

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. dan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji regresi ditemukan bahwa :
 - a. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikota Surakarta dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktavianie (2013). Yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Belitung dan kota Manado.
 - b. Pengetahuan pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikota Surakarta sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyati (2009) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
 - c. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surakarta. Penelitian

ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Muchsin (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

d. Hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel yang paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. dan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus (2006) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

2. Hasil determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama menjelaskan 42,8 persen variasi (perubahan naik-turunnya) pada variabel terikat. Sisanya sebesar 57,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan perlu lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti berikutnya. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor akan tetapi peneliti hanya mengambil 3 variabel yaitu sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak.
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan jumlah sampel, objek wilayah responden, kurangnya referensi peneliti karena untuk mempersingkat waktu, mempercepat mendapatkan responden dan agar lebih efektif dan efisien.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta harus meningkatkan dan menerapkan pelayanan yang prima dengan melibatkan semua unsur-unsur pimpinan dan pegawai pajak sehingga akan lebih memuaskan wajib pajak. Selain itu petugas pajak diharapkan mampu meningkatkan dan menunjukkan sikap profesional dalam melayani wajib pajak guna menumbuhkan kepercayaan publik terhadap petugas pajak..

2. Bagi pemerintah

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemerintah sebaiknya dengan cara yang lebih persuasif dalam mensosialisasikan pajak, memberi pengetahuan tentang pajak, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak sehingga wajib menjadi lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi akademisi/peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi peneliti sejenis yang akan datang dengan menambah jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian, menggunakan variabel lain selain sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak sehingga diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasinya yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Abimayu. 2004. *Wajib pajak belum patuh* .[http:// fiscal.depkeu.go.id/pernik](http://fiscal.depkeu.go.id/pernik).
Html, diakses tanggal 7 juli 2014
- Ari Juniari, Ni Kadek. 2011. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Arum, 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).*Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang. Hal.19.
- Boediono, B, 1999. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta:Jakarta
- , 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta :Jakarta
- Darmayanti, Theresia Woro, 2004. “Pelaksanaan Self Assessment Sistem Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Salatiga)”*Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume X No.1, 109-128.
- Devi T. A dan Kautsar R.S.2011.”Studi Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Pengetahuan,Persepsi, Dan Sistem Administrasi”.*The Indonesian Accounting Review*.Volume 1.No1.Januari.Pp 45-58
- Ekawati dan Endro, 2008. “Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta”. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 6.
- Ghozali, Imam. 2000. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit, UNDIP.
- , 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BadanPenerbit, UNDIP.
- , 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BadanPenerbit, UNDIP.
- Gunadi. 2005. *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 4, No.5: 4-9.

- Hair, Joseph F, Ralph E. Anderson, Ronald L. Tatham, dan William C. Black (1998). *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall International, Inc.
- , 2010. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall International, Inc.
- Harahap, A. Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Hamdan Ainie. 2002. "Tidak Relevannya Buku Petunjuk Pengisian dan Sering Berubahnya Format SPT, Memusingkan Wajib Pajak". *Jurnal Perpajakan Indonesia* Volume 1 Nomor 8 hal 36-38.
- Ihsan, Muchsin. 2013. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang". *Jurnal*. Universitas Negeri Padang.
- Istanto, fery. 2010. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak". *skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Irawan, Candra. 2013. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelewengan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". *Jurnal*. Universitas Riau.
- Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Tesis* Sarjana tak diterbitkan, Universitas Diponegoro
- John Hutagaol, dkk. 2007. "Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak". *ISSN* 1412-0240. Volume 6.No 2.Maret.Pp 186-193
- Kotler, P.& Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Maulana, A & Hayati, Y Eds). Terjemahan oleh, B. 2008. Erlangga. Jakarta
- Lidya Isma Sanjaya. 2010. "Pengaruh Sistem Informasi Pajak dan Penyuluhan Pajak terhadap Wajib Pajak untuk Melaporkan Pajak (SPT Tahunan)". *Skripsi*. Universitas Gunadarma Depok.
- Mardiasmo (2006), *Perpajakan*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Maria M. Ratna Sari dan Ni Nyoman Afriyanti. 2012. “Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur”. *Jurnal*. Universitas Udayana.
- Moeliono, Irmayanti dkk, 2007. “MPKT Modul I”, Lembaga Penerbitan FEUI, Jakarta,
- Monica Dian Anggraeni. 2012. *Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Perpajakan Sunset Policy Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang. eprints.undip.ac.id/29742/1/Skripsi008.pdf (diunduh pada 9 Juli 2014).
- Muliari, Ni Ketut & Putu Ery 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. Dalam *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol 6(1) : Hal. 1-23.
- Oktavianie L. Winerungan. 2013. “sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan pada KPP Manado dan KPP Bitung”. Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Parasuraman, A., Zeitham, A. & Berry, L. 1988. *SERVQUAL : A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1), <http://areas.kenan-flagler.unc.edu> (Diakses Tanggal 9 Juli 2014)
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Purwoko, Aditya Dwi. 2008. “*pengaruh pelaksanaan self assessment syste, kualitas pelayanan KPP, dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak*”, skripsi UIN, Jakarta
- Puspoproto, Sawaldjo. 2005.” *Manajemen Bisnis dan Kontenporer*”, PPM, Jakarta,
- Putra, Ida Bagus Gede. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu.

- Richardson, G. 2006. Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation* 15, 150-169.
- Rohmawati ,Alifa Nur & Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Universitas Udayana
- Santoso, S & tjiptono, F. 2001. *Riset Pemasaran konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Granmedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma.. 2006. *Research Method for Business*. 4th edition. John Willey, New York.
- Setianto Eka, 2010. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan pelaksanaan Self Assessment Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cilandak”. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Jakarta. Hal.45.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Surval*. Jakarta: LP3ES
- Solich Jamin (2001), *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Selama Krisis Ekonomi Pada KPP di Wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 1985. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bina Aksara.
- , 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bina Aksara.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. “Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Akuntansi Dan Teknologi Informasi* Volume 7 Nomor 1 Mei 2008.
- , 2012. ‘Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’, *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi* , Vol. 7, No. 1, hal 41-50.

- Supriyatna, Mega. 2008. “*Pengaruh Penyuluhan, Kualitas Pelayanan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kesadaran Wajib Pajak pada kpp pratama Jakarta grogol petamburan*”, Skripsi UIN ,Jakarta.
- Tarjo dan kusumawati.2006.”*Analisis Prilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System Di Bangkalan*”, JAAI Volume 10No. 1 juni 2006
- Tumiwa, Alfrits B. 2006. “*TQM :Total Quality Management*”,PPM , Jakarta.
- Trianto. 2012. *Pengaruh Faktor – Faktor Terkait Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Tidak diterbitkan.
- Umar Husein 2003 . *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Vivien. 2005. “Pengaruh Penyuluhan Perpajakan terhadap Jumlah Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak”. *Skripsi*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Waluyo. 2007. “*Perpajakan Indonesia*”, Salemba Empat, Jakarta.
- Yadnyana, I Ketut. 2010. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. Dalam *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 15(1) : Hal. 75-83.
- Yulia, Hanna. 2008. “Pengaruh tingkat kepuasan pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Tampan Pekanbaru”. Skripsi Akuntansi Universitas Riau.
- <http://www.pajak.go.id/content/belajar-pajak>. Diakses pada tanggal 18 september 2013