

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian diatas yang telah penulis paparkan terhadap data penelitian yang telah terkumpul kemudian diolah mengenai Pengaruh Program Pemutihan, Sistem E-Samsat, dan pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi studi kasus pada kantor SAMSAT Kabupaten Kuningan, maka penulis dapat menarik Kesimpulan sebagai berikut :

1. Program pemutihan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi partisipasi wajib pajak dalam memanfaatkan program pemutihan, maka tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor akan meningkat. Sebaliknya, apabila program pemutihan tidak dimanfaatkan secara optimal oleh Masyarakat, maka potensi peningkatan kepatuhan dapat menurun.
2. Sistem e-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman dan penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan sistem e-Samsat, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, apabila pemahaman dan penerimaan terhadap sistem e-Samsat masih rendah dan tidak percaya terhadap keamanan system maka kepatuhan pajak dapat menurun.
3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, apabila tingkat pengetahuan perpajakan rendah, maka wajib pajak cenderung tidak memahami hak dan

kewajibannya sehingga pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepatuhan.

4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk bersikap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan otoritas pajak. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dirasakan rendah, maka hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan motivasi wajib pajak untuk patuh.
5. Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan maka semakin besar pula pengaruh positif program pemutihan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak, sehingga memperkuat efektivitas program pemutihan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dinilai rendah, maka dampak program pemutihan terhadap kepatuhan pajak cenderung melemah. Kualitas pelayanan merupakan moderasi semu (*Quasi Moderator*) yang dapat memperkuat pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh Sistem E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan maka semakin besar pula pengaruh positif sistem e-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital perpajakan seperti e-Samsat, sehingga mendorong kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya,

apabila kualitas pelayanan dirasakan rendah, maka efektivitas sistem e Samsat dalam mendorong kepatuhan pajak dapat menurun. Kualitas pelayanan merupakan moderasi semu (*Quasi Moderator*) yang dapat memperkuat pengaruh sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

7. Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin kuat pula hubungan positif antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pajak. Pengetahuan perpajakan yang memadai akan lebih efektif mendorong kepatuhan apabila didukung oleh pelayanan yang baik, karena pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, serta kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dirasakan rendah, maka pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan cenderung melemah terhadap kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan moderasi semu (*Quasi Moderator*) yang dapat memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8. Koefisien Determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,657 hal ini menunjukkan bahwa variable Program Pemutihan (X1), Sistem E-Samsat (X2), Pengetahuan Perpajakan (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 65,7% sehingga variable bebas dalam penelitian ini dapat menjelaskan variable terikat, sedangkan 34,3% (100% - 65,7%) dipengaruhi oleh variable yang tidak termasuk dalam penelitian ini atau variable lain.

5.2. Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuningan.

Program ini memberikan insentif kepada wajib pajak untuk melunasi kewajiban pajaknya tanpa dibebani denda atau sanksi administratif, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan. SAMSAT Kabupaten Kuningan perlu terus mengoptimalkan program ini dan melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat.

2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Sistem E-Samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuningan. Kemudahan akses, efisiensi waktu, serta transparansi yang ditawarkan oleh sistem ini mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk itu, SAMSAT Kabupaten Kuningan perlu memastikan infrastruktur digital yang memadai dan melakukan pelatihan atau edukasi penggunaan sistem kepada masyarakat.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan juga terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai fungsi pajak, sistem pemungutan, serta ketentuan umum dan tata cara perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka. Oleh karena itu, SAMSAT Kabupaten Kuningan perlu meningkatkan kegiatan edukasi dan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat.
4. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Kuningan dalam hal kecepatan layanan, keramahan petugas, serta kemudahan prosedur maka semakin kuat pula pengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang tidak boleh diabaikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

5. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memoderasi pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, disarankan agar SAMSAT Kabupaten Kuningan tidak hanya menyediakan program pemutihan, tetapi juga meningkatkan mutu pelayanan selama program berlangsung. Hal ini dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, penambahan loket layanan khusus pemutihan, serta peningkatan kapasitas SDM agar masyarakat merasa nyaman dan terbantu saat memanfaatkan program tersebut.
6. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memoderasi pengaruh system e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka pelayanan digital perlu ditingkatkan secara menyeluruh. Disarankan agar SAMSAT memperbaiki tampilan dan fitur aplikasi e Samsat agar lebih ramah pengguna, menyediakan layanan bantuan online secara real-time (seperti chatbot atau call center), serta memastikan keamanan dan keandalan sistem agar masyarakat lebih percaya dan nyaman dalam menggunakannya.
7. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan yang tinggi akan semakin efektif mendorong kepatuhan apabila didukung oleh pelayanan yang berkualitas. Untuk itu, SAMSAT perlu mengembangkan program penyuluhan yang interaktif dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta menyediakan sarana konsultasi yang cepat dan ramah bagi wajib pajak yang ingin memahami lebih lanjut mengenai perpajakan kendaraan bermotor.
8. Disarankan agar peneliti selanjutnya untuk bisa memperluas objek penelitian dan menambah jumlah sampel agar dapat memperkaya wawasan sehingga pada penelitian yang akan datang ilmu yang ada semakin berkembang dan dapat mendukung berbagai teori. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* dalam penelitian ini yaitu sebesar 34,3% sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan atau menambah factor lain

yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bisa menggunakan variable lain seperti persepsi keadilan pajak dan moral pajak digital.