

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Struktur organisasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh karena jumlah *account representative* yang tidak sebanding dengan semakin bertambahnya jumlah wajib pajak yang telah mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.
2. Kualitas layanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga karena kualitas layanan yang buruk tidak akan menyebabkan tingkat kepatuhan menurun, selain itu adanya aparat yang lalai dalam memberikan kualitas prima tidak menyebabkan wajib pajak menjadi enggan untuk membayar pajak dengan datang langsung ke kantor pajak serta kurangnya jumlah *account representative* juga dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pajak.
3. Fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan para wajib pajak lebih suka melakukan segala sesuatu dengan instan seperti menggunakan fasilitas *E-System* yang mempermudah penyetoran dan pembayaran pajak. Selain itu, kemampuan wajib pajak dalam

menggunakan teknologi internet sudah cukup baik karena dewasa ini, teknologi informasi sudah semakin dipermudah.

4. Kode etik mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga semakin banyaknya para aparat yang semakin menjalankan dan menerapkan kode etik dalam etika perpajakan sehingga menyebabkan timbulnya persepsi dari para wajib pajak bahwa sistem administrasi perpajakan sudah benar-benar dibenahi.

5.2 Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya di Plasa Marina Surabaya sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi.
2. Banyaknya *tenant* yang tidak dijaga langsung oleh pemiliknya ataupun pemilik *tenant* menolak mengisi (karena menyangkut pajak).

5.3 Saran

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

1. Sosialisasi mengenai sistem administrasi perpajakan diharapkan semakin ditingkatkan lagi oleh pemerintah pada kantor pajak, serta untuk lebih mempermudah lagi format pengisian SPT mengingat banyak para wajib pajak yang belum semuanya

memahami cara dalam mengisi SPT. Hal lain yang perlu diperhatikan juga dalam hal penerapan kode etik oleh setiap bagian dalam struktur organisasi kantor pajak agar citra kantor pajak semakin baik dimata masyarakat.

2. Kepada pihak wajib pajak, hendaknya lebih membuka wawasan dan merubah pola pikir bahwa tidak semua aparat melakukan kecurangan dalam hal perpajakan sehingga kepatuhan akan membayar pajak dapat dibangun.
3. Untuk penelitian selanjutnya, metode penelitian yang digunakan hendaknya tidak berfokus hanya dengan menggunakan *survey* kuesioner, akan tetapi dapat lebih diperluas dengan cara wawancara secara langsung terhadap wajib pajak agar data yang diperoleh menjadi lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fasmi, L. dan F. Misra, 2012, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, *Simposium Nasional Akuntansi*, tanggal 4 Juni 2012: Hal. 19-20.
- Ghozali, I., 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadini, T., 2012, Perubahan Sistem Organisasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari, *Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Handarani, T., 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama, *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta*.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.03/2007, 2007, Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan, Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003, 2003, Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-14 /PJ/2013, Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian Dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 Dan/ Atau Pasal 26 Serta

Bentuk Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 Dan/atau Pasal 26.

- Prastyo, T., 2006, Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kanwil v Jawa Tengah dan DIY), *Tesis Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Rahayu, S. dan S. Lingga, 2009, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X"), *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009*: 119-138.
- Rapina, J. dan Y. Carolina, 2011, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying), *Jurnal Riset Akuntansi Vol. III No.2 Oktober 2011*.
- Sofyan, T., 2005, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, *Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Akuntansi Negara*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003, Keuangan Negara.
- Utami, S. R., Andi dan Soerono A. N., 2012, Pengaru Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Symposium Nasional Akuntansi XV, Banjarmasin, September*.
- Waluyo, 2009, *Perpajakan Indonesia*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat.

Ximenes, I., 2010, Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung, *Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung*.