

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Keadilan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hal ini dikarenakan keadilan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak tidak dapat menentukan apakah mereka akan bersikap patuh atau tidak. Peraturan perpajakan yang sangat mengikat lebih mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh dibandingkan dengan rasa keadilan yang mereka rasakan.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepatuhan untuk membayar maupun melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang telah dilakukan oleh pegawai pajak, bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan kepentingan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Apabila pelayanan pajak

yang diberikan baik, maka akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pelayanan yang berkualitas tetap dijaga dan diperhatikan oleh kantor pajak maupun dirjen pajak.

3. Kepastian hukum pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh hukum pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan pula. Kepastian hukum pajak yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut.
4. Keadilan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepastian hukum pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.
5. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak lebih dipengaruhi oleh ketatnya sistem perpajakan yang berlaku dibandingkan persepsi mereka mengenai keadilan perpajakan.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan untuk masa mendatang adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan untuk pengambilan keputusan mengenai kebijakan perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya di masa mendatang.

2. Kepada wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, hendaknya lebih membuka wawasan dan merubah pola pikir bahwa pembayaran pajak akan menjadi lebih mudah jika mengikuti semua aturan yang berlaku. Wajib pajak harus membayar, dan menyetor kewajiban perpajakannya tepat waktu.
3. Penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi sedemikian rupa kepada pihak yang berkepentingan serta dapat digunakan sebagai bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya. Di samping itu, penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.
4. Sebaiknya Kualitas Pelayanan Pajak yang baik tetap dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar dapat membantu Wajib Pajak lebih taat dan patuh atas kewajiban perpajakannya.
5. Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak secara terus menerus melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai perubahan-perubahan kebijakan perpajakan yang ada, sehingga Wajib Pajak dapat memahami dan mengerti semua peraturan dan ketentuan dalam perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

## Daftar Pustaka

- Andarini Pris. 2010. Dampak Dimensi Keadilan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Ang Yien Sin. 2010. Pengaruh Perubahan UU Tentang Ketentuan Umum Perpajakan Dalam UU No. 28 Tahun 2007 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Skripsi. Surabaya : Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Darma Cendika.
- Cindy Jotopurnomo. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Skripsi. Surabaya : Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra.
- Daniel Huslin. 2015. Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi. Universitas Tarumanegara.
- David Marta Surya. 2014. Pengaruh Kepemilikan NPWP, Sistem Self Assessment, dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro di Galaxi Mall Surabaya Dalam Membayar Pajak. Skripsi. Surabaya : Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Darma Cendika.
- Dian Anggraeni B. 2013. Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., 2013, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kepatuhan Wajib Pajak. Jakarta : Media.

Riano Roy Purnaditya. 2015. Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

Rismawati sudirman dan Antong Amiruddin. 2016. Perpajakan. Buku 5. Edisi Revisi. Malang : Empat Dua Media.

Sanusi, Anwar. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta : Erlangga.

Siska Novianti. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. Skripsi. Palembang : Fakultas Ekonomi. STIE MDP.

Sudirman dan Amiruddin. 2012. Perpajakan. Buku 1. Edisi 1. Malang: Empat dua

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA.

Tansuria, Billy Ivan. 2010. Pokok-Pokok Ketentuan Umum Perpajakan. Buku 1. Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wahono. 2012. Mengurus Pajak Itu mudah. Buku 1. Edisi 1. Jakarta: Gramedia.

Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Buku 10. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.

Wirawan B. Ilyas dan Rudi Suhartono. 2013. Perpajakan. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.