

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini untuk menguji pemahaman perpajakan, persepsi sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Jatim I dan Jatim II. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jatim I yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya dan wilayah Jatim II yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner manual secara berkala selama kurang lebih satu bulan dan mendapatkan 75 kuesioner yang dapat diolah dan menggunakan *google drive* yang menghasilkan 50 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari responden yaitu melalui kuesioner baik secara manual maupun elektronik.

Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan metode koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Sebelum melakukan pengujian hipotesis peneliti menguji data terlebih dahulu dengan analisis deskriptif dan uji asumsi klasik yang

terdiri dari uji normalitas, uji Heteroskedastisitas, uji multikorelasi. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Variabel pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis pertama tidak diterima.
2. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hipotesis ketiga diterima.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini muncul beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini :

1. Kuesioner memiliki indikator pertanyaan yang banyak untuk diisi responden dikarenakan menggunakan kuesioner gabungan oleh beberapa peneliti yang juga meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Jatim I dan Jatim II, sehingga banyak responden yang tidak mengisi data dengan lengkap ataupun keberatan dalam pengisian.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan bias karena perbedaan persepsi antara peneliti dan responden mengenai indikator pertanyaan

3. Terjadinya heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan karena mempunyai nilai signifikan 0,035 dibawah 0,05.

### 5.3 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dapat dilakukan perbaikan dalam penelitian ini untuk peneliti dimasa datang yaitu :

1. Direktorat Jendral Pajak (DJP) meningkatkan kegiatan sosialisasi tentang perpajakan untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak
2. Menambah variabel independen yang lebih dapat menjelaskan variabel dependen diluar variabel yang digunakan peneliti untuk mengetahui faktor-faktor lainnya untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak untuk peneliti selanjutnya seperti kesadaran Wajib Pajak, kondisi ekonomi Wajib Pajak, peraturan perpajakan, dan lain-lain
3. Menambah waktu dan memperluas tempat pengambilan sampel sehingga tidak hanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Jatim I dan wilayah Jatim II
4. Menggunakan obyek penelitian lain untuk memprediksi Kepatuhan terhadap pajak seperti Kepatuhan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak atas penjualan online, pajak atas usaha kos-kosan, dan lain-lain

## DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pusat Statistik. 2014. Tabel Penduduk Tenaga Kerja. (Online). (<https://surabayakota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/457>, diakses 17 September 2016)
- Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax&Accounting Review*. (Online), Vol1, No1, (<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi-Pajak/article/view/441>, diakses 17 September 2016).
- Dinas Penduduk Catatan Sipil. 2015. *Badan Pusat Statistik Jumlah Penduduk Kota Surabaya*, ([www.bps.co.id](http://www.bps.co.id), diakses 17 september 2016).
- Doni Sapriadi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB". *Jurnal Akuntansi*. (Online), Vol 1 No 1, ([ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/129](http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/129), diakses 13 Oktober 2016).
- Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. 2015. "*Realisasi Penerimaan Pajak*". (Online). (<http://Pajak.go.id/content/article/realisasi-penerimaan-Pajak-31-oktober-2015>, diakses 17 September 2016)
- Dwi Prasetyaningih. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penerapan *Self Assessment System*". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- \_\_\_\_\_, 2016. *Kelemahan Self Assessment System*. (Online). (<http://Pajak.go.id/>, diakses 18 September 2016).
- Farid Syahril. 2013. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok). *Jurnal Akuntansi*. (Online). (<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/639/0>, diakses 17 September 2016).
- H. Bohari. 2003. "Penerapan *Self Assessment System* dalam Sistem Perpajakan Nasional". *Majalah Ilmiah Hukum Amannna Gappa No.13/Tahun/XI/January-Maret 2003*.

- Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang". *Tesis*. Program Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Leni Samira. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Bogor". *Jurnal AKUNIDA*. (Online), Vol 1 No 1, ([ojs.unida.ac.id/index.php/JAKD/article/view/149](http://ojs.unida.ac.id/index.php/JAKD/article/view/149)).
- Mohamad Zain. 2004. "Manajemen Perpajakan". Jakarta: Salemba Empat.
- Ni Ketut Nuari Shanti. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar". *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. (Online), Vol 7 No 2, ([ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/7750](http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/7750), diakses 13 Oktober 2016).
- Oktaviane Lidya Winerungan. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. (Online), Vol 1, No 3, ([ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2301](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2301), diakses 17 September 2016).
- Pancawati Hardiningsih. 2011. *Sistem Perpajakan*. Bandung : Pustaka Jaya.
- Pasca Rizki Dwi Ananda. 2015. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. (Online), Vol 6 No 2, ([Perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/Perpajakan/article/view/201](http://Perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/Perpajakan/article/view/201), diakses 13 Oktober 2016).
- Puji Lestari. 2010. "Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Badan di KPP Pratama Denpasar Timur". *Skripsi Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar*.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 Tentang Penetapan Wajib Pajak. Jakarta. (Online). (<http://www.kanwiljogja.Pajak.go.id/pPajak.php?id=390>)

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Tentang Fungsi Kantor Pajak Pratama. Jakarta. (Online). (<http://www.sjdih.kemenkeu.go.id/fullText/2009/62~PMK.01~2009Per.htm> , diakses 11 Oktober 2016).

Robbins, Stephen P. (1998). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Prenhallindo.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. "Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu, Satu". Jakarta.

Sri Putri Tita Mutia. 2014. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)". *Jurnal Akuntansi*. (Online), Vol2, No1, (<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/902/0>, diakses 17 September 2016).

Tryana A.M Tiraada. 2013. "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. (Online), Vol 1 No 3, ([ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2305](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2305), diakses 13 Oktober 2016).

Wikipedia. "Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi". (Online). ([https://id.wikipedia.org/wiki/Wajib\\_Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Wajib_Pajak), diakses 03 Oktober 2016).