

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja *account representative*, keterbukaan informasi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates.
2. Keterbukaan informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates.
3. Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates.

#### **5.2. Keterbatasan**

Setiap penelitian tentu memiliki keterbatasan yang berbeda-beda. Pada penelitian ini pun terdapat keterbatasan, yakni ada beberapa responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap. Selanjutnya, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, maka terdapat beberapa responden yang mengisi kuesioner dengan tidak serius. Kemudian, ada beberapa responden yang tidak berkenan mengisi kuesioner dikarenakan jam kerja yang sibuk sehingga tidak ingin membuang waktunya untuk berpartisipasi.

### 5.3. Saran

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak tertentu, yaitu untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti serupa, dapat melakukan penelitian di wilayah yang lain. Saran berikutnya, yaitu untuk metode pengumpulan data dapat digunakan metode wawancara, sehingga hasil jawaban responden dan hasil data yang diolah lebih valid. Kemudian, bagi KPP Pratama Wates untuk lebih memudahkan akses informasi dan menyederhanakan informasi seputaran perpajakan yang akan diberikan kepada wajib pajak sehingga mudah untuk dipahami. Bagi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates untuk lebih memanfaatkan kemudahan akses yang diberikan oleh KPP Pratama Wates melalui jaringan internet.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I. I., dan Kurnia, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol 10, No 6.
- Afrianto, R., Rifa, D., dan Yunilma. (2018). Kajian Atas Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penegakan Hukum, dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kota Padang. *E-Jurnal Universitas Bung Hatta*. Vol 13, No 1.
- Amilia, R., Mahaputra, I. N. K. A., dan Sudiartana, I. M. (2021). Analisis Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Pajak, Akuntabilitas Perpajakan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal KARMA*. Vol 1, No 5.
- Andinata, M. C. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol 4, No 2.
- Annas, A. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Makassar: Celebes Media Perkasa.
- Asrori, M. (2009). *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: CV Wacana Prima.
- Biro Tata Pemerintahan Setda DIY. (2021, Semester II). Kependudukan DIY. Retrieved from [kependudukan.jogjaprov.go.id](https://kependudukan.jogjaprov.go.id):  
<https://kependudukan.jogjaprov.go.id/statistik/penduduk/wajibktp/17/0/02/01/34.clear>
- Fahmi, D. (2021). *Persepsi, Bagaimana Sejatinnya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Feldman, R. S. (2009). *Essentials of Understanding Psychology, Eight Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman (Edisi 6)*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hasibuan, M. R. Z. (2018). *Pengaruh Kinerja Account Representative dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Binjai*. Skripsi, Universitas Medan Area.

