

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi non karyawan yang berada di wilayah Kota Tangerang dan Tangerang Selatan secara simultan maupun parsial. Berikut merupakan hasil kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan sebagian besar wajib pajak dalam penelitian ini sadar bahwa pajak adalah sumber penerimaan terbesar negara sehingga wajib pajak mau mengalokasikan dananya dan menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016), Pradnyana dan I Made Purba (2018), dan Kumala dan Renisya (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
2. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan kurang dalam hal pengetahuan yang dimiliki oleh fiskus, tetapi wajib pajak tetap melakukan konsultasi dengan pihak yang memahami peraturan perpajakan seperti

fiskus sekedarnya saat mau melakukan pembayaran pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muhroni (2018) dan Kumala dan Renisyah (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

3. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak jarang mendapatkan *training* dan sosialisasi tentang peraturan perpajakan sehingga wajib pajak perlu melakukan konsultasi terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran pajak dengan pihak yang memahami tentang peraturan perpajakan. Selain itu, perhitungan pajak pada wajib pajak wirausaha tergolong mudah dimengerti sehingga wajib pajak merasa tidak perlu mengetahui dan memahami banyak tentang peraturan perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradnyana dan Purba (2018) dan Ramadhan (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
4. Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa bahwa membayar dan melapor pajak melalui sistem perpajakan mudah, aman, terpercaya, dan peraturan pajak terbaru juga dapat dilihat dengan mudah sehingga wajib pajak mau mencari informasi mengenai tempat, cara membayar, dan batas waktu pembayaran pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manuaba dan Gayatri (2017) dan Nugroho (2016) yang menyatakan bahwa

persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

## **5.2 Keterbatasan**

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 116 sampel (kuesioner) sehingga penelitian yang dilakukan kurang mewakili wajib pajak orang pribadi non karyawan yang berada di wilayah Kota Tangerang dan Tangerang Selatan secara menyeluruh.
2. Secara statistik, variabel dependen yaitu kemauan membayar pajak dapat dijelaskan oleh 4 (empat) variabel independen yang antara lain kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan dapat menjelaskan kemauan membayar pajak sebesar 33,8% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 66,2% (100%-33,8%).
3. Kuesioner variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang tidak cukup menggambarkan responden wirausaha dalam penelitian ini.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat ditunjukkan kepada peneliti selanjutnya terkait dengan kemauan membayar pajak adalah:

1. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan objek penelitian di wilayah lain sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih bisa *general* mengenai kemauan membayar pajak.
2. Menambahkan variabel independen lainnya yang diperkirakan dapat berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak seperti sanksi perpajakan dan tingkat kepercayaan pada sistem pemerintah.
3. Mencari kuesioner lain yang pernyataannya lebih dapat menggambarkan responden wirausaha dan menambahkan pertanyaan pada karakteristik responden mengenai perkiraan jumlah omset atau penghasilan bruto yang didapatkan dalam setahun untuk menggambarkan jika responden yang mengisi adalah wirausaha.

#### **5.4 Implikasi**

Berdasarkan simpulan hasil penelitian yang ada, maka implikasi yang terkait dengan kemauan membayar pajak adalah penelitian ini dapat bermanfaat untuk pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak KPP dalam melihat bagaimana sudut pandang wajib pajak dalam menilai kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak agar dapat meningkatkan partisipasi dari seluruh wajib pajak yang berada di Indonesia. DJP atau KPP juga dapat meningkatkan pelayanan sistem perpajakannya yang berbasis online seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-billing*, *e-regristation*, *virtual chat* Kringg Pajak agar dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam menyiapkan dokumen, mencari informasi, dan melakukan konsultasi dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya. Dengan kemudahan yang telah diberikan sistem perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak berusaha menghitung jumlah pajak yang benar, membayarkan dan tidak menunda pembayaran pajak.