

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas layanan samsat, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun wajib pajak memiliki pemahaman dan kesadaran terhadap kewajiban perpajakannya, kondisi tersebut belum tentu mendorong mereka untuk patuh membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.
2. Kualitas layanan samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan kenyamanan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao. Hal ini berarti bahwa penerapan sanksi yang tegas, jelas, dan

konsisten mampu mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dan tidak menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Kesadaran wajib pajak, kualitas layanan Samsat, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Rote Ndao. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh gabungan faktor internal dan eksternal, meskipun dalam penelitian ini kualitas layanan Samsat menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong kepatuhan

5.2. Implikasi Teoritis

Secara akademis, temuan penelitian ini memberikan beberapa kontribusi teoritis bagi pengembangan keilmuan akuntansi perpajakan dan perilaku organisasi, di antaranya:

1. Validasi dan Batasan *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Penelitian ini memperkaya literatur *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991). Hasil penolakan hipotesis pada variabel Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan bahwa *Attitude toward the Behavior* (sikap moral/kesadaran) tidak selalu linier dengan *Actual Behavior* (tindakan pembayaran) jika dihadapkan pada hambatan eksternal (*perceived behavioral control*) yang tinggi, seperti keterbatasan moda transportasi dan letak geografis wilayah kepulauan.

2. Penguatan *Deterrence Theory* dalam Perspektif Kepatuhan Pajak

Temuan keberhasilan variabel Sanksi Perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan memperkuat *Deterrence Theory* (Allingham & Sandmo, 1972). Teori ini terbukti relevan diterapkan pada karakteristik masyarakat lokal, di mana keputusan patuh sering kali didorong oleh pertimbangan kalkulatif atas kerugian finansial akibat akumulasi denda ketimbang sekadar kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

3. Penegasan Peranan *Public Service Theory* dalam Konteks Wilayah Kepulauan

Diakuinya Kualitas Layanan sebagai variabel paling berpengaruh (Path = 0,498) menegaskan konsep bahwa responsivitas dan kemudahan layanan publik merupakan variabel kunci pendorong kepatuhan di daerah berkembang dan terisolasi. Penentu kepatuhan di daerah kepulauan lebih condong pada faktor kemudahan akses institusional daripada kesadaran internal individu.

5.3. Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil analisis data, rumusan implikasi praktis dan saran terapan yang dapat direkomendasikan bagi pengambil kebijakan pada Bapenda Provinsi NTT dan Kantor Bersama Samsat Rote Ndao meliputi:

1. Perluasan dan Distribusi Akses Layanan Jangkauan Luas (*Mobile Services*)

Meningkat Kualitas Layanan merupakan faktor penentu utama, Samsat Rote Ndao disarankan untuk meningkatkan frekuensi operasional

Samsat Keliling (Samkel) dan Samsat Pasar/Desa secara berkala ke kecamatan-kecamatan yang berjarak jauh dari pusat pemerintahan (Ba'a). Hal ini penting untuk memangkas jarak, waktu, dan biaya perjalanan wajib pajak.

2. Penegakan Hukum (*Enforcement*) yang Terjadwal dan Transparan

Pemerintah daerah bersama pihak Kepolisian perlu mempertahankan dan mengagendakan razia gabungan penertiban Pajak Kendaraan Bermotor secara konsisten. Selain tindakan penindakan, sosialisasi batas waktu dan besaran denda harus disampaikan secara rinci dan terbuka agar dapat menimbulkan tingkat kewaspadaan (*awareness*) risiko hukuman yang memadai bagi masyarakat.

3. Reorientasi Edukasi Pajak Berbasis Manfaat Nyata (*Benefit-Oriented Campaign*)

Mengingat kesadaran internal belum efektif mendorong kepatuhan, pendekatan edukasi masyarakat perlu diubah. Sosialisasi tidak lagi menekankan dogma kewajiban semata, melainkan mengedepankan informasi konkret mengenai kontribusi penerimaan PKB terhadap realisasi pembangunan jalan, jembatan, dan fasilitas umum lokal di wilayah Kabupaten Rote Ndao.

4. Akselerasi Digitalisasi Layanan Perpajakan Daerah

Samsat Rote Ndao perlu mengencarkan sosialisasi penggunaan aplikasi pembayaran pajak berbasis digital (seperti *SIGNAL* atau *e-SAMSAT*) dan bekerja sama dengan perbankan lokal atau gerai

pembayaran elektronik di tingkat desa, sehingga wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu dapat membayar pajak tanpa harus membuang waktu mendatangi kantor Samsat