

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan Samsat Jawa Barat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan Samsat Jawa Barat pada Pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dapat dikatakan cukup baik, terlihat dari interval kualitas pelayanan yang berada pada kategori kuat sebesar 6,750 dengan persentase 60,39%, dari jumlah skor tanggapan 90 responden atas 15 butir pertanyaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari hasil jawaban responden, memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda, dan dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan suatu Pelayanan.
2. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung berada dalam kategori cukup baik yaitu dengan skor 2,700 dengan persentase 59,11%. Dapat disimpulkan bahwa indeks kepatuhan wajib pajak sudah tercapai dengan baik, namun dari hasil akumulasi responden secara keseluruhan menjawab ragu-ragu/netral, hal tersebut sesuai dengan keadaan di lapangan bahwa pelayanan Samsat Jawa Barat masih belum berjalan secara optimal.
3. Kualitas pelayanan (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada pelayanan Samsat Jawa Barat nilai korelasi sebesar 0,776% hal tersebut menunjukkan

4. bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dikategorikan kuat, sedangkan pengaruhnya sebesar 11,540%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Jawa Barat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan Samsat Jawa Barat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung sebesar 60,2%, sementara sisanya 39,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

1.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Jabar Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diharapkan samsat Jabar lebih meningkatkan dan menginformasikan pelayanan pembayaran pajak melalui Aplikasi Sambara, SMS Gateway, dan website Bapenda karena masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui pembayaran pajak secara online.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diharapkan Petugas Samsat lebih responsif dalam mendengarkan keluhan wajib pajak, sehingga terjalin hubungan yang baik antara petugas Samsat dengan wajib pajak yang menggunakan pembayaran pajak secara online.
3. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diharapkan petugas samsat menerapkan komunikasi efektif kepada wajib pajak agar pemberian informasi

terhadap wajib pajak lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh wajib pajak