

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Gorontalo. Besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 51.7% dan sisanya sebesar 48.3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti pengetahuan, kesadaran, wajib pajak.

5.2 Saran-saran

Dari hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik dari para pegawai yang ada di SAMSAT Kota Gorontalo terutama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak.
2. Untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada wajib pajak, hendaknya pegawai memperhatikan prosedur-prosedur yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak serta memberikan sosialisasi atau pemahaman kepada setiap wajib pajak untuk selalu memperhatikan tanggal jatuh tempo pajaknya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan publik.

3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan objek penelitian tidak terbatas hanya kualitas pelayanan saja, namun dapat menambah variabel independent lain yang mungkin memiliki pengaruh juga terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2014. *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik* : CV BUDI UTAMA
- Alpen Sari Lisa Vivin. 2015. Skripsi. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPPN Pratama*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo
- Fathoni Rusydi, Khoirul M. 2008. Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batu*”. : ISSN 1693-5241
- Fitri, 2015. Skripsi. *Peran dinas pendapatan pengelolaan keuangan dan aset daerah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kel. Dulalowo timur kec. Kota tengah kota gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo
- Harinurdin, Erwin. 2009. Jurnal . *Prilaku Kepatuhan Wajib Pajak Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei–Agustus 2009, hlm. 96-104 ISSN 0854-384, Volume 16, Nomor 2
- Isyatir, Nur dan Isnaini, Anis. 2015. Artikel *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karangayar*. Surakarta Universitas Muhammadiyah
- Mardiasmo. 2011. Edisi Revisi. *Perpajakan* : penerbit ANDY Yogyakarta
- Mory, Septian. 2015. Jurnal. *Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Muchlis,2015. Skripsi *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari*. Muhammadiyah Gorontalo
- Putri,Siswantor R Amanda .2012. Jurnal *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar*. Universitas Udana. Bali
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutedi, Ardian. 2009 . *Implikasi Hukum Atas Sumber Pembiayaan Daerah Dalam Kerangka Otonomi Daerah*. Sinar Grafika
- Setyawati, Eka. 2013. Skripsi. *Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Melakukan Pekerjaan Bebas*. Universitas islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta
- Thia Dwi Utami Kardinal. 2015. *Jurnal Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama*. Palembang : Seberang Ulu.

Trisnawati dan Mika Niluh. 2015. *Tesis “Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar Bali*. Universitas: Udayana Denpasar

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia : Salemba Empat*

Wijoyanti, Mayang. 2010. *Skripsi Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Pratan*