

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini untuk menguji persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Karangpilang. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Variabel persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima.
2. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Variabel pemahaman perpajakan tidak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga ditolak.
4. Variabel kemanfaatan NPWP tidak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat ditolak.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini muncul beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah Pada saat menyebarkan kuesioner tidak cukup waktunya, karena pada saat penyebaran kuesioner yang dilakukan pada tanggal 7 mei sampai dengan 11 mei 2018 dimana wajib pajak orang pribadi telah selesai melaporkan SPT nya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Karangpilang.

## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dapat dilakukan perbaikan dalam penelitian ini untuk dimasa datang yaitu, sebaiknya penyebaran kuesioner pada wajib pajak orang pribadi dapat dilakukan sebelum tanggal terakhir wajib pajak orang pribadi selesai melaporkan SPT, yaitu sebelum tanggal 31 Maret.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Rahman. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Ainil Huda. 2015. "Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib pajak Umkm Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)". *Jom FEKON*. Vol. 2 No. 2 Oktober 2015
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior, 2nd Edition*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Professional Publishing.
- Badan Pusat Statistik. *Statistik Indonesia*. Jakarta Pusat : Badan Pusat Statistik
- Diani Widiastuti., Endang S.A., dan Heru Susilo. 2014. "Pengaruh Sosialisasi, Motivasi, Dan Pemahaman perpajakan Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. Vol 3, No 1 (2014): Desember.
- Diyat Suhendri. 2015. "Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang)". *Jurnal Akuntansi*. Vol.3, No.1 (2015).
- Emielia, Mareta., Siti R.H., dan Achmad Husaini. 2014. "Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Batu)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, Vol.3, No.1.
- Erly Suandy, 2011 Edisi 5. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.
- I Gusti Ngurah Mahardika. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja". *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*. Volume: 5 Nomor: 1 Tahun: 2015.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.

- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto Hartono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman – Pengalaman*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan, edisi revisi 2009*. Yogyakarta: Andi.
- Nelsi Arisandy. 2017. “Pengaruh Pemahaman perpajakan Wajib pajak, Kesadaran Wajib pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 14., No.1.
- Republik Indonesia. Undang – Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang – Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.
- Republik Indonesia. Kementerian Keuangan Republik Indonesia tentang Data APBN.
- Rolalita Lukmana Putri. 2016. “Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Samsudin sadii. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Vol.2. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Liputan6.com. 2018. “Pendapatan Negara Rp 1.655 T, Defisit APBN 2,57 Persen”. (Online), Berita Online, (<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3213317/penerimaan-perpajakan-2017-tertinggi-selama-pemerintahan-jokowi>, Diakses 15 Januari 2018)
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasional*. Jakarta: Salemba Empat.

- Siti, Masruroh. 2013. "Pengaruh Kemanfaaaatan Npwp, Pemahaman perpajakan Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)". *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*. Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013, Halaman 1-15.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis* (cetakan ke 16). Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suranto, Aw. 2010. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syofian, Siregar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Titik Aryati. 2012. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Badan". *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*. Vol.25. No.1.
- Viktor, Billi Josua T., Agus T.P., dan Robert L. 2016. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bitung)". *Jurnal EMBA*. Vol.4. No.4. Desember 2016. Hal 912 – 921.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Vol.1 Edisi Kesembilan. Jakarta : Salemba Empat.
- Wartasas.com. 2017. "KPP Pratama Surabaya Karangpilang Masuk Nominasi KPPc Terbaik". (Online), Berita Online, (<http://wartasas.com/polhukam/kpp-pratama-surabaya-karangpilang-masuk-nominasi-kppc-terbaik/>), Diakses 15 Januari 2018)
- Widi widodo, 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung : Alfabeta
- Yenni, Mangoting, dan A. Sardiarjo. 2013. "Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 15, No. 2, November 2013, 106-116.