkatkan pelayanan melalui sistem yang berbasis on-line (*e-SPT*, *e-Filing*, *e-Banking*) yang memudahkan, cepat dan dapat dilakukan dimana saja oleh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.
2. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang bagaimana pajak itu sendiri dan pentingnya pajak yang dipungut oleh fiskus bagi negara dengan mensejahterakan masyarakat melalui pembangunan sarana dan prasarana di masing-masing wilayah. Serta dengan kemudahan yang telah diberikan oleh fiskus dalam pelaporan pajak yaitu

menggunakan sistem berbasis on-line (*e-SPT*, *e-Filing*, *e-Banking*), maka wajib pajak akan berusaha memahami Undang-undang perpajakan untuk selalu mengisi SPT dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menghitung pajak dengan jumlah yang benar, dan membayarkannya secara tepat waktu.