

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai Pengaruh Samsat Keliling, e- Samsat Sak[pole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1), maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil nilai  $t$  hitung sebesar 2,411 dengan signifikansi 0,018, maka Samsat Keliling berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05, hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada Samsat Keliling akan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada wajib pajak, mayoritas wajib pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi Samsat Keliling, karena inovasi layanan Samsat Keliling dianggap lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas.
2. e-Samsat Sakpole tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil nilai  $t$  hitung sebesar -1,89

dengan signifikansi 0,071, maka e-Samsat Sakpole tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05, mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada e-Samsat Sakpole tidak akan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum sepenuhnya memanfaatkan aplikasi layanan e-Samsat Sakpole yang ada di Smartphone tetapi lebih senang langsung datang ke Samsat untuk melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Di samping itu proses pembayaran non tunai melalui layanan Channel perbankan (transfer, teller, e-Banking, i-Banking atau ATM) belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat, serta Wajib Pajak harus datang ke Samsat untuk menukar dengan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP) Pajak Kendaraan asli dan dilakukan pengesahan STNK.

3. Pengesahan STNK Online 5 Tahunan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil nilai t hitung sebesar 2,235 dengan signifikansi 0,028, maka Pengesahan STNK Online 5 Tahun berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05, hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada Pengesahan STNK Online 5 Tahunan akan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam program ini masyarakat diberikan kemudahan dengan cara mendekatkan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahun online di Samsat terdekat tanpa harus ke

daerah asal kendaraan, jadi masyarakat tidak perlu membawa kendaraan ke Samsat asal cukup di Samsat dimana wajib pajak berada, hal ini dapat menghemat waktu dan biaya. Dengan semakin mudah layanan yang diberikan kepada masyarakat, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi.

4. Samsat Keliling, e-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilihat hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 4,273 dengan signifikan sebesar 0,007. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya, setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu Samsat Keliling, e-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahun secara bersama-sama akan berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Semarang 1.
5. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,118 hal ini berarti Samsat Keliling, e-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahun mampu menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 11,8%

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Diperlukan adanya kesadaran diri dari wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, petugas pajak perlu memberikan sosialisasi ataupun edukasi pajak terhadap wajib pajak secara rutin.
2. Sikap profesionalitas, kualitas sarana dan prasarana, serta pelayanan yang prima petugas pajak harus ditingkatkan agar wajib pajak merasa lebih nyaman sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tahu kapan membayar dan terhindar dari sanksi. Petugas pajak juga harus meningkatkan ketegasan sanksi pajak kepada wajib pajak sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Wajib pajak kendaraan bermotor yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor dan BBNKB di Samsat seharusnya sudah tidak lagi harus membawa uang cash. Peningkatan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan cara melakukan kerja sama dengan beberapa Bank yang cukup ternama seperti Bank Mandiri, BNI, atau BRI dengan Bank Swasta Nasional yang telah terakreditasi.
5. Pihak Samsat sebagai pelaksana pelayanan pajak kendaraan bermotor, seharusnya lebih mengoptimalkan promosi mengenai e- Samsat Sakpole, karena masih banyak para wajib pajak yang belum tahu mengenai masalah ini, salah satunya dengan cara memasang iklan

melalui papan reklame, atau dengan media elektronik seperti memasang iklan di televisi.

6. Bagi Penelitian selanjutnya, dapat menambahkan variabel diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode yang lain, seperti metode wawancara dan menggunakan data pantau yang berasal dari Samsat Semarang 1 serta terintegrasi dengan ilmu yang sama.

