

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh positif dari faktor Penilaian Pemutihan Mesin Kendaraan, Penilaian Sosialisasi, dan Penilaian Kualitas Benefit terhadap Kepatuhan Warga Kendaraan Bermesin. Pendekatan pengumpulan data yang dilakukan adalah survei online yang dibagikan kepada warga kendaraan bermotor yang terdata di kantor SAMSAT Jakarta Timur. Besar sampel sebanyak 200 warga yang diambil dari populasi sebanyak 1.165.460 jiwa. Informasi dalam pertanyaan ini ditangani menggunakan program SmartPLS 3.0. Dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bahwa terdapat dampak positif yang sangat besar dari Penurunan Retribusi Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Masyarakat Kendaraan Bermotor ( $H_1$ ) di Jakarta Timur, yaitu kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi dinilai sangat besar karena sudah dilakukan pengendalian yang sesuai.
2. Bahwa ada dampak positif yang cukup besar dari Sosialisasi Retribusi terhadap Kepatuhan Masyarakat Mesin Kendaraan ( $H_2$ ) di Jakarta Timur, khususnya Masyarakat patuh membayar retribusi karena sosialisasi dilakukan secara berkala dan besar-besaran.
3. Dampak positif dan signifikan terlihat di wilayah Jakarta Timur yang menunjukkan adanya hubungan antara Penilaian Kualitas Manfaat dengan

Kepatuhan Masyarakat Kendaraan Bermotor ( $H_3$ ). Secara khusus, seiring dengan meningkatnya Penilaian Kualitas Manfaat, maka tingkat Kepatuhan Masyarakat Kendaraan Bermotor juga meningkat.

## **5.2 Implikasi**

### **5.2.1 Implikasi Teori**

Penelitian ini relevan dengan Teori Perilaku Terencana dan Teori Kepatuhan, yang keduanya berakar pada konsep kepentingan dan sikap terhadap hukum. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kepatuhan berperilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Variabel independen yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak, menghasilkan temuan yang konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat terjadi karena Wajib Pajak merasakan manfaat langsung dari adanya program pemutihan, kegiatan sosialisasi, dan peningkatan kualitas pelayanan pajak yang mendasarinya dalam mengambil keputusan untuk patuh dalam melaksanakan tindakan perpajakan. Pengadaan Pemutihan Pajak terbukti mampu meringankan beban pajak bagi Wajib Pajak yang memiliki tunggakan. Wajib juga telah menerima materi sosialisasi dari petugas pajak setiap ada peraturan terbaru. Kantor SAMSAT Jakarta Timur juga memiliki sarana dan prasarana yang mendukung. Maka dari itu, penelitian selanjutnya dengan pembahasan serupa dapat menggunakan kembali variabel dari penelitian ini dengan tambahan teori pendukung lainnya.

### 5.2.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini dapat menjadi representasi bagi Pelaksana Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Timur dalam mengupayakan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penataan Pencerah Biaya, Sosialisasi Biaya, dan Penilaian Kualitas Manfaat. Selama kurang lebih 3 bulan. Hasil yang diperoleh adalah bahwa Pemutihan Tagihan mampu menarik perhatian Warga Negara yang mempunyai tunggakan tagihan sejak ditetapkannya pencabutan sanksi resmi Penilaian Mesin Kendaraan. Menilai sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pungutan secara lugas dan tidak langsung juga memberikan dampak positif karena memberdayakan warga untuk memahami pentingnya membayar retribusi. Selain itu, peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak yang ditunjukkan dari banyaknya layanan pembayaran pajak yang tersedia dan keandalan petugas pajaknya berpengaruh positif karena mampu meningkatkan. Apabila, Pemutihan Pajak tidak diterapkan semakin banyak yang memiliki tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu, perkembangan teknologi juga memengaruhi cara petugas pajak maupun pemerintah dalam melakukan penyuluhan yang berbasis digital. Hal ini akan memudahkan masyarakat karena dapat menerima informasi tentang peraturan perpajakan terbaru di manapun dan kapanpun. Kualitas pelayanan pajak yang semula tidak baik terus mengalami peningkatan yaitu, semakin beragamnya sarana dan prasarana yang dibangun dengan teknologi berbasis digital pula serta tuntutan bagi petugas pajak agar bekerja dengan baik. Dengan demikian, Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan

Kualitas Pelayanan Pajak dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini, yaitu;

1. Hasil penelitian diperoleh berupa kuesioner yang disebarakan secara Online. Sehingga, data yang didapatkan bisa saja bias karena perbedaan pandangan antar responden saat menjawab setiap butir pernyataan.
2. Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini dan dijadikan tes terbanyak adalah 200 responden Warga Kendaraan Bermesin yang mendaftar di Kantor Gabungan SAMSAT Jakarta Timur tanpa Melihat kecamatan asal dan jenis kendaraan yang digunakan. Dengan demikian, pemeriksaan ini tidak dapat memenuhi beberapa aspek dari data yang dibutuhkan pemerintah dalam mengurus warga kendaraan bermotor di Jakarta Timur.
3. Hasil koefisien determinasi menunjukkan angka 67%. Sedangkan sisanya sebesar 23% dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Terdapat rekomendasi yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut;

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya peneliti dapat mengumpulkan data dengan metode wawancara secara langsung untuk beberapa poin pertanyaan dan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara Online. Tujuan wawancara secara langsung adalah mendapatkan informasi baru dari tanggapan responden yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan, penyebaran kuesioner digunakan untuk mendapatkan jawaban responden

secara keseluruhan berdasarkan jawabannya atas pernyataan dan/atau pertanyaan yang tertera pada angket.

2. Diharapkan penelitian selanjutnya mencantumkan asal kecamatan dan jenis kendaraan yang dimiliki oleh responden selaku Wajib Pajak agar dapat memudahkan pembaca baik itu pemerintah, petugas pajak, maupun masyarakat memahami pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen di lokasi penelitian secara detail.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan tambahan variabel eksogen seperti Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak yang berpotensi mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Rekomendasi untuk memasukkan variabel-variabel tersebut bertujuan untuk menilai tingkat pemahaman wajib pajak terhadap informasi terkait perpajakan di Indonesia. Selain itu, perlu adanya penelitian mengenai Kesadaran Wajib Pajak untuk memahami alasan yang dimiliki wajib pajak ketika dihadapkan pada permasalahan terkait perpajakan. Saran ini dimaksudkan untuk berkontribusi pada literatur penelitian yang ada.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya berfokus pada satu objek penelitian dari Variabel Endogen misalnya, membahas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Jenis Kelamin. Tujuannya untuk Melihat perbedaan pandangan antara laki-laki dan perempuan tentang kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor.