

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terletak pada kriteria yang baik serta untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi terletak pada kriteria cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maupun sanksi perpajakan tidak mampu memberikan dampak yang besar bagi kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo. Nilai positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah antara kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo. Nilai positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo.

4. Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo. Hal tersebut didukung dengan nilai koefisien determinasi berjumlah 30,9%

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya bagi kualitas pelayanan dibenahi oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gorontalo terutama dalam hal keandalan dan sikap empati. Hal tersebut dapat dilakukan dengan motivasi pimpinan bagi pegawai untuk terus meningkatkan sikap sigapnya dalam melayani masyarakat.
2. Sebaiknya sanksi perpajakan disosialisasikan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gorontalo dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Kepatuhan orang pribadi dalam pembayaran pajak, masih sangat kurang untuk itu perlunya bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gorontalo untuk terus menganalisa faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antara News, 2010, *Realisasi Penerimaan Pajak Karimun 90,93 persen*, <http://kepri.antaraneews.com/berita/14428/realisasi-penerimaan-pajak-> karimun 9093-persen diakses pada 27 Mei 2013.
- Arum, H.P. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Skripsi*. Semarang : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prinadi Media Group.
- Direktorat Jenderal Pajak. 1988. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE 26/PJ.2/1988 tentang Kriteria WP Efektif Dan WP Non Efektif*. Jakarta.
- Fuadi, 2013, *Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap keptuhan pajak UMKM di Jawa Timur*. Skripsi. Universitas Kristen Petra.
- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Modus Vol. 18, No. 1: 10-28 Susanto,hery.2012. [www.Antarnews.com](http://www.Antarnews.com)
- Ghozali, I, 2011. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Jatmiko, A.N, 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Saksi Denda,Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan*

*Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tesis.* Semarang : Program Studi Magister akuntansi Universitas Diponegoro

Kodrat, W, 2010, *Pengamat : Kasus Gayus Bikin Orang Malas Bayar Pajak*, <http://www.solopos.com/2010/03/25/pengamat-kasus-gayus-bikin-orang> malas-bayar-pajak-17279, diakses tanggal 14 februari 2015

Mardiasmo.2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.  
Masruroh.2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Tegal. Skripsi.*

Muhtasun, 2011. *Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang Pribadi terhadap tingkat penerimaan pajak di Kabupaten Laten.* Universitas Sriwijaya. Skripsi

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur.* Jurnal akuntansi bisnis Vol.6.1-Jan 2011

Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi X Makasar.*

Nugroho, Agus Jatmiko, 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang).* Universitas Diponegoro.  
Tesis

- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49, hal 41-50
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Pranadata, 2014. *Pengaruh pemahaman wajib pajak ,Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi
- Rustiyaningih, S. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta No.02 Tahun XXXV/ Juli 2011, ISSN 0854-1981*. 1-11
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta.
- Supadmi, N.L. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=14057&val=945> diunduh pada 15 Februari 2014.

Supriyati dan Nurhidayati, 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi, Vol. 7 No. 1

Susanto,hery.2012. [www.ortax.org](http://www.ortax.org)

Sofyan, Marcus Taufan. 2006. *Pengaruh Sistem Modernisasi Administras Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Tangerang: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara

Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada