

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji pengaruh implementasi aplikasi digital New Sakpole, kemudahan pembayaran online, dan pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang, dengan pendekatan komparatif antara kelompok pengguna ($n = 45$) dan non-pengguna ($n = 55$) aplikasi. Berdasarkan hasil pengujian empat hipotesis melalui analisis regresi linier berganda, regresi linier sederhana, dan uji beda Independent Samples t-test, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi digital New Sakpole berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kelompok pengguna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,035, sehingga H1 diterima. Wajib pajak yang merasakan langsung manfaat aplikasi dalam menyederhanakan proses pembayaran PKB terdorong untuk menggunakannya secara konsisten, dan dari kebiasaan digital tersebut terbentuk perilaku patuh yang lebih stabil.
2. Kemudahan pembayaran online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kelompok pengguna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,028, sehingga H2 diterima. Semakin mudah proses pembayaran PKB secara daring yang dirasakan wajib pajak, semakin kecil hambatan yang menghalangi mereka untuk membayar tepat

waktu. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan proses lebih menentukan kepatuhan dibandingkan sekadar ketersediaan aplikasinya.

3. Pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kelompok pengguna, dengan nilai signifikansi sebesar 0,021, sehingga H3 diterima. Dorongan dari lingkungan sosial seperti ajakan keluarga, rekomendasi rekan kerja, dan program sosialisasi pemerintah mendorong terbentuknya perilaku patuh. Sementara itu, pada kelompok non-pengguna pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan (nilai signifikansi 0,057), yang menunjukkan bahwa dorongan sosial saja belum cukup kuat membentuk kepatuhan tanpa disertai sarana yang memudahkan tindak lanjutnya.
4. Hasil uji beda Independent Samples t-test menunjukkan tidak terdapat perbedaan tingkat kepatuhan PKB yang signifikan antara kelompok pengguna (mean = 34,20) dan non-pengguna (mean = 33,96), dengan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,726, sehingga H4 ditolak. Wajib pajak yang tidak menggunakan aplikasi tetap mampu menjaga tingkat kepatuhannya melalui kanal konvensional yang tersedia seperti Samsat Induk, Samsat Keliling, dan Drive-Thru, sehingga status penggunaan aplikasi bukan merupakan faktor tunggal yang membedakan kepatuhan antara kedua kelompok.

5.2 Keterbatasan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menghadapi sejumlah kendala sehingga hasil yang diperoleh tidak terlepas dari keterbatasan yang dapat

dikembangkan pada kajian selanjutnya. Beberapa keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Semarang yang ditemui di lingkungan SAMSAT Kota Semarang I, II, dan III, serta melalui kuesioner daring. Kondisi ini menyebabkan hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara langsung untuk seluruh wilayah Provinsi Jawa Tengah yang memiliki karakteristik demografis dan tingkat adopsi digital yang beragam.
2. Jumlah responden kelompok pengguna yang hanya 45 orang relatif kecil untuk pengujian regresi berganda dengan tiga variabel independen. Kondisi ini dapat memengaruhi kestabilan koefisien regresi, meskipun jumlah tersebut sudah memenuhi batas minimum yang dipersyaratkan formula Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui jumlahnya.
3. Data sebagian besar bersumber dari kuesioner yang diisi mandiri oleh responden (self-reported data), sehingga terdapat potensi bias respons berupa kecenderungan menjawab lebih positif dari kondisi sebenarnya. Kondisi ini sulit dihindari sepenuhnya dalam penelitian survei berbasis persepsi.

5.3 Saran

Peneliti memberikan rekomendasi berikut berdasarkan analisis dan studi yang telah dilakukan berdasarkan temuan yang ada dan faktor yang saling mempengaruhi, terdapat saran peneliti yang bisa diimplementasikan, sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah dan SAMSAT Kota Semarang
 - a. Bapenda Provinsi Jawa Tengah dan SAMSAT Kota Semarang perlu mengurangi hambatan prosedural yang masih menyulitkan wajib pajak, khususnya kewajiban datang ke kantor SAMSAT untuk pengesahan STNK setelah pembayaran daring. Jika hambatan ini dikurangi, maka layanan New Sakpole akan lebih sesuai dengan tujuan kemudahan yang ditawarkan.
 - b. Tim pengembang New Sakpole perlu meningkatkan kualitas teknis aplikasi, termasuk memperluas kompatibilitas sistem, mempercepat sinkronisasi data, dan menjaga stabilitas sistem terutama pada saat mendekati batas pembayaran PKB. Perbaikan ini dapat mendukung penggunaan aplikasi yang lebih optimal.
 - c. Program sosialisasi seperti Samsat Budiman dan Samsat Corporate perlu terus diperkuat, terutama dengan mengarahkan wajib pajak untuk langsung mencoba New Sakpole. Sosialisasi tatap muka yang disertai pendampingan penggunaan aplikasi akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah, atau literasi digital agar faktor yang memengaruhi kepatuhan dapat dijelaskan lebih luas.

- b. Penelitian berikutnya disarankan memperluas wilayah penelitian ke daerah lain di Jawa Tengah agar hasilnya dapat dibandingkan dan digeneralisasikan dengan lebih baik.
- c. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan longitudinal untuk melihat perubahan kepatuhan wajib pajak dalam jangka waktu tertentu setelah menggunakan New Sakpole.
- d. Penelitian berikutnya sebaiknya menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, terutama pada kelompok pengguna aplikasi, agar hasil analisis lebih kuat dan stabil.