

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menguji tentang kesadaran, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel *moderating*. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pekerja bebas/ wirausahawan yang berdomisili di JABODETABEK.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji statistik t variabel kesadaran menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,622 dengan nilai t sebesar 1,584 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,116 atau lebih besar dari 0,05. Hal ini disebabkan oleh sebagian besar dari responden sudah merasa benar dalam melakukan kewajiban perpajakannya namun sebagian responden hanya mendapatkan pendidikan tentang perpajakan dari sekolah yang dimana pengetahuan dari sekolah tidak serinci dan mendalam pengetahuan perpajakan yang didapat dari brevet atau universitas. Namun, responden masih memiliki kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Primasari (2016). Hasil uji statistik t variabel interaksi atau selisih mutlak antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 1,369 dengan nilai t sebesar 2,693

dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008 atau lebih kecil dari 0,05 yang menandakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka disimpulkan bahwa masalah ini dapat diatasi dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga responden yang sudah memiliki kesadaran dapat memiliki cukup pengetahuan yang berasal dari pelayanan aparat perpajakan agar yang mendorong wajib pajak dapat melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan dengan benar sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat.

2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji statistik t variabel sanksi perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,501 dengan nilai t sebesar 2,004 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,048 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subarkah dan Dewi (2017) serta Tawas dkk (2016). Hasil uji statistik t variabel interaksi atau selisih mutlak antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,199 dengan nilai t sebesar 0,389 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,698 atau lebih besar dari 0,05. Maka, kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan karena sanksi yang berlaku sudah cukup mendorong wajib pajak dalam mematuhi dan melakukan kewajiban perpajakannya tanpa perlu adanya kualitas pelayanan dari aparat perpajakan. Selain itu, berdasarkan dari jawaban responden,

kualitas pelayanan yang dinilai tinggi hanya berasal dari sisi sarana dan prasarana, bukan kualitas pelayanan fiskus. Hal ini menyebabkan variabel kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji statistik t variabel pemahaman peraturan perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar 0,767 dengan nilai t sebesar 2,115 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,037 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni (2019) dan Purba (2016). Hasil uji statistik t variabel interaksi atau selisih mutlak antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar -1,175 dengan nilai t sebesar -2,964 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004 atau lebih kecil dari 0,05. Maka, kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang dirasa optimal menurut sebagian responden adalah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia di KPP, bukan kualitas pelayanan dari aparat pajak. Sehingga, masih ada responden yang tidak memiliki pengetahuan secara komprehensif terkait perpajakan dan aparat pajak belum mampu memberikan edukasi secara optimal. Selain itu juga ada faktor pendidikan dari responden yang dimana sebagian responden hanya mendapatkan pendidikan perpajakannya dari sekolah sehingga pemahaman yang dimiliki tidak optimal dan mendalam untuk

menjalankan kewajiban perpajakannya. Jadi, karena H_{a3} diterima, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan adanya pengetahuan yang cukup dari wajib pajak akan peraturan serta sistem perpajakan di Indonesia, sudah dapat membuat wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa perlu ada peran dari pelayanan aparat perpajakan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purba (2016).

4. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji statistik t variabel sosialisasi perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar -0,319 dengan nilai t sebesar -0,977 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,331 atau lebih besar dari 0,05. Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden yang mengikuti sosialisasi perpajakan dalam bentuk seminar, pelatihan, dan kursus masih belum merasa terbantu dengan optimal dalam melakukan kewajiban perpajakannya yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tawas dkk (2019) dan Primasari (2016). Hasil uji statistik t variabel interaksi atau selisih mutlak antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan menunjukkan hasil koefisien regresi sebesar -0,516 dengan nilai t sebesar -1,138 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,258 atau lebih besar dari 0,05. Maka, kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang dirasa optimal menurut sebagian responden adalah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia

di KPP, bukan kualitas pelayanan dari aparat pajak. Karena kurangnya kualitas pada aparat pajak, maka sosialisasi perpajakan belum dapat diberikan dengan optimal yang akhirnya membuat sebagian responden belum merasa terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purba (2016).

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sudah mengetahui sanksi yang menjadi konsekuensinya jika tidak mematuhi kewajiban perpajakan. Namun pemahaman wajib pajak terkait peraturan perpajakan masih belum optimal sehingga ada kemungkinan terjadinya kesalahan dalam melakukan perhitungan dan pembayaran serta kesulitan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta jumlah penerimaan pajak, DJP disarankan untuk juga berfokus dalam program yang dapat membantu membantu wajib pajak yang sudah memiliki kesadaran namun masih memiliki kendala dalam pemahaman peraturan perpajakan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus dan memberikan sistem pelayanan yang mudah, hemat waktu, dan terpercaya baik secara *online* maupun *offline* selain hanya melakukan peningkatan pada sarana dan prasarana di KPP saja.

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi dari wilayah JABODETABEK tanpa adanya perincian masing-masing daerah.

2. Nilai *Adjusted R Square* dalam penelitian ini hanya sebesar 0,392 yang berarti variabel independen dalam penelitian ini hanya dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 39,2% dan sebanyak 60,8% dijelaskan oleh variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
3. Dalam melakukan analisa terkait variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, analisa dapat lebih dalam jika memiliki data terkait responden pernah diperiksa atau tidak.
4. Dalam melakukan analisa terkait variabel sosialisasi perpajakan, analisa dapat lebih dalam jika memiliki data terkait berapa kali responden telah datang langsung ke KPP.
5. Dalam melakukan analisa terkait kualitas pelayanan fiskus, analisa dapat lebih dalam jika memiliki data terkait berapa kali responden berapa kali responden pernah memanfaatkan fasilitas pajak secara *online*.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang ada, maka ada beberapa saran yang ditujukan kepada beberapa pihak terkait dengan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu:

1. Membuat perincian daerah yang mencakup JABODETABEK pada pertanyaan mengenai domisili responden sehingga dapat dilakukan pemetaan responden yang lebih rinci
2. Menambahkan atau menggunakan variabel independen lain yang dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti preferensi resiko, tarif pajak, dan lain-lain.

3. Menambahkan pertanyaan pada karakteristik responden mengenai pernah atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas responden agar analisa dapat dilakukan lebih mendalam.
4. Menambahkan pertanyaan pada karakteristik responden mengenai frekuensi responden datang ke KPP agar analisa dapat dilakukan lebih mendalam.
5. Menambahkan pertanyaan pada karakteristik responden mengenai frekuensi responden memanfaatkan fasilitas pajak *online* agar analisa dapat dilakukan lebih mendalam.