

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai hasil analisis data serta pengujian hipotesis dalam penelitian yang mempunyai judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Samsat*, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kudus", dengan demikian disimpulkan berikut ini:

1. Kualitas Pelayanan Fiskus memberi pengaruh negatif serta tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu  $H_a$  ditolak. Artinya, peningkatan pelayanan fiskus tidak secara signifikan mendorong peningkatan kepatuhan. Hal ini bisa terjadi karena pelayanan yang baik belum tentu menciptakan dorongan internal bagi wajib pajak untuk patuh, atau karena masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan adalah kewajiban pemerintah, bukan faktor yang memengaruhi perilaku mereka.
2. Penerapan *E-Samsat* memberi pengaruh positif tapi tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, dengan demikian  $H_a$  ditolak. Meskipun arah pengaruhnya mendukung peningkatan kepatuhan, tetapi secara statistik pengaruh tersebut tidak cukup kuat. Ini menunjukkan bahwa kemudahan teknologi seperti *E-Samsat* belum cukup efektif meningkatkan kepatuhan. Kemungkinan penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital, atau ketidaktertarikan wajib pajak untuk memanfaatkan

layanan tersebut, sehingga sistem tidak berdampak signifikan pada kepatuhan.

3. Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Maka sebab itu,  $H_a$  diterima. Artinya, semakin tegas serta jelas penerapan sanksi, makin tinggi pula kepatuhan masyarakat untuk menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sanksi sebagai bentuk penegakan hukum memiliki peran penting untuk menstimulus wajib pajak untuk tidak mengabaikan kewajibannya.

## **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini dilakukan juga tidak lepas dari sejumlah keterbatasan yang peneliti temui sehingga dalam penulisan ini terdapat kekurangan. Keterbatasan tersebut yaitu :

1. Dalam pengumpulan data primer ini peneliti menggunakan Gform sehingga dalam pengisian terdapat kemungkinan responden tidak teliti atau bersungguh-sungguh dalam mengisi.
2. Penelitian ini diuji berdasarkan hasil kuesioner yang ada dimana hasilnya bergantung pada pengisian kuesioner dari responden dalam mengisi pertanyaan.
3. keterbatasan informasi yang diberikan oleh pihak Samsat sebagai instansi terkait. Informasi yang dibutuhkan tidak seluruhnya dapat diakses oleh peneliti karena alasan kerahasiaan atau prosedur birokrasi.
4. Penelitian ini memempergunakan tiga variabel independen yakni kualitas

pelayanan fiskus, penerapan *E-Samsat* dan Sanksi Perpajakan yang sebenarnya masih banyak faktor yang bisa digunakan untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya terutama pada pajak kendaraan bermotor.

### 5.3 Saran

Berdasarkan keterbatas serta dari hasil kesimpulan penelitian ini, terdapat saran yang diharapkan bisa berguna bagi peneliti berikutnya yakni sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya mempergunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data yaitu salah satunya dengan wawancara langsung kepada responden sehingga lebih valid data yang digunakan. Diharapkan juga untuk memperhatikan kondisi respondes dan durasi penelitian sehingga dapat mencapai target yang maksimal.
2. Peneliti menyarankan agar ke depannya pihak Samsat lebih terbuka dalam menyediakan data agregat yang bersifat umum dan tidak rahasia, yang dapat digunakan untuk kepentingan penelitian akademik. Transparansi data akan sangat membantu dalam menghasilkan kajian yang lebih akurat dan dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan publik, khususnya dalam menaikkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Memberikan tambahan variabel yang relevan dan memperluas objek penelitian dengan demikian data yang didapat semakin akurat.