

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk menguji penerapan “Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Pada Wajib Pajak dan Peran Relawan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta pengaruh efek moderasi dari Sanksi Pajak”. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis SEM-PLS yang menguji dengan bantuan program SmartPLS 4.0. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Wilayah Pasar Minggu. Data yang digunakan adalah data primer.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijelaskan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis, terbukti bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan yang lebih modern, seperti digitalisasi layanan, transparansi data, dan kemudahan akses informasi, berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Modernisasi tersebut memungkinkan wajib pajak untuk lebih mudah memahami dan memenuhi kewajibannya, sehingga meningkatkan kesadaran, kepercayaan, dan rasa tanggung jawab terhadap peraturan perpajakan. Dengan demikian, penguatan dan pengembangan lebih lanjut dari sistem administrasi perpajakan modern dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak memiliki dampak positif yang substansial terhadap tingkat kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang efektif dan informatif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan, serta memperkuat kesadaran mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, kualitas

pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak, baik dalam bentuk penyuluhan langsung maupun tidak langsung, memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa peran relawan pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Kehadiran relawan pajak yang memberikan pendampingan dan informasi mengenai kewajiban perpajakan membantu wajib pajak untuk lebih memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peran aktif relawan pajak sangat penting dalam memperkuat sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat.
4. Berdasarkan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak dapat menguatkan pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Meskipun modernisasi sistem administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, keberadaan sanksi pajak tidak memberikan dampak signifikan dalam memperkuat hubungan ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa modernisasi yang efektif, seperti peningkatan aksesibilitas informasi dan kemudahan dalam proses administrasi, sudah cukup untuk mendorong kepatuhan tanpa perlu bergantung pada ancaman sanksi.
5. Berdasarkan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak dapat menguatkan pengaruh pelayanan pada wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Meskipun pelayanan yang baik dari otoritas pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan, keberadaan sanksi pajak tidak memberikan dampak signifikan sebagai penguat. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang berkualitas dan responsif sudah cukup untuk mendorong kepatuhan tanpa perlu mengandalkan ancaman sanksi.
6. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, terbukti bahwa Sanksi Pajak dapat meningkatkan peran relawan pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Koefisien jalur menunjukkan arah yang negatif. Temuan ini menggarisbawahi bahwa ketika sanksi pajak diterapkan, fokus wajib pajak cenderung beralih dari pemahaman yang mendalam mengenai kewajiban perpajakan ke kekhawatiran terhadap risiko hukuman.

B. Saran

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan analisis yang komprehensif mengenai bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak dan peran relawan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga kepada Kantor Pelayanan Pajak yang dapat digunakan untuk meningkatkan fokus mereka pada kepatuhan wajib pajak di masa depan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan memitigasi tekanan internal dan eksternal, Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menguji dampak sanksi pajak sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya dalam kaitannya dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak dan peran relawan pajak. Berikut Adapun saran yang dapat dipertimbangkan bagi peneliti selanjutnya:

1. Saran Teoritis

Penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pajak, dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat diperlukan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait efektivitas kebijakan perpajakan. Studi empiris dapat dilakukan dengan memperluas variabel penelitian, seperti meneliti peran literasi digital wajib pajak dalam memahami sistem administrasi pajak yang telah dimodernisasi. Selain itu, analisis mengenai efektivitas berbagai kanal pelayanan pajak, termasuk digital dan tatap muka, dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi kontribusi berharga bagi pengembangan kebijakan perpajakan. Penelitian lebih lanjut juga

dapat mengeksplorasi strategi optimal dalam meningkatkan peran relawan pajak sebagai agen edukasi pajak yang efektif. Selanjutnya, studi mengenai peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dapat dikembangkan dengan mengukur sejauh mana efektivitas sanksi dalam mendorong kepatuhan tanpa menciptakan efek jera yang berlebihan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis data bagi pemerintah dalam merancang sistem perpajakan yang lebih adil, efisien, dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

2. Saran Praktis

a. Bagi KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, KPP Pratama Jakarta Mampang Prapatan diharapkan terus melaksanakan sosialisasi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, baik secara langsung seperti seminar, workshop, dan kelas pajak, maupun secara tidak langsung dengan menyediakan informasi perpajakan melalui media cetak dan elektronik. Selain itu, penting untuk melakukan inovasi guna menyediakan sumber referensi baru bagi wajib pajak. Peningkatan kepatuhan pajak dapat dicapai dengan menawarkan layanan perpajakan yang modern. Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi perubahan preferensi konsumen adalah dengan menyediakan layanan yang cepat dan responsif, baik melalui saluran media sosial maupun saluran langsung.

b. Bagi Regulator

Pemerintah perlu terus menerapkan modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak. Peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak juga sangat penting, dengan memberikan respon cepat melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial. Selain itu, dukungan terhadap relawan pajak harus ditingkatkan agar mereka dapat memberikan sosialisasi dan edukasi yang lebih efektif. Klarifikasi sanksi perpajakan juga perlu dilakukan agar wajib pajak memahami konsekuensi dari ketidakpatuhan. Untuk mencegah penciptaan persepsi bahwa amnesti pajak

akan selalu tersedia, pemerintah harus berhati-hati dalam menerapkan kebijakan amnesti. Terakhir, monitoring dan evaluasi kebijakan secara berkala sangat penting untuk menyesuaikan langkah-langkah yang diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat meningkat dan target penerimaan pajak dapat tercapai.

c. **Bagi Masyarakat**

Masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dalam memahami dan mengikuti perkembangan kebijakan pajak guna memastikan kepatuhan yang lebih baik. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan mencari informasi dari sumber resmi, seperti situs web Direktorat Jenderal Pajak atau layanan konsultasi perpajakan yang disediakan pemerintah. Selain itu, mengikuti sosialisasi perpajakan, baik secara langsung maupun melalui platform digital, dapat membantu meningkatkan pemahaman mengenai kewajiban pajak serta manfaat yang bisa diperoleh. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih tepat waktu dan akurat, tetapi juga dapat memanfaatkan insentif pajak yang tersedia untuk mendukung kesejahteraan ekonomi mereka.

d. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a) Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian mereka guna membandingkan dengan hasil penelitian ini dan memperoleh temuan yang lebih baik.
- b) Peneliti berikutnya diperkirakan akan meneliti sejumlah variabel tambahan di luar yang telah diteliti, yaitu karakteristik yang mungkin berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c) Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan variabel moderasi lain dalam penelitian lebih lanjut mengenai topik yang sama. Penggunaan berbagai variabel moderasi dapat meningkatkan relevansi penelitian serta mengungkapkan ketidaksesuaian yang ada dalam penelitian yang melibatkan beragam variabel moderasi.

e. Bagi Wajib Pajak

Kepatuhan pajak yang tinggi merupakan kunci untuk mencapai target penerimaan pajak, penelitian ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih meningkatkan kepatuhan pajak mereka. Tujuannya adalah agar wajib pajak dapat mengambil pendekatan yang lebih proaktif dalam mencari informasi terkait perpajakan, meningkatkan pemahaman mereka tentang tanggung jawab perpajakan, dan memaksimalkan manfaat dari inisiatif perpajakan yang diselenggarakan pemerintah.

