

BAB V

PENUTUP

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data dalam penelitian ini diambil dari data primer melalui sebuah kuesioner. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 buah kepada para wajib pajak kendaraan bermotor di area Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Corner*, dan SAMSAT Keliling, namun yang diolah sebanyak 93 buah kuesioner. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode *simple random sampling* atau disebut sebagai sampel acak sederhana.

Teknik analisis untuk variabel independen maupun variabel dependen dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Setelah dilakukan analisa baik secara deskriptif maupun secara statistik seperti pengujian normalitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam pengujian dengan regresi linear berganda tersebut data-data telah terdistribusi normal atau tidak. Uji asumsi klasik seperti multikolinearitas dan heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi agar variabel bebas sebagai estimator atas variabel terikat tidak bias. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk melihat apakah dalam regresi variabel yang digunakan *fit* atau tidak, sedangkan uji t dalam penelitian ini

bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel independen dalam penelitian mempunyai pengaruh terhadap variabel dependennya.

Berdasarkan dari hasil analisa yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi pihak SAMSAT dan bagi penelitian selanjutnya apabila akan mengambil topik yang sama dengan peneliti sekarang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil statistik dengan menggunakan uji F, bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil statistik dengan menggunakan uji t bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan besarnya variasi dalam variabel terikat sebesar 30,4%, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil penelitian mengenai analisis pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan dengan nilai sebesar $0,951 > 0,05$ yang artinya tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pemahaman peraturan perpajakan merupakan pemahaman yang dimiliki oleh setiap wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Jadi semakin rendah tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka akan semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil untuk variabel kesadaran wajib pajak dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena tingkat kesadaran yang tinggi akan berpeluang terhadap tingginya kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.
3. Hasil untuk variabel kualitas pelayanandengan nilai sebesar $0,011 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Hasil untuk variabel sanksi perpajakan dengan nilai sebesar $0,006 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi denda akan dipandang akan lebih merugikan, wajib pajak kendaraan bermotor akan lebih patuh membayar kewajiban perpajakannya.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam kuesioner yang digunakan, instrumen pada kuesioner dalam penelitian memiliki jumlah butir pertanyaan terlalu sedikit sehingga tingkat keakuratan masih rendah.
2. Penelitian ini hanya mencakup 4 (empat) variabel bebas yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, padahal masih terdapat banyak variabel bebas yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Peneliti tidak selalu mendampingi setiap responden dalam mengisi kuesioner, sehingga dikhawatirkan responden akan menjawab secara asal-asalan apabila terdapat pernyataan yang tidak dimengerti oleh responden.

5.3 Saran

Sesuai dengan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu sebagai berikut :

Kesadaran dalam diri wajib pajak khususnya untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan partisipasi dari masyarakat untuk menunjang pembangunan daerah harus lebih ditingkatkan lagi. Dari pihak SAMSAT seharusnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para wajib pajak agar menarik wajib pajak untuk segera dan selalu patuh membayar kewajiban perpajakannya. Selanjutnya pihak SAMSAT juga dapat menunjukkan bukti yang

nyata bahwa iuran dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang telah dibayarkan oleh wajib pajak sudah dimanfaatkan dengan tepat, sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Bagi pihak SAMSAT khususnya untuk wilayah Surabaya Selatan diharapkan dapat membuat sanksi perpajakan secara tegas, adil dan berkekuatan hukum yang tetap sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tahu kapan membayar dan terhindar dari sanksi administrasi. Kualitas pelayanan dari sikap petugas sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, jadi diharapkan dari SAMSAT Ketintang Surabaya, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Corner* dan SAMSAT keliling terus meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat kepatuhan wajib pajak terus meningkat, sehingga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahunnya dapat meningkat.

Bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner perlu ada variasi pertanyaan yang digunakan terutama untuk pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan karena terbatasnya jumlah pertanyaan. Selanjutnya perlu adanya penelitian yang lebih lanjut yang berbeda variabel dan sampel, sehingga faktor yang ada diluar penelitian dapat menjawab besarnya R^2 dari penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Cahyadi, I Made Wahyu dan I ketut Jati. 2016. “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 11.4.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Giovani, Dinda Rezki dan Yazid Yud Padmono. 2014. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Timur”. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. Vol. 3 No. 12.
- Hamdi, Asep Saipul dan Bahruddin, E. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harinurdin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 16.
- Herdenawati, Apriyatama. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pendidikan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Surabaya: STIE Perbanas
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang)”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 8 No. 1.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta.
- Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*. Vol: 3 No.1.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma.2006. *Research Methods for Business*. Edisi Empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, Evi Ketut dan Ketut Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2: 345-357.
- Uma, Sekaran. 2007. *Research Methods for Business "Metodologi Penelitian untuk Bisnis" Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

_____, 2006. *Research Methods for Business “Metodologi Penelitian untuk Bisnis” Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Vivi Yulian Sari, R.A. dan Neri Susanti. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma*. Bengkulu: Program Studi Akuntansi Universitas Dehasen Bengkulu.

Zuraida, Ida. 2012. *“Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah”*. Jakarta: Sinar Grafika.

<http://zetzu.blogspot.com>
www.kabarsurabaya.org
www.liputan6.com
www.pajak.go.id
www.pengertianahli.com

