

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan interpretasi yang telah diuraikan, maka dengan mengacu beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berdasarkan nilai t-hitung kualitas pelayanan (X1) $2,745 >$ nilai T-tabel = 1,66 dan nilai signifikan $0,007 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa Konsultasi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berdasarkan nilai t-hitung efektivitas (X2) $2,904 >$ nilai T-tabel = 1,66 dan nilai signifikan $0,005 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa konsultasi (X2) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa Pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berdasarkan nilai t-hitung efektivitas (X3) $2,206 >$ nilai T-tabel = 1,66 dan nilai signifikan $0,030 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa pengawasan (X3) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
4. Digitalisasi Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderating dengan variabel kualitas pelayanan tidak mampu mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan telah diterapkan sistem digitalisasi perpajakan yang mempunyai manfaat mempermudah wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, tidak dapat memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X4) 1,460 > nilai T-tabel 1,66 dan nilai signifikan 0,148 > $\alpha = 0,05$, maka Ho diterima dan H1 ditolak. Hal ini berarti bahwa interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X1X4) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

5. Digitalisasi Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderating dengan variabel konsultasi mampu mempengaruhi secara signifikan hubungan antara konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung interaksi kualitas pelayanan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X2X4) 3,638 > nilai T-tabel 1,66 dan nilai signifikan 0,001 < $\alpha = 0,05$, maka Ho ditolak dan H1 diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi konsultasi dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X2X4) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
6. Digitalisasi Administrasi Perpajakan sebagai variabel moderating dengan variabel pengawasan mampu mempengaruhi secara signifikan hubungan antara pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X3X4) 2,532 > nilai T-tabel 1,66 dan nilai signifikan 0,013 < $\alpha = 0,05$, maka Ho ditolak dan H1 diterima. Hal ini berarti bahwa interaksi pengawasan dengan digitalisasi administrasi perpajakan (X3X4) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Jadi dari hasil penelitian di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah Kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Digitalisasi administrasi perpajakan tidak dapat memperkuat pengaruh pelayanan, tapi mampu memperkuat hubungan konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.2 Saran

1. Kualitas Pelayanan

Meskipun mayoritas responden menilai Kualitas Pelayanan berada dalam kategori "Baik," Meskipun mayoritas responden menilai Kualitas Pelayanan berada dalam kategori "Cukup," adanya 20% responden yang menilai "Kurang" dan 9% yang menilai "Sangat Kurang" menunjukkan adanya hal-hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan yang ada. Perbaikan bisa meliputi meningkatkan skill dan kompetensi petugas Account Representative (AR), memahami permasalahan pajak dari Wajib Pajak, dan menjaga kerahasiaan Wajib Pajak. Umpan balik dari responden mengenai kekurangan yang mereka temui juga bisa menjadi langkah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh petugas Account Representative (AR).

2. Konsultasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun ada sejumlah responden yang menilai Konsultasi yang dilakukan oleh petugas Account Representative (AR) sebagai "Sangat Baik" dan "Baik," terdapat juga sebagian yang menilai "Cukup," "Kurang," dan "Sangat Kurang." Untuk meningkatkan kinerja petugas Account Representative (AR), disarankan untuk mengidentifikasi dan fokus pada area-area konsultasi yang dianggap kurang memadai. Pemberian informasi yang tepat serta sesuai dengan Undang-undang Pajak yang berlaku, penjelasan petugas Account Representative (AR) dengan cara yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak, serta pemberian motivasi untuk selalu patuh terhadap kewajiban perpajakan dapat membantu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Pengawasan

Walaupun sebagian besar responden menilai Pengawasan sebagai "Cukup," sebesar 26%, responden yang menilai Pengawasan "Kurang" sebesar 25%, hanya terpaut 1% dari "Cukup", menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut. Disarankan untuk memperbaiki Pengawasan yang dilakukan oleh Account

Reresentative (AR) dengan memperjelas Standar pelaksanaan pengawasan, dan pengambilan tindakan koreksi bila perlu. Penilaian berkala mengenai efektivitas pengawasan juga akan membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada.

Mengacu pada kesimpulan aspek pelayanan, konsultasi dan pengawasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan digitalisasi administrasi perpajakan mampu memperkuat pengaruh konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, tapi tidak dengan kualitas pelayanan hendaknya Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung II dapat mempertahankan faktor-faktor konsultasi dan pengawasan dengan cepat, tepat dan terpercaya serta meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyampaikan saran bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan mereka, perlu diperhatikan bahwa pelaksanaan pembayaran pajak merupakan suatu tindakan yang wajib dilakukan oleh individu ataupun entitas hukum yang telah ditetapkan sebagai wajib pajak.