

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Penelitian ini berfungsi untuk menganalisis bagaimana pengetahuan mengenai pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, serta kualitas layanan perpajakan memengaruhi kepatuhan para wajib pajak yang bergerak di bidang restoran dan hotel di Kabupaten Temanggung. Hasil penelitian yang dilakukan pada sektor restoran dan hotel di wilayah tersebut, diperoleh informasi bahwa:

1. Pengetahuan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak yang semakin meningkat mengenai perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk menilai kurangnya sistem dan layanan yang dianggap belum memadai. Kondisi ini menyebabkan tingkat kepatuhan menurun, terutama pada kelompok berpenghasilan tinggi yang umumnya lebih memahami celah dan peluang untuk menghindari pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini bertentangan dengan hasil penelitian Agun et al. (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berkontribusi secara positif terhadap kepatuhan, serta tidak sejalan dengan Suharti dan Hidayatullah (2022) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan adanya kontradiksi dari sisi arah maupun signifikansi pengaruh dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu.
2. Persepsi sanksi pajak tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan. Sanksi yang ada belum mampu memberikan dampak jera kepada pembayar pajak sehingga efektivitasnya dalam meningkatkan kepatuhan masih rendah. Persepsi terhadap sanksi pajak dalam penelitian ini terbukti tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang sejalan dengan hasil penelitian Hapsari (2023),

namun berbeda dengan temuan Permata dan Zahroh (2022) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari sanksi pajak terhadap kepatuhan.

3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif mengenai kepatuhan. Pelayanan yang dianggap kurang memadai justru menurunkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan sistem sebagai langkah strategis untuk mendorong kepatuhan pajak di sektor hotel dan restoran di Kabupaten Temanggung. Kualitas layanan pajak dalam penelitian ini justru berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil yang kontradiktif dengan penelitian Yadnyana dan Jaeng (2024) yang menemukan pengaruh positif, serta berbeda dengan Kusumawaty (2023) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak.

## **B. SARAN**

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, beberapa saran berikut dapat dipertimbangkan untuk penelitian berikutnya:

1. Memperluas cakupan variabel penelitian  
Dalam penelitian ini hanya sebesar 39,2% variasi kepatuhan pajak yang dapat dijelaskan oleh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan. Menunjukkan adanya variabel lain yang memberikan pengaruh sebesar 60,8%. Oleh karena itu disarankan untuk memperluas cakupan variabel yang dianalisis seperti: faktor sosial ekonomi (misalnya tingkat pendapatan dan status sosial), motivasi individu (misalnya etika pajak dan persepsi keadilan), kebijakan fiskal spesifik (misalnya insentif pajak dan jenis subsidi) atau bahkan faktor psikologis (misalnya kepercayaan terhadap pemerintah dan rasa takut).
2. Meningkatkan jumlah sampel dan wilayah penelitian  
Keterbatasan jumlah responden dan fokus hanya di Kabupaten Temanggung membatasi generalisasi hasil. Penelitian selanjutnya diharapkan memperbanyak jumlah responden serta memperluas wilayah penelitian.

3. Penggunaan metodologi penelitian yang lebih beragam

Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metodologi yang lebih beragam untuk lebih dalam mengetahui mengapa kadang pengetahuan pajak justru menurunkan kepatuhan, dan mengapa pelayanan yang tidak memadai menyebabkan wajib pajak tidak mematuhi. Beberapa contoh metode seperti wawancara atau diskusi dan metode eksperimental. Dengan menggunakan metode ini akan menggali lebih dalam dan memahami dinamika kepatuhan pajak yang lebih kompleks tidak hanya dari angka statistik.