

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis deskriptif maupun analisis linear berganda maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan hanya memiliki kesadaran yang cukup tinggi untuk membayar pajak, sedangkan untuk melaporkan pembayaran pajak tersebut masih memiliki tingkat kesadaran yang cukup rendah.
3. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti pengetahuan tentang pajak yang diterima oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih mematuhi kewajibannya membayar pajak.
4. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti penerapan sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak badan

maupun wajib pajak orang pribadi dirasa sudah cukup tepat, namun kepatuhan wajib pajak dinilai paling rendah adalah kepatuhan dalam membayar sanksi denda dan administrasi.

5. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti bahwa dengan pelayanan yang baik, ramah, jujur dan adil yang diberikan oleh petugas pajak secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **5.2 Keterbatasan penelitian**

Pada penelitian ini masih terdapat keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut yaitu tidak semua responden (wajib pajak) menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan lengkap.

### **5.3 Saran**

Dari penelitian ini, peneliti memberikan saran bagi pihak yang nantinya akan menggunakan penelitian ini sebagai referensi, yaitu :

1. Peneliti selanjutnya disarankan memilih ruang lingkup yang lebih luas misalnya seluruh Surabaya atau pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Surabaya untuk dijadikan populasi dalam penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.
2. Peneliti selanjutnya disarankan memilih dan menambah variabel lainnya lagi sehingga penelitiannya semakin lengkap. Misalnya, biaya kepatuhan pajak, pemeriksaan, dan lainnya sehingga modelnya lebih baik.

3. Bagi KPP, disarankan untuk dilakukannya sosialisasi tentang pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan agar wajib pajak lebih memahami tentang perpajakan sehingga para wajib pajak dapat membayar serta melaporkan pajaknya sesuai kesadaran yang ada dalam diri wajib pajak tersebut.



## DAFTAR RUJUKAN

- Agung M. A. Pratiwi dan Putu E. Setyawan. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 6, No 1. Hal. 139-153
- Arabella O. Fuadi dan 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.
- Banu Witono. 2008. "Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 7, No 2. Hal. 196-208.
- Ida Bagus M. J. dan I Ketut Jati. 2016. "Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 6, No 1. Hal. 471-500.
- Imam Ghozali. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Penerbit: BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ketut E. Susilawati dan Ketut Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 4 No. 2.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003
- Moh. A. R. Efendy, Siti R. Handayani dan Zahroh. 2015. "Pengaruh Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 2.
- Muslikhatul Ummah. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang". *E-jurnal Akuntansi Universitas Dian Nuswantoro*.
- Ni Ketut Muliari dan Putu E. Setiawan. 2011. "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib

Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”.  
*Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol 6 No 1.

Putu A. E. Pratiwi dan Ni Luh Supadmi. 2016. “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 15, No 1. Hal. 27-54.

Putu R. Susmita dan Ni Luh Supadmi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *e-filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 14, No 2.

Songsong Kenconowati. 2015. Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol 4 No 2.

Thomas Sumarsan. 2015. *Perpajakan Indonesia : “Pedoman Perpajakan Lengkap Berdasarkan Undang-undang Terbaru”*. Penerbit: PT Indeks

Tri Mustika, Suharno dan Fadjar Harimurti. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB di Mojosongo”. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, Vol 12, No 1.