

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Semarang III) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan, mekanisme serta manfaat dari membayar pajak maka akan semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa **H_a diterima** dengan hipotesis pengetahuan perpajakan berpengaruh serta signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan wajib pajak cenderung akan lebih patuh dalam membayar apabila terdapat sanksi yang jelas, tegas dan cukup memiliki efek jera kepada wajib pajak. Sanksi Pajak ini menjadi faktor eksternal yang bertujuan untuk pengendali wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa **H_a diterima** dengan hipotesis sanksi pajak

berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Semarang III masih belum menjadi faktor pendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban pembayaran pajak bermotor. Hal ini dapat terjadi dikarenakan masih adanya keluhan dari wajib pajak atas pelayanan yang masih kurang seperti antrian yang Panjang, kurangnya informasi, dan masih kurang responsif dari petugas. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa **H_a ditolak** dengan hipotesis kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang telah dilaksanakan ini tidak lepas dari keterbatasan yang peneliti temui sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan tersebut yaitu:

1. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan kuesioner berbentuk kertas untuk menyebarkan kepada wajib pajak sehingga dalam pengisian biodata dan dalam proses pengisian kuesioner masih suka salah menafsirkan pilihan jawaban dalam pengisian kuesioner.

2. Keterbatasan variabel yang diteliti, peneliti hanya mencakup tiga variabel: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Masih banyak variabel lain yang dapat mendukung/mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak seperti tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, dan pemutihan pajak.
3. Selama proses penyebaran kuesioner, terkadang peneliti menghadapi kendala berupa penolakan dari sebagian wajib pajak dalam membantu peneliti untuk mengisi kuesioner dengan berbagai alasan, Hal ini menjadikan keterbatasan bagi peneliti dalam pengumpulan data.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan dan kesimpulan dari hasil penelitian ini, terdapat saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan tambahan variabel yang relevan dan dapat memperluas objek penelitian sehingga data yang dikumpulkan lebih akurat.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan lebih dari satu teknik pengumpulan data, yaitu bisa dengan cara wawancara langsung kepada wajib pajak sehingga dapat mencakup semua keresahan mereka dan mendapatkan hasil data yang lebih valid. Serta pemilihan metode sample yang lebih akurat.
3. Untuk instansi Samsat Kota Semarang III mungkin bisa lebih dikembangkan lagi untuk edukasi terkait pentingnya membayar pajak kendaraan baik melalui media sosial, menyebarkan brosur, meningkatkan

kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan cara mengikuti pelatihan petugas agar lebih baik lagi dan perbaikan sistem layanan digital.