

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Insentif Pajak Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dikatakan bahwa adanya insentif pajak kendaraan bermotor belum efektif dalam menarik ketertarikan wajib pajak untuk memanfaatkan diskon pajak karena meskipun tidak ada program insentif pajak dari Gubernur Jawa Timur maka wajib pajak tetap melakukan pembayaran pajak tepat waktu, karena menurut wajib pajak sudah menjadi kewajiban akan membayar pajak setiap tahunnya. Dengan demikian, apabila UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka perlu penerapan kebijakan lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Bea balik nama kendaraan bermotor sangat berperan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan pembebasan bea balik nama akan membuat para wajib pajak mau untuk membayar pajak atas bea balik nama secara cepat tanpa adanya biaya tunggakan sebelumnya. Apabila UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka sangat penting untuk memperhatikan sejauh mana

meringankan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) yang telah dilakukan dengan baik, sehingga kepatuhan dan kesadaran wajib pajak juga meningkat.

3. Kepuasan kualitas pelayanan berperan penting dalam hubungan insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, maka hal tersebut menjadi hal yang dapat berperan penting dalam meningkatkan pengaruh yang terjadi antara insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Kepuasan Kualitas pelayanan tidak dapat memperkuat hubungan antara Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, akan tetapi, meskipun kepuasan kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh petugas, belum bisa membuat wajib pajak untuk patuh dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya karena niat individu dan kesadaran seseorang itu masih kurang untuk membayar pajak dan wajib pajak juga tidak memikirkan kepuasan kualitas pelayanan. Dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lebih dipengaruhi oleh insentif pajak kendaraan bermotor yang di moderasi dengan adanya kepuasan kualitas pelayanan karena wajib pajak kendaraan bermotor lebih tertarik pada kualitas pelayanan, selain itu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dipengaruhi oleh bea balik nama kendaraan bermotor, namun ketika bea balik nama kendaraan bermotor di moderasi kepuasan kualitas pelayanan ternyata tidak memperkuat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena wajib pajak lebih mementingkan membayar pajak dibandingkan memikirkan kepuasan kualitas pelayanan.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat memberikan kontribusi bagi Kantor bersama Samsat surabaya timur dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan prosedur yang cepat, mudah dan efisien dengan tidak mempersulit wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan melakukan koordinasi dengan instansi lain yang terkait yaitu POLRI dan Jasa Raharja, agar tidak terjadi perbedaan kepentingan yang pada akhirnya akan mempersulit wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Kurangnya data terorganisir dari luar daerah hingga menghambat bea balik nama kendaraan bermotor dari daerah lain, sebaiknya lebih memperketat pengecekan dokumen guna meminimalisir human eror.
3. Dari penelitian diatas terkait insentif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor belum menyadarkan sepenuhnya seseorang untuk membayar pajak maka dari itu dalam penelitian selanjutnya untuk menambah variabel pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komplek.

