

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Moderating Pada Wajib Pajak Kota Bandung, dapat penulis ambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi SAMBARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas Sistem SAMBARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila pengguna percaya bahwa kualitas sistem dalam menghasilkan informasi adalah baik, maka pengguna akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
3. Kualitas Layanan SAMBARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dimaknai jika Kualitas Layanan yang diberikan oleh sistem dan tim pengembang aplikasi SAMBARA sesuai dengan apa yang wajib pajak harapkan, maka persepsi Wajib Pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
4. Kualitas Informasi SAMBARA yang dimoderasi dengan Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Kualitas Sistem SAMBARA yang dimoderasi dengan Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. menunjukkan bahwa pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Tidak adanya pengaruh tersebut bisa disebabkan oleh sistem informasi tersebut bersifat *mandatory* atau wajib.

6. Kualitas Layanan SAMBARA yang dimoderasi dengan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian ini para Wajib Pajak merasa puas dengan kinerja dari Kualitas Layanan SAMBARA. Hal tersebut dapat dilihat dari layanan yang cepat serta daya tanggap daari pihak BAPENDA Jawa Barat yang terus membantu wajib pajak jika memiliki masalah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan siimpulan yang sudah penulis paparkan, maka saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat (BAPENDA Jabar)

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi, Kulitis Sistem, dan Kualitas Layanan SAMBARA yang membuat Kepatuhan Wajib Pajak meningkat, masih perlu melakukan pengembangan lebih lanjut mengenai pendigitalisasian penuh agar seluruh wajib pajak memiliki rasa puas yang berkelanjutan. Sehingga akan membuat tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terus meingkat

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lain karena penelitian ini hanya mampu menjelaskan pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 31,5% dan 32,7% dengan tambahan variabel moderasi.

Melakukan identifikasi lebih lanjut terkait responden yang menggunakan aplikasi SAMBARA yang bukan saja menggunakan aplikasi SAMBARA secara umum, namun hingga benar-benar selesai melakukan pembayaran PKB melalui aplikasi SAMBARA.

Mempertajam jawaban kuesioner yang lebih menjurus terhadap sistem secara khusus dan kepuasan pengguna serta memerhatikan karakteristik responden yang diteliti.

Lalu untuk peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas sampel penelitian menjadi seluruh pengguna aplikasi SAMBARA seluruh Jawa Barat untuk memperluas sampel penelitian.