

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel independen meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 78 responden menggunakan metode angket (kuesioner) dengan survei secara langsung di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Berdasarkan hasil data penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. Hal ini menunjukkan Wajib Pajak telah mengetahui peraturan perpajakan baik ketentuan umum, hak dan kewajiban, maupun konsekuensi pajak sehingga dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran semakin meningkat.
2. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. Hal ini menunjukkan baik atau buruknya kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran pada KPP Pratama Surabaya Sawahan. Hal ini menunjukkan dengan adanya sistem *e-filing* memudahkan Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan sehingga kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran semakin meningkat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut.

1. Bagi KPP Pratama Surabaya Sawahan disarankan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengambilan keputusan maupun diskusi tentang akuntansi perpajakan dalam meningkatkan pelayanan agar semakin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi khususnya pedagang eceran.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat melakukan penelitian pada lingkup yang lebih luas dan menggunakan variabel independen dari faktor internal maupun eksternal lainnya untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan teknik pengambilan data yang berbeda seperti wawancara yang mendukung pada data yang dihasilkan oleh kuesioner sehingga dapat menghindari persepsi dari responden.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan keterbatasan penelitian sebagai berikut.

1. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
2. Responden penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak orang pribadi atas pedagang eceran saja sehingga kurang mewakili dari keseluruhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surabaya Sawahan.
3. Hasil penelitian ini hanya diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner yang dibagikan dan tidak didukung dengan adanya wawancara sehingga tidak bisa menggali informasi lebih banyak dari responden.