

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menguji kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya dengan jumlah sampel 78 responden dari 100 kuesioner yang disebarakan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer yaitu sumber data yang didapatkan secara langsung dari responden dan data sekunder yaitu sumber data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan metode koefisien determinasi, uji F dan uji t. Sebelum diuji dengan metode tersebut dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, regresi linier berganda, dan uji normalitas. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Variabel kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama tidak diterima.

2. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga tidak diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Pada saat menyebarkan kuesioner tidak cukup waktunya, karena pada saat itu menyebarkan kuesioner pada tanggal 25 juni sampai dengan tanggal 30 juni 2015 selesai wajib pajak mengurus e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya.
2. Responden yang ada dalam penelitian ini tidak sampai 100 responden, dikarenakan pada saat itu wajib pajak sudah tidak ada yang mengurus e-faktur di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya yaitu :

1. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel independennya atau menambah variabel moderating dan intervening, karena untuk mengetahui variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel dan dapat melakukan penelitian di provinsi lain supaya hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.
3. Pemilihan waktu untuk menyebarkan kuesioner harus tepat, supaya bisa mendapatkan responden yang lebih banyak.

DAFTAR RUJUKAN

- Ajzen, Icek. 1991. *"The Theory of Planned Behavior : Organizational Behavior and Decision Processes"*. pp.179 – 211
- Arabella Oentari Fuadi, Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Tax and Accounting Review*. Vol 1. No 1
- Chorras Mandagi, Harijanto Sabijono, dan Victorina Tirayoh. 2014. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Manado". *Jurnal EMBA*. September. Vol 2. hal.1665 – 1674.
- Erly Suandy. 2006. *Perpajakan*, Edisi Dua. Jakarta : Salemba Empat
- Erwin Harinurdin. 2009. "Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei – Agustus. Hal. 96 – 104.
- Euphrasia Susy Suhendra. 2010. "Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan". *Jurnal Ekonomi Bisnis*. April. No 1. Vol 15.
- Fanie Oktaliana. 2009. "Pengaruh Kepemimpinan Lurah Terhadap Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan". *Skripsi Sarjana tak diterbitkan*, Universitas Sumatera Medan.
- Gujarati Damodar. 2003. *Basic Econometrica, 4th edition*. New York : McGraw-Hill
- Gunadi. 2005. "Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak". *Jurnal Perpajakan Indonesia*. No.5. Vol 4.
- Iga Cahaya Shinta Dewi, Ni Luh Supadmi. 2014. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9.2 : 505 – 514.
- Imam Ghazali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS, Edisi keempat*". Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFEE.
- Irma Alfiah. 2014. “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di PPKAD Grobogan – Purwodadi”. *Skripsi Sarjana tak diterbitkan*, Universitas Muria Kudus.
- Jatmiko Nugroho Agus. 2006. “Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang”. *Skripsi Sarjana tak diterbitkan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Karsimiati. 2009. “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Gabus – Pati”. *Skripsi Sarjana tak diterbitkan*, Universitas Diponegoro.
- Laksono, Jatipurbo. 2011. “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur”. *Skripsi Sarjana tak diterbitkan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Notoatmodjo Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Cipta Renaka.
- Pancawati Hardiningsih. 2011. “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. November. Hal 126 – 142.
- Safri Nurmantu, “Kepatuhan Perpajakan”. Surabaya Pos. 30 April 2009.
- Sri Rahayu. 2009. “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Akuntansi*. November. Vol 1. No 2.
- Suryadi. 2006. “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Hubungannya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak”. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 4. No 1.

Syofian Siregar. 2013. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian, Edisi Satu – Tiga*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Titik Aryati. 2012. “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*. Vol 25. No 1

V. Wiratna Sujarweni, Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

Waluyo. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

<http://www.kompas.com/>

<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>

<http://www.bambanghariyanto.com/2012/06/pengertian-kepatuhan-wajib-pajak.html>