

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Dan Saran

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

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak, fungsi pajak bagi pembangunan daerah, serta tanggung jawab sebagai warga negara, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran yang bersifat internal terbukti menjadi faktor fundamental dalam membentuk perilaku kepatuhan secara sukarela.
2. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa keberadaan sanksi pajak mampu memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi berperan sebagai instrumen pengendalian yang mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, terutama ketika sanksi tersebut diterapkan secara konsisten dan dipahami dengan baik oleh wajib pajak.
3. Hasil penelitian digitalisasi sistem pembayaran pajak melalui E-Samsat terbukti memberikan kemudahan, efisiensi, serta transparansi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan akses dan pengurangan hambatan administratif mendorong wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan.
4. Hasil penelitian pelayanan yang berkualitas, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, keramahan petugas, maupun keandalan sistem, mampu meningkatkan persepsi positif wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Kepuasan atas pelayanan tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang adil dan profesional dapat mengurangi resistensi wajib pajak terhadap sanksi serta meningkatkan penerimaan wajib pajak terhadap kebijakan perpajakan yang diterapkan.

6. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi E-Samsat tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang menyertainya. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan memperkuat dampak positif penerapan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran Praktis

a. Bagi Pemerintah Daerah dan UPTD Samsat Jakarta Selatan

Pemerintah daerah diharapkan dapat terus meningkatkan program edukasi dan sosialisasi perpajakan guna menumbuhkan kesadaran wajib pajak secara berkelanjutan. Penerapan sanksi pajak perlu dilakukan secara konsisten, transparan, dan adil agar mampu memberikan efek jera tanpa menimbulkan persepsi negatif di masyarakat. Optimalisasi sistem E-Samsat perlu terus dilakukan, baik dari sisi pengembangan teknologi, keamanan sistem, maupun kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama, khususnya dalam aspek responsivitas petugas, kejelasan prosedur, dan kenyamanan wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan.

b. Bagi Wajib Pajak

- 1) Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus bergantung pada sanksi semata.
- 2) Pemanfaatan sistem E-Samsat secara optimal diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu dan efisien.

2. Saran Akademik

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, atau kepercayaan terhadap pemerintah.
- b. Peneliti berikutnya dapat memperluas objek penelitian ke wilayah lain atau menggunakan metode *longitudinal* untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak.

- c. Penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) juga dapat dipertimbangkan guna menggali lebih dalam persepsi dan motivasi wajib pajak terhadap sistem perpajakan.

