

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang dibahas oleh peneliti dalam bab IV, hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Yogyakarta.
2. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Yogyakarta.
3. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Yogyakarta.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Keterbatasan utama terletak pada kedalaman data kualitatif, di mana peneliti belum berhasil menggali informasi secara ekstensif dari para responden untuk memperkaya jawaban kuesioner. Hal ini disebabkan oleh kendala waktu dan ketersediaan sebagian besar responden untuk mengikuti sesi wawancara singkat. Selain itu, terdapat potensi bias respon (*response bias*). Mengingat instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner *self-assessment*, terdapat kecenderungan responden untuk memberikan jawaban yang bersifat normatif atau ideal (*social desirability bias*) agar terlihat patuh.

Hal ini mengakibatkan data yang diperoleh mencerminkan persepsi subjektif responden yang mungkin berbeda dengan kondisi kepatuhan faktual di lapangan. Keterbatasan kedua dalam penelitian ini adalah jumlah responden yang relatif sedikit. Jumlah responden yang dapat diolah dalam penelitian ini adalah 53 responden, hal ini disebabkan oleh kendala perizinan dan privasi data Wajib Pajak yang ketat. Ukuran sampel yang terbatas ini dapat memengaruhi kemampuan generalisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas. Keterbatasan ketiga adalah penulis tidak melakukan verifikasi independen terhadap Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) responden. Oleh karena itu, penelitian ini berasumsi bahwa seluruh responden yang mengisi kuesioner adalah benar merupakan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta sesuai dengan kerangka sampel yang dituju, tanpa menutup kemungkinan adanya bias administratif.

5.3. Implikasi

Di dalam penelitian ini terdapat 2 implikasi, yaitu implikasi teoritis dan praktis. Implikasi teoritis pada penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pemahaman, mengembangkan wawasan, serta pengetahuan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa. Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan bukti empiris tambahan yang mendukung relevansi *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam konteks perpajakan daerah. Temuan ini menegaskan secara faktual bahwa faktor eksternal (Pelayanan,

Pemeriksaan, dan Sanksi) berperan signifikan dalam membentuk persepsi kontrol dan keyakinan wajib pajak untuk patuh. Implikasi praktis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam membantu Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), dalam mendorong dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Yogyakarta. Terdapat beberapa butir variabel yang perlu menjadi perhatian lebih bagi otoritas pajak, seperti:

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak, BPKAD dapat memberikan perhatian lebih pada aspek-aspek yang dirasa masih kurang oleh wajib pajak. Otoritas pajak disarankan menyederhanakan prosedur dan meningkatkan responsivitas serta profesionalisme petugas untuk menghilangkan hambatan administratif.
2. Pada variabel Pemeriksaan Pajak, dapat diterapkan secara lebih efektif, adil, dan transparan. Untuk menjaga kepercayaan wajib pajak, otoritas pajak perlu memastikan bahwa proses audit selalu dilakukan secara objektif, transparan, dan konsisten terhadap semua wajib pajak. Pemeriksaan yang adil akan meningkatkan persepsi risiko pelanggaran secara merata, sehingga mendorong kepatuhan.
3. Pada variabel Sanksi Pajak, penegakan hukum (law enforcement) harus dapat diterapkan secara optimal, konsisten, dan tanpa pandang bulu. Penegakan sanksi yang tegas dan adil sangat krusial. Otoritas pajak harus menjamin bahwa penegakan sanksi diterapkan secara konsisten tanpa diskriminasi, sesuai dengan pelanggaran yang terjadi, untuk memberikan

efek jera yang optimal. Penegakan sanksi yang tegas dan adil sesuai pelanggaran diyakini akan memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5.4. Saran

Menyadari adanya keterbatasan dalam riset ini, penulis ingin memberikan beberapa saran konstruktif bagi para peneliti selanjutnya. Untuk mengatasi potensi kehilangan data, disarankan agar menambah jumlah responden dan memberikan asistensi selama proses pengisian kuesioner. Langkah ini dapat menekan jumlah kuesioner yang harus dieliminasi. Lebih jauh lagi, untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif, metode kuantitatif sebaiknya dikombinasikan dengan wawancara singkat untuk menggali perspektif responden secara lebih mendalam.

Pada akhirnya, penulis berharap penelitian ini tidak hanya berhenti sebagai sebuah laporan, tetapi juga dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi riset-riset mendatang. Diharapkan ada penelitian lanjutan yang mengembangkannya dengan menggunakan metode, populasi, serta sampel yang berbeda untuk menghasilkan temuan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agita, D. D., & Noermansyah, A. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal. *Jurnal MONEX*, 9(2), 169-175.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes* (Vol 50).
- Arifin, Y. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 23(2), 189-202.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Indonesia: Pt. Rineka Cipta.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2024). *Jumlah Hotel*. https://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/212-jumlah-hotel
- CNN Indonesia. (2019). *Rasio Pajak 2019 Turun Drastis, Lebih Kecil dari 2016*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200211205100-532-473761/djp-ungkap-sebab-rasio-pajak-2019-turun-jadi-107-persen>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunandi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta, Indonesia: Bee Media Indonesia.
- Harinurdin, E. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan [Tax Compliance Behavior of Corporate Taxpayers]*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16(2), 221-234.
- Hartono, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah Dan Pengalaman-pengalaman* (Edisi 6). Yogyakarta, Indonesia: BPFE UGM.
- Hidayat. (2005). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pengusaha Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 3(2), 21-34
- Kasmir, A. (2017). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT RajaGrafindo Persada.

- Kemenkeu.go.id. (2019). *Rasio Pajak 2019 Turun Drastis, Lebih Kecil dari 2016*.
<https://komwasjak.kemenkeu.go.id/in/post/quo-vadis-penerimaan-pajak>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Mansyur, Y., Sjarlis, S., & Abidin, Z. (2023). Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel, restoran, dan hiburan di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 18(1), 29-43.
- Mardiasmo, & Yuniarti. (2011). Peran Sanksi Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20(1), 1-10.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (2021). *Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pelaporan dan Penyetoran Pajak Daerah*.
- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 177/PMK.03/2022 tentang Tata Cara Pemeriksaan Bukti Permulaan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan.
- Prayatni, P. T. D., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(1), 663-689.
- Putra, K. V. P., & Sujana, E. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(1), 166-175.
- Putri, R. A., & Jati, S. (2013). The Effect of Tax Service Quality on Tax Compliance: Empirical Evidence from Indonesia. *International Journal of Business and Economics*, 10(2), 225-236.
- Rahayu, B. (2010). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(2), 33-49.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia; Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains, Bandung.

- Ramadhanty, I., Rohman, F., & Yanto. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Jepara. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 6(1), 39-51.
- Resmi, S. (2013). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 17(2), 111-122.
- Sapriadi, P. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2(1), 89-104.
- Sari, N. M. P. D., Sanjaya, I. G. N., & Surya, L. P. L. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 110-115.
- Suandy, E. (2009). *Hukum Pajak: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. (n.d.). tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Widyawati, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(7), 123-134.
- Yanto, F., Rohman, F., & Ramadhanty, I. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Jepara. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 6(1), 39-51.