

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebagaimana hasil uji t dengan nilai t sebesar 8,640 dengan nilai probabilitas variabel pelayanan sebesar 0,000 (dengan signifikan pada $\alpha = 0,05$). Jadi semakin baik tingkat pelayanan aparat pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.797, nilai ini menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan (X) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama gorontalo wilayah kota gorontalo. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai *R square* diperoleh sebesar 0.635. Hal ini berarti bahwa sebesar 0.635 atau 63,5% variabilitas kepatuhan wajib pajak orang pribadi bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo dan sisanya sebesar 36,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada aparat pajak untuk melakukan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan serta perlu adanya standar waktu yang

digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak. Selain itu dalam meningkatkan pelayanan pajak, pihak perpajakan juga diharapkan agar lebih memberikan perhatian terhadap wajib pajak dalam hal pemecahan masalah untuk menghitung pajak sehingga wajib pajak dapat menghitung jumlah pajaknya sendiri tanpa perlu menggunakan jasa akuntan.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah jumlah variabel independent yang akan diteliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Alena, 2011. *Pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak penghasilan di Indonesia*. Alena group. (<http://alena19.wordpress.com>, diakses 23 April 2011)
- Ariesta, Vicky Cesio. 2011. *Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Tingkat Penghasilan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan*. Skripsi. Jakarta: STEKPI
- Berry, Leonard L. A., Parasuraman and Valerie A, Zeitham. 1994. "Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Further Research". *Journal of Marketing*. 58.1 (Jan. 1994): p111.
- Astuty, Nur Fuji. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25 Yang Dimoderasi Oleh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Se-Dki Jakarta*. Skripsi : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
- Darmastria, Hendri. 2011. *Pengertian Kualitas Pelayanan*. (http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html, diakses 02 Mei 2011)
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Buku Panduan Pelayanan*. Jakarta
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta : LKiS
- Fauvelle, Cristine -Aymar. 1999. "The Political And Tax Capacity Aof Governmant In Defeloping Countries," *KYKLOS*, Vol.52-1999-Fasc. 3, 391-413.
- Jahja, Ismiyati. 2011. *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan*. Skripsi. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak KANWIL Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara. 2011.

Persandingan Undang-Undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan

- Kementrian Pendidikan Nasional Universitas Negeri Gorontalo. 2010. *Pedoman Penulisan Karya ilmiah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja pelayanan Dan kepuasan Konsumen. Cetakan Ke 2*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Laksono, Jati Purbo. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Semarang*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan edisi revisi 2011*. Yogyakarta : Andi
- Martinez, Jorge. Vazquez and Benno Torgler. 2009. "The Evolution Of Tax Morale In Modern Spain," *Journal of Economic Issues*, 43.1 (2009): 1+. *Gale Education, Religion and Humanities Lite Package*.
- Murphy, Kristina . 2003. "Procedural Justice And Tax Compliance," *Australian Journal of Social Issues*. 38.3 (2003): p379. *From Gale Education, Religion and Humanities Lite Package*.
- Noviani, Vita. 2011. *Analisis Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Hukum Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung*. Skripsi. Bandung : Universitas Komputer Indonesia
- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terpadu*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Rajif, Mohamad. 2011. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha Ukm Di Daerah Cirebon*. Jakarta : Universitas Gunadarma
- Rochaety, Ety. Ratih Tresnati dan Abdul Madjid Latief. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian* .Revisi Terbaru. Bandung : Alfabeta
- _____, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

- Supadmi, Ni Luh. 2008. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : Se - 84/Pj/2011 Tentang Pelayanan Prima
- Syamsuri. 2011. *Tentang Pelayanan Publik*. (<http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/2011/01/tentang-pelayanan-publik.html>, diakses 2011)
- Torgler, Benno. 2005 . “*Tax Morale In Latin America “Research in Economics, Management and the Arts, Switzerland. 122: 133–157.*
- Victoria, A (Redd,). 2008. “*The Economic Psychology of Tax Behaviour” Law & Society Review 42. 4 (2008): 942-944.*
- Widjaya, Annisa Gama. 2011. *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Reformasi Perpajakan 2008 Dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Kota Semarang Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak. Jawa Tengah I*
- Yulianti, Ulfah . 2011. *Pengaruh Pengenaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Skripsi. Jakarta : STEKPI*
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat*