Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi non-karyawan yang NPWP-nya terdaftar di wilayah Jakarta dan Banten, menggunakan *e-registration* untuk mendaftarkan NPWP, menggunakan *e-banking* untuk membayar pajak, menggunakan *e-SPT* untuk pembuatan surat pemberitahuan (SPT), dan menggunakan *e-filling* untuk pelaporan surat pemberitahuan (SPT). Simpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai koefisien regresi 0,520 dan nilai t sebesar 3,283 dengan tingkat signifikansi 0,001<0,05 maka Ha_1 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kumala dan Ayu (2019) juga Pringgandana dan Suaryana (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.
2. Kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai koefisien regresi 0,112 dan nilai t sebesar 0,641 dengan tingkat signifikansi 0,523>0,05 maka Ha_2 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Permatasari (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh kemauan membayar pajak.
3. Persepsi efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai koefisien regresi 0,314 dan nilai t sebesar 1,904 dengan tingkat signifikansi 0,060>0,05 maka Ha_3 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian Khastuti (2016) juga Pamungkas dan Khristina (2019) yang menyatakan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

4. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil uji statistik t menunjukkan nilai koefisien regresi -0,009 dan nilai t sebesar -0,119 dengan tingkat signifikansi 0,906>0,05 maka Ha_4 ditolak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Ramadhan *et al*. (2019) dan Istiqomah *et al*. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Variabel independen dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 49,7% dan sisanya sebesar 50,3% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel yang ada dalam penelitian ini.
2. Kuesioner disebarkan ke lingkup yang terbatas, jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 138, yang kembali hanya 131, dan yang dapat digunakan hanya 100 kuesioner sehingga kurang mewakili keseluruhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP wilayah Jakarta dan Banten.
3. Pernyataan pada kuesioner variabel kualitas pelayanan fiskus lebih mengarah ke pelayanan yang diberikan secara fisik atau pertemuan langsung sedangkan terdapat variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan yang mengarah sistem yang dapat dilakukan secara *online*.
4. Dalam melakukan analisa terkait variabel kemauan membayar pajak, analisa dapat lebih dalam jika memiliki data mengenai klasifikasi jenis usaha responden.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian, berikut beberapa saran yang dapat dibagikan:

1. Menambahkan atau menggunakan variabel independen lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini dan dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak.
2. Menambahkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner dengan lingkup yang lebih luas sehingga dapat mewakili wajib pajak yang terdaftar pada KPP wilayah Jakarta dan Banten.
3. Variabel kuliatas pelayanan fiskus yang pengukuran pelayanannya dilakukan secara fisik dan variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan yang pengukurannya menggunakan sistem elektronik tidak digunakan bersamaan karena saling bertolak belakang.
4. Menambahkan klasifikasi jenis usaha pada karakteristik di kuesioner yang disebarkan agar analisa dapat dilakukan lebih mendalam.

5.4 Implikasi

Direktorat Jenderal Pajak hingga Kantor Pelayanan Pajak di masing-masing daerah harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat mendorong kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Petugas pajak dapat memberikan sosialisasi secara berkala melalui seminar, webinar, ataupun *social media* terkait kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Petugas pajak juga dapat memberikan buku panduan (dalam bentuk fisik maupun *e-book*) dan video simulasi terkait cara menghitung pajak, membayar pajak, dan melaporkan pajak, tempat membayar dan melaporkan pajak, juga batas waktu membayar dan melaporkan pajak

bagi wajib pajak yang baru mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP agar wajib pajak lebih mudah mempelajarinya dan pengetahuan yang diterima dapat memudahkan wajib pajak baru dalam melaksanakan kewajibannya sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA