

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Riset ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung digitalisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta mengetahui peran pengetahuan pajak dalam memoderasi pengaruh digitalisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari riset ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan digitalisasi pajak akan semakin meningkatkan kecenderungan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi untuk patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, H1 diterima.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak dan diterima oleh wajib pajak di KPP Pratama Cileungsi akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, H2 diterima.
3. Pengetahuan pajak tidak memperkuat pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cileungsi tidak memiliki peran moderasi yang signifikan antara pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Oleh karena itu, H3 ditolak.
4. Pengetahuan pajak tidak mampu memperkuat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak wajib pajak tidak dapat memberikan dampak yang memperkuat pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Oleh karena itu, H4 ditolak.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan tersebut yaitu keterbatasan waktu penelitian yang disebabkan oleh proses perizinan riset oleh DJP yang menyebabkan proses pengumpulan data dilakukan dalam periode yang singkat, sehingga dapat memengaruhi tingkat partisipasi dan kualitas jawaban responden.

5.3. Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan bagi pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Pemerintah

Pemerintah diharapkan terus meningkatkan kualitas dan kemudahan sistem digitalisasi perpajakan agar lebih ramah pengguna, terutama bagi wajib pajak individu. Selain itu, perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi yang lebih masif terkait manfaat dan cara penggunaan layanan pajak digital secara berkelanjutan.

2. Wajib Pajak

Wajib pajak perlu lebih aktif dalam mengikuti perkembangan sistem perpajakan digital agar dapat memahami cara memenuhi hak dan kewajibannya. Hal ini penting untuk mendorong kepatuhan pajak yang tidak hanya berdasarkan keterpaksaan, tetapi juga kesadaran dan pemahaman.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi variabel lainnya seperti literasi digital, kesadaran wajib pajak, dan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah serta meneliti lebih detail terkait jenis digitalisasi pajak seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, maupun *CoreTax*. Selain itu, penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat lebih selektif dalam memilih sampel dengan menambahkan kriteria seperti frekuensi penggunaan atau akses terhadap layanan pajak secara digital.