

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang kualitas layanan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Surabaya. Penelitian ini berfokus pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya di Surabaya. Variabel independen penelitian ini adalah kualitas layanan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak sedangkan variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode analisis data berupa uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka kepatuhan wajib pun akan tinggi.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin wajib pajak mengerti akan pengetahuan tentang pajak, maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi.

3. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak semakin tegas, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga masih terdapat kekurangan dan kendala yang menjadikan hal tersebut sebagai keterbatasan penelitian. Keterbatasan dari penelitian yaitu:

1. Adanya karakteristik responden yang enggan untuk mengisi kuesioner, berimbas dengan peneliti memerlukan waktu yang cukup lama untuk mencari responden yang mau mengisi kuesioner.
2. Terdapat 50.2% kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Surabaya yang dipengaruhi oleh faktor lain selain variabel yang diteliti.

5.3 Saran

Adanya keterbatasan penelitian di atas, maka saran yang dapat diberikan:

1. peneliti selanjutnya agar mencari atau menambahkan variabel lain selain kualitas layanan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak sehingga akan diketahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Peneliti selanjutnya hanya menggunakan karakteristik responden yang sesuai atau yang dibutuhkan saja.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Halim. 2010. Dasar-dasar Akuntansi Biaya. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE
- Aditya, Pranata, dan Ery, Setiawan, (2015) “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], p. 456-473, feb. 2015. ISSN 2302-8556.
- Adriani. (2013). “Pajak dan Pembangunan”. Jakarta: UI Press.
- Apriani,P.,Sukirman., dan Umi,P. (2016) “Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pemerintah dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (studi pada wajib pajak PBB-P2 di kota Banjar, Jawa Barat)”. *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XVII. Lampung.*
- Amanda R. Siswanto Putri. 2013. “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar”. Denpasar: Jurusan Akuntansi Program Studi Ekonomi Universitas Udayana Bali.
- Bohari. 2012. Pengantar Hukum Pajak Edisi Revisi 9. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat. Waluyo
- Dewi Pudji Rahayu. (2014) “Penyebab Wajib Pajak Tidak Patuh Melaporkan Pajak”. *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XVII. Medan.*
- Djaali. 2010. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Evi, dan Budiarta. (2013) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], p. 345-357, aug. 2013. ISSN 2302-8556.
- Erly, Suandy. 2016. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Eka Irianingsih. 2015. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman)". Yogyakarta: Jurusan Akuntansi Program Studi Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol.3.*

Harlinda, S.P., Martdian R., dan Trixa E.W. (2016) "Pengaruh Patriotisme, Korupsi dan Pungli Terhadap Kepatuhan Perpajakan". *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi XVII. Lampung.*

Ida Zuraida dan L.Y Hari Sih Advianto, 2011. Penagihan Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Bogor, Ghalia Indonesia.

Kelley, Harold H. (2010). Attribution Theory in Social Psychology. Nebraska Symposium on Motivation, Vol 15, 1967, 192-238.

Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.

Mardiasmo. 2011. Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi. Aksara.

Mudrajad, Kuncoro. 2013. Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi. Yogyakarta : UPP STIM YKPN

Putu, Adi, P., dan Putu E.S. (2015) "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 10.2 (2015) : 456-473.*

Randi, ilhamsyah. (2016) "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)". *Jurnal perpajakan, vol 8, no 1 2016.*

Rahayu, Siti Kurnia. 2013. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Robbins, Stephen P & Judges, Timothy A. 2010. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta

Tony Marsyahrul, 2009, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Grasindo.

Soemitro, Rocmat. (2011). “Asas dan Dasar Perpajakan”. Rafika Aditama, Bandung

Vivi, Yulian. Neri, Susanti. (2013). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma”. *Ekonombis Review* vol. 2, No. 1.

Wahyu, Cahyadi., dan Jati. (2016) “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. *E-Jurnal Akuntansi*, [S.l.], p. 2342-2373, sep. 2016. ISSN 2302-8556.

Wilopo, Romanus. (2017). *Etika Profesi Akuntan : Kasus-Kasus di Indonesia*. Surabaya: STIE Perbanas Press.