

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian tentang Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Memenuhi Kewajiban Pajak yang dilakukannya studi kasus di KPP Pabean Cantian Surabaya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan karakteristik responden yang berbeda-beda tentang sudut pandang pentingnya pengetahuan dalam hal membayar pajak sehingga akan mempengaruhi hasil dan opini wajib pajak mengenai pengetahuan. Pengetahuan yang tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh masih belum adanya kepekaan yang terjadi dalam diri wajib pajak dalam memotivasi diri sendiri untuk membayar pajak meskipun mereka sudah mengerti tentang pengetahuan pajak. Selain itu WP tidak memiliki motivasi membayar pajak meskipun mereka memiliki pengetahuan dikarenakan masih adanya anggapan bahwa WP membayar pajak, tetapi mereka tidak mendapat hasilnya secara langsung seperti pengobatan dan pendidikan yang masih belum terlaksana sampai ke pelosok daerah serta

tunjangan sosial. Serta transparansi dan akuntabilitas dalam pajak juga menjadi salah satu penyebab pengetahuan wajib pajak terhadap motivasi membayar pajak, dikarenakan WP kurang percaya terhadap hasil dari pajak akan ditujukan untuk apa saja.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pelayanan pajak, maka wajib pajak tersebut memiliki motivasi yang tinggi dalam hal membayar pajak. Hal ini dapat dikarenakan karakteristik responden yang memiliki motivasi dalam membayar pajak yang dikarenakan pelayanan dari KPP yang membuat mereka merasa dihargai dan diperhatikan sebagai wajib pajak. Hasil survei dapat menunjukkan bahwa jika pelayanan yang diberikan oleh KPP dapat diterima baik dan berkenan di kalangan masyarakat, akan menimbulkan motivasi wajib pajak dalam hal membayar pajak.

5.2 Keterbatasan

Persepsi yang diberikan responden dalam bentuk kuisioner, sehingga persepsi yang diberikan terbatas pada pertanyaan yang ada. Hal ini menyebabkan penggalian persepsi tidak dapat dilakukan secara mendalam.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan dari penelitian ini, dapat diberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Saran bagi KPP

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu motivasi WP dalam hal membayar pajak. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pajak seperti kemudahan yang diberikan oleh KPP untuk membayar dan melapor pajak dapat memberikan motivasi tersendiri dalam membayar pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak merupakan motivasi WP dalam hal membayar pajak.

2. Saran bagi pemerintah

Pemerintah mengupayakan sosialisasi tentang pajak dengan memberitahukan tentang peraturan-peraturan pajak yang berlaku di Indonesia, serta memberikan hasil yang nyata bagi pembangunan di Indonesia. Hal ini berupaya agar masyarakat dapat mengerti tentang peraturan pajak dan merasa tidak sia-sia untuk membayar pajak, sehingga memberikan motivasi terhadap masyarakat dalam membayar pajak. Selain itu transparansi dan akuntabilitas dalam pajak juga diperlukan agar masyarakat lebih termotivasi membayar pajak.

3. Saran bagi peneliti selanjutnya

- a. Selain menggunakan kuisisioner, penelitian berikutnya sebaiknya menggunakan metode wawancara langsung kepada responden agar lebih mendalam.

- b. Memilih KPP yang belum diteliti dari peneliti-peneliti sebelumnya.
- c. Selain itu dapat ditambahkan pengembangan kuisisioner yang mengukur karakteristik obyek penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Arisman, 2014. Mengukur Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Pelayanan Publik, *Artikel Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Bayu, C., Heru, S, dan Zahroh, Z.A., 2015, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak, *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1, No. 1, Januari.
- Effendi, M., 2014, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Farmita, A.R..., 2014, Tunggakan Pajak Di Jawa Timur Capai Rp 900 Miliar, (<http://bisnis.tempo.co/read/news/2014/12/08/087627160/tunggakan-pajak-di-jawa-timur-capai-rp-900-miliar>, diunduh 7 Oktober 2015).
- Ghozali, I., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Peneliti Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gusnita, C., 2013, Penyuluhan, Edukasi Perpajakan Kepada Masyarakat, (<http://www.merdeka.com/peristiwa/penyuluhan-edukasi-perpajakan-kepada-masyarakat.html>, diunduh 7 Oktober 2015).
- Hariyanto, 2010, Teori Hierarki Kebutuhan Maslow, (<http://belajarpsikologi.com/teori-hierarki-kebutuhan-maslow/>, diunduh 14 Desember 2015).
- Istanto, F., 2010, Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam

Membayar Pajak, *Skripsi UIN*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Khasanah, S.N., 2014, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Meliala, S., 2007. Mengapa Masyarakat Enggan Membayar Pajak, Bandung: Universitas Katholik Parahyangan.

Natalia, D., 2016. Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya, Surabaya: Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.

Noermijati, 2008, Teori Dua Faktor Herzberg, *National Conference OnManagement*, (http://asp.trunojoyo.ac.id/wpcontent/uploads/2014/03/KAJIANTERHADAP-TEORI-DUA-FAKTORHERZBERG..._Noermijati.pdf), diunduh 14 Desember 2015.

Pengetahuan, 2014, Pengertian Pengetahuan Menurut Para Ahli, (<http://dilihatya.com/1520/pengertian-pengetahuan-menurut-para-ahli>, diunduh 14 Desember 2015).

Pranadata, I Gede Putu.(2014). “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol 2, No. 2.

Qomariah, S., 2008, Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak, *Skripsi UIN*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Resmi, S., 2003, *Perpajakan : Teori & Kasus Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sarinadi, N.N., 2015, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan Pada UD Surya Logam Desa Temukus Tahun 2014, *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, Vol. 4, No. 1.
- Sartika., 2008, Pengaruh Kecerdasan Spiritual Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan, *Skripsi UIN*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sekaran, U., 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, E, 2009, *Hukum Pajak*, edisi 4, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta
- Sumarsan, T., 2012, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Indeks.
- Susanto, H., 2012, “LUNASI PAJAKNYA AWASI PENGGUNAANNYA”, (<http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak>, diunduh pada 1 Juni 2016)
- Waluyo, 2011, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Winarno, 2011, *Pengembangan Sikap dan Entrepreneurship dan Intrapreneurship*, Jakarta: Indeks.
- Wirahadi,A., Afridian., dan Y. Septriana, 2008, Konflik Keagenan: Tinjauan Teoritis dan Cara Mengurangnya, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol.3, No.2, Desember: 47-55.