

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Depok. Ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika pelayanan pajak meningkat.
2. Hasil analisis diketahui bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Depok. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa insentif pajak sebagai variabel moderasi mampu memoderasi hubungan antara pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya ketika pelayanan pajak diberikan dengan baik seperti cepat, mudah, ramah dan disertai dengan insentif seperti diskon atau penghapusan denda, maka wajib pajak cenderung lebih termotivasi untuk patuh. Insentif memberikan dorongan tambahan yang membuat pelayanan pajak menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan, karena wajib pajak merasa mendapatkan manfaat langsung dari kepatuhan mereka.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa insentif pajak sebagai variabel moderasi tidak mampu memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Karena minimnya efek jera dan lemahnya penegakan hukum. Ketika insentif diberikan terlalu sering, wajib pajak cenderung menunda pembayaran karena menganggap tidak ada konsekuensi serius. Ditambah lagi, tanpa penindakan tegas terhadap pelanggaran, wajib pajak merasa aman untuk terus mengabaikan

kewajiban pajak dan hanya menunggu insentif berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa insentif perpajakan tidak berperan sebagai variabel moderasi yang efektif dalam hubungan antara kesadaran dan kepatuhan, karena perilaku kepatuhan lebih ditentukan oleh motivasi intrinsik wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Variabel independen dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel, yaitu pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak serta insentif perpajakan sebagai variabel moderasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengevaluasi dampak dari variabel independen lainnya seperti digitalisasi sistem perpajakan, pemahaman tentang peraturan pajak dan lain sebagainya.

2. Praktisi

a. Bagi wajib pajak kendaraan Bermotor

Penelitian ini akan memberikan perspektif yang bernilai bagi wajib pajak kendaraan bermotor dengan mengeksplorasi hubungan antara pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan menambahkan insentif perpajakan sebagai variabel yang memoderasi. Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi, penelitian ini memiliki potensi guna menyediakan manfaat kepada wajib pajak kendaraan bermotor dalam memahami elemen-elemen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi dukungan kepada wajib pajak agar lebih aktif dan tepat waktu dalam memenuhi kewajibannya karena merasa diberi kemudahan dan penghargaan atas kepatuhannya.

b. Bagi Petugas atau Aparat Pajak

Penelitian ini akan memberikan gambaran empiris yang dapat digunakan oleh fiskus untuk mengevaluasi efektivitas strategi pelayanan dan edukasi perpajakan yang telah dijalankan. Dengan

mempertimbangkan temuan bahwa pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berimplikasi langsung terhadap tingkat kepatuhan, fiskus sebaiknya merancang pendekatan yang lebih terarah, baik melalui peningkatan kualitas layanan publik maupun penyelenggaraan sosialisasi yang komprehensif guna meningkatkan pemahaman wajib pajak. Pendekatan ini tidak hanya akan memperkuat hubungan antara fiskus dan masyarakat, tetapi juga mempermudah aparat pajak dalam menilai sejauh mana strategi yang diterapkan berhasil mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan dan pelayanan publik. Mengetahui bahwa faktor seperti tingkat pelayanan pajak dan tingkat kesadaran individu berpengaruh terhadap kepatuhan, disarankan agar masyarakat lebih proaktif dalam memahami hak dan kewajiban perpajakannya serta manfaat yang diperoleh dari kepatuhan tersebut. Pemahaman ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab, khususnya bagi wajib pajak kendaraan bermotor, untuk secara konsisten memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Bagi Pihak regulator

Penelitian ini akan memberikan kontribusi signifikan dalam konteks regulasi dengan menginvestigasi bagaimana pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan mempertimbangkan insentif perpajakan sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian ini diharapkan insentif pajak kendaraan bermotor dapat disosialisasikan secara lebih optimal agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Kurangnya pemahaman dan keterbatasan akses informasi menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya partisipasi wajib pajak dalam memanfaatkan program insentif yang ditawarkan oleh pemerintah

daerah. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang terstruktur dan menyeluruh, seperti pemanfaatan media sosial resmi, penyebaran informasi melalui surat elektronik atau pesan singkat, serta kerja sama dengan instansi terkait seperti kepolisian dan kelurahan untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, penyederhanaan prosedur dan peningkatan layanan digital dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas program insentif. Dengan pendekatan tersebut, insentif pajak tidak hanya bersifat simbolis, tetapi benar-benar berfungsi sebagai instrumen yang mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara luas dan merata.

C. Keterbatasan Penelitian

Berikut beberapa hal yang menjadi keterbatasan pada penelitian ini:

1. Responden dalam penelitian ini hanya meliputi wajib pajak yang berdomisili di Kota Depok saja, sehingga hasil penelitian ini hanya mencerminkan kondisi kepatuhan wajib pajak pada daerah di Kota Depok pada tahun 2025.
2. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang membuat peneliti tidak dapat mengawasi kebenaran dari jawaban atas pernyataan.