- Helmiyanti. (2018). *Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi*. Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Hery. (2018). *Soal-Jawab Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Imelda, B. dan Haryanto. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol 3, No 2.
- Intrada, B., Wahyudi, T., dan Azwardi. (2019). The Influence of Personal Taxpayer Attitudes Related to the Implementation of Administrative Sanctions, Account Representative Services and Ability to Pay Tax Amnesty Ransom to the Compliance of Individual Taxpayers in Palembang City, Indonesia. *Journal of Accounting, Finance, and Auditing Studies*. Vol 5, No 2.
- Jati, B. (2021, Maret 29). Minat Baca Masih Rendah, Dewan Dorong Pemkab Berinovasi. Retrieved from kulonprogo.sorot.com: <https://kulonprogo.sorot.co/berita-8632-minat-baca-masih-rendah-dewan-dorong-pemkab-berinovasi.html>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Khairunisa, R. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Kristianten. (2006). *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan, R. (2020, November 5). 3 Sumber Pendapatan Negara Indonesia (Pajak, PNB, Hibah). Retrieved from lifepal.co.id: <https://lifepal.co.id/media/3-sumber-pendapatan-negara/>
- Kusumayanthi, L. O. dan Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Journal Akuntansi*. Vol 28, No 1.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Markus, M. (2005). *Perpajakan Indonesia, Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Melando, N. dan Waluyo, W. (2013). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Tigaraksa). *ULTIMA Accounting, Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol 5, No 2.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muflih, M. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Kota*. Skripsi, Universitas Sumatera Utara.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Notoatmodjo dan Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Peraturan Kementerian Keuangan No. 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak
- Pramana, H. W., (2012). *Aplikasi Inventory Berbasis Access 2003*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Prameswari, S.I. (2021). *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Pajak, dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha di Kabupaten Blora*. Skripsi, Universitas Islam Yogyakarta.
- Puspasari, P. S., dan Suharno. (2021). *Pajak Penghasilan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jakarta: PT Edukasi Insan Cerdas.
- Putriana, D. (2017). *Pengaruh Transparansi Dalam Pajak, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Norma Ekspektasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten)*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rahardjo, S. S. *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahma, M. (2019). Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Wajib Pajak Kota DKI Jakarta). *Jurnal Buana Akuntansi*. Vol 4, No 1.
- Rahman, A. N. M., Alam, S., dan Junaid, A. (2019). Individual Taxpayer Compliance: Moral Aspect Review In Taxation. *International Journal of Advanced Research*. Vol 7, No 10.
- Ramadhanty, A. dan Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol 9, No 4.
- Robbins, P. S. (2003). *Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. dan Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadik, M., Sari, S. M., dan Ilham. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara. *Jurnal Pabean*. Vol 3, No 2.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sembiring, L. J. (2021, November 5). Ternyata Cuma Segini Orang RI Patuhi Pajak, Kamu Termasuk?. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/news/20211105080424-4-289174/ternyata-cuma-segini-orang-ri-patuhi-pajak-kamu-termasuk/1>
- Serim, M., Inam, B., dan Murat, D. (2014). Factors Affecting Tax Compliance of Taxpayers: The Role of Tax Officer The Case of Istanbul and Canakkale. *Business and Economics Research Journal*. Vol 5, No 2.
- Siahaan, F. O. P. (2013). The Effect of Tax Transparency and Trust On Taxpayers Voluntary Compliance. *Journal on Business Review*. Vol 2, No 3.
- Simamora, B.. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.

- Simarmata, J., dkk. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Simarmata, J., dkk. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Smet. B. (2004). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Suandy, E. (2017). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suminar, A. (2021, Oktober 21). Pengamat: Minat Baca Indonesia Rendah, Budaya Tutar Lebih Tinggi. Retrieved from suarasurabaya.net: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/pengamat-minat-baca-indonesia-rendah-budaya-tutar-lebih-tinggi/>
- Supramono dan Damayanti, T. W. (2010). *Perpajakan Indonesia – Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyanto, A. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 3 Tahun 2016 tentang Penyediaan Layanan Aplikasi dan/atau Konten Melalui Internet (*Over The Top*).
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thian, A. (2021). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 9 Tahun 2017 tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Utami, R. T., Widodo, A. S., dan Ashari, A. (2017, Oktober 18). Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Sanksi Pajak, E-SPT, dan Kinerja Account Representative terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak. *E-Journal Universitas Muhammadiyah Semarang*.

- Widiyanto, D. (2021, Desember 8). Jelang Akhir Tahun, Kanwil DJP DIY Terus Berupaya Capai Target Penerimaan Pajak. Retrieved from krjogja.com: <https://www.krjogja.com/ekonomi/keuangan/jelang-akhir-tahun-kanwil-djp-diy-terus-berupaya-capai-target-penerimaan-pajak/>
- Widiyanto, D. (2022, Desember 5). Akses Internet Putus, Pelanggan Keluhkan Program 'PulsaKu'. Retrieved from krjogja.com: <https://www.krjogja.com/berita-lokal/diy/kulonprogo/akses-internet-putus-pelanggan-keluhkan-program-pulsaku/>
- Zainal, V. R. (2013) *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

