

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang. Penelitian ini secara spesifik untuk mengetahui seberapa besar peran masing-masing faktor tersebut dalam membentuk perilaku kepatuhan perpajakan di kalangan pelaku UMKM.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan pelayanan pajak terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Artinya, semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan dan semakin baik pelayanan yang diberikan otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, insentif pajak tidak terbukti berpengaruh signifikan secara terhadap kepatuhan pajak, yang mengindikasikan bahwa insentif yang ada belum cukup efektif untuk mendorong perilaku patuh secara langsung, kurangnya sosialisasi dan rumitnya prosedur klaim insentif membuat insentif tidak mempengaruhi kepatuhan pajak.

Hubungan antara tujuan dan temuan penelitian yaitu pengetahuan dan pelayanan pajak terbukti menjadi faktor kunci yang dapat diintervensi untuk

meningkatkan kepatuhan UMKM, sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* yaitu *attitude perceived* dan *behavioral control* menjadi penentu utama niat dan perilaku kepatuhan. Pengetahuan pajak membentuk sikap positif terhadap kepatuhan, sementara pelayanan pajak yang baik memperkuat persepsi kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Akan tetapi, insentif pajak yang belum efektif menunjukkan bahwa stimulus pajak tanpa didukung sosialisasi dan kemudahan akses tidak cukup kuat membentuk niat kepatuhan wajib pajak.

Keseluruhan penelitian ini menegaskan bahwa upaya meningkatkan kepatuhan pajak UMKM harus difokuskan pada penguatan edukasi dan literasi perpajakan serta optimalisasi pelayanan pajak, baik secara langsung maupun *digital*. Akan tetapi, kebijakan insentif pajak perlu dievaluasi ulang agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh pelaku UMKM serta disertai dengan sosialisasi yang intensif. Temuan ini memperkuat relevansi *Theory of Planned Behavior* dalam konteks kepatuhan pajak UMKM di Indonesia, di mana sikap positif, norma sosial, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan menjadi fondasi utama dalam membangun perilaku patuh pajak secara berkelanjutan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui secara jujur sebagai bentuk refleksi atas proses yang telah dijalankan. Kendala utama yang dihadapi adalah rendahnya partisipasi responden dalam memberikan informasi yang benar-benar mencerminkan kondisi aktual. Dalam proses pengisian kuesioner, sebagian responden tampak kurang terbuka atau cenderung memberikan jawaban

yang dianggap aman dan sesuai harapan peneliti, bukan berdasarkan situasi yang sebenarnya mereka alami. Hal ini dapat terjadi karena adanya kekhawatiran, rasa sungkan, atau keinginan untuk menampilkan citra positif di hadapan pihak luar, sehingga kejujuran dalam pengisian kuesioner menjadi kurang optimal

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menangkap kompleksitas kondisi di lapangan. Beberapa pertanyaan yang disusun mungkin belum sepenuhnya mampu merepresentasikan realitas yang terjadi pada responden. Hal ini menyebabkan data yang diperoleh berpotensi tidak sepenuhnya menggambarkan keadaan sesungguhnya, sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam hal validitas dan kedalaman informasi yang didapatkan.

5.3 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah diidentifikasi, berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk berbagai pihak terkait serta untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi Pemerintah dan Instansi Pajak

Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak, disarankan untuk terus meningkatkan upaya edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada pelaku UMKM. Materi edukasi sebaiknya dikemas secara menarik dan mudah dipahami, serta disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik UMKM. Kemudian perlu dilakukan pembinaan secara berkelanjutan, baik kepada UMKM yang sudah maupun yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak

(NPWP), agar kesadaran dan kepatuhan pajak dapat meningkat secara merata. Kolaborasi dengan Kementerian Koperasi dan UKM juga penting untuk menciptakan basis data UMKM yang lebih akurat dan terintegrasi.

2. Bagi Pelaku UMKM

Pelaku UMKM diharapkan lebih proaktif dalam mencari informasi terkait peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk memanfaatkan fasilitas pelayanan dan insentif pajak yang telah disediakan pemerintah. Selain itu, pelaku UMKM sebaiknya mulai menerapkan pembukuan sederhana dan memanfaatkan teknologi, seperti e-filing, untuk memudahkan proses pelaporan dan pembayaran pajak

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, baik dari segi wilayah maupun jumlah responden, agar hasil penelitian lebih representatif. Kemudian peneliti dapat mempertimbangkan untuk menambah atau menggali variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan pajak UMKM, seperti faktor motivasi, kondisi ekonomi, atau penggunaan teknologi informasi. Penggunaan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara mendalam atau observasi, juga dapat membantu memperoleh data yang lebih jujur dan mencerminkan kondisi sebenarnya.