

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Pada studi ini ada tujuan guna mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak. variabel moderasi yaitu Penggunaan Sistem *e-Filing* ada variabel dependen yaitu Kepatuhan WP Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit, maka mampu guna disimpulkan yaitu:

1. Kualitas layanan perpajakan berdampak positif signifikan atas kepatuhan WP orang pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik dan profesional dari otoritas pajak mampu mendorong wajib pajak agar lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan pelayanan yang responsif, ramah, dan transparan, wajib pajak merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk patuh. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan jadi suatu faktor penting dalam meningkatkan pemenuhan pajak secara keseluruhan.
2. Sanksi perpajakan berdampak positif signifikan atas kepatuhan WP orang pribadi. Artinya, penerapan sanksi yang tegas, adil, dan konsisten mampu meningkatkan disiplin wajib pajak dalam melaporkan serta membayarkan pajak tepat waktu. Dengan adanya penegakan sanksi yang efektif, wajib pajak menjadi lebih termotivasi untuk terpenuhi kewajiban

perpajakan mereka sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan secara keseluruhan.

3. Kesadaran wajib pajak tidak berdampak signifikan atas kepatuhan WP orang pribadi. Meskipun kesadaran merupakan faktor yang penting, studi ini tidak menemukan hubungan statistik yang kuat antara tingkat kesadaran dengan kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini memperlihatkan hanya memiliki kesadaran saja belum cukup untuk mendorong perilaku patuh tanpa adanya faktor pendukung lain yang memadai.
4. Penggunaan sistem *e-Filing* tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas layanan pajak atas kepatuhan WP orang pribadi. Meskipun sistem *e-Filing* mempermudah proses pelaporan pajak, penggunaannya tidak mampu memperkuat pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan WP orang pribadi. Dengan kata lain, keberadaan *e-Filing* tidak meningkatkan efek positif dari pelayanan pajak terhadap pemenuhan wajib pajak, sehingga faktor pelayanan tetap menjadi elemen utama tanpa didukung pengaruh moderasi dari *e-Filing*.
5. Penggunaan sistem *e-Filing* tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan atas kepatuhan WP. Penggunaan sistem *e-Filing* tidak mampu memperkuat pengaruh sanksi perpajakan kepada kepatuhan WP. Artinya, keberadaan *e-Filing* belum dapat meningkatkan efektivitas sanksi sebagai pendorong terpenuhinya wajib pajak secara signifikan. Meskipun *e-Filing* mempermudah proses pelaporan, pengaruh sanksi dalam terpenuhi persyaratan tetap tidak memengaruhi maksud sistem ini.

6. Penggunaan sistem *e-Filing* tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak atas kepatuhan. Penggunaan sistem *e-Filing* ternyata tidak mampu memperkuat hubungan diantara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan dalam membayarkan pajak. Dengan kata lain, meskipun *e-Filing* memberikan kemudahan dalam pelaporan, keberadaannya tidak meningkatkan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan secara signifikan. Hal ini memperlihatkan faktor kesadaran dan teknologi pelaporan perlu ditangani secara lebih komprehensif untuk menambah kepatuhan WP.

## 5.2. Saran

Berlandaskan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diberikan saran berperan yang mana berperan yaitu:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), perlu terus meningkatkan kualitas layanan pajak, khususnya pada hal kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, serta responsivitas petugas pajak. Pelayanan yang berbasis teknologi dan ramah pengguna mampu guna mendorong wajib pajak guna lebih patuh pada terpenuhi kewajibannya. Selain itu, pelayanan digital seperti *e-Filing* perlu dioptimalkan baik dari sisi sosialisasi, pelatihan pengguna, maupun stabilitas sistem, agar manfaatnya benar-benar dirasakan dari wajib pajak dan mampu guna memperkuat pengaruh layanan atas kepatuhan.
2. Penerapan sanksi perpajakan perlu dikerjakan secara konsisten dan adil agar mampu menyediakan efek jera yang mana nyata dan mendorong

kepatuhan sukarela wajib pajak. Penting juga guna memperkuat pemahaman wajib pajak mengenai jenis sanksi dan konsekuensi hukumnya melalui penyuluhan atau media informasi, agar kesadaran atas risiko ketidakpatuhan makin meningkat

3. Upaya peningkatan kesadaran wajib pajak sebaiknya lebih difokuskan pada edukasi yang mana mana aplikatif dan mudah dipahami, khususnya bagi pelaku UMKM dan masyarakat umum yang masih minim literasi perpajakan.
4. Sistem *e-Filing* perlu terus disosialisasikan dan dikembangkan, terutama pada hal kemudahan penggunaan dan keandalan sistem, agar penggunaannya benar-benar menyediakan nilai tambah atas kepatuhan WP.
5. Penelitian selanjutnya mampu guna mempertimbangkan penambahan variabel lain, seperti motivasi membayarkan pajak, kepercayaan atas pemerintah, atau literasi perpajakan, guna melihat faktor lain yang memengaruhi kepatuhan. Selain itu, cakupan responden mampu guna diperluas ke wilayah lain agar hasil penelitian lebih relevan dan mampu guna dibandingkan antar wilayah atau antar jenis wajib pajak (orang pribadi vs badan).