

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel digitalisasi layanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan sistem digital seperti e-Filing, e-Billing, e-Registration, dan Coretax yang memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan, melihat riwayat pembayaran, serta menyelesaikan kewajiban perpajakan secara efisien, mampu mendorong peningkatan kepatuhan. Semakin mudah dan bermanfaat sistem digital dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon. Hal ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media, baik daring maupun luring, serta disampaikan oleh narasumber yang kompeten, mampu meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kepercayaan diri wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang efektif menjadikan informasi perpajakan lebih mudah diakses dan dipahami, sehingga mendorong partisipasi aktif serta kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak.

3. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi di Kota Cirebon. Di antara ketiga variabel independen, pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang memahami jenis pajak, tata cara perhitungan, prosedur pelaporan, serta manfaat pajak bagi pembangunan cenderung lebih patuh. Pemahaman yang baik menjadi fondasi utama bagi tumbuhnya kesadaran intrinsik bahwa pajak merupakan kontribusi nyata bagi pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat.

4. Pengaruh Digitalisasi Layanan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji F, ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,630 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan 63% variasi dalam tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan yang mudah diakses, sosialisasi yang efektif, dan pemahaman perpajakan yang baik merupakan faktor-faktor yang saling memperkuat dalam membentuk ekosistem perpajakan yang kondusif, sehingga secara bersama-sama berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon.

B. Saran

1. Saran Terkait Variabel Digitalisasi Layanan Perpajakan
 - a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama Cirebon Satu

Meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital dengan memperkuat sosialisasi mengenai sertifikasi keamanan data, perlindungan informasi pribadi, serta mekanisme penanganan kendala teknis secara transparan. Dan juga menyediakan layanan bantuan teknis (helpdesk) yang responsif, baik melalui telepon, chat online, maupun datang langsung, untuk mengatasi masalah teknis yang dialami wajib pajak saat menggunakan e-Filing atau Coretax..

b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Memanfaatkan layanan digital secara optimal, misalnya dengan rutin menggunakan M-Pajak untuk mengecek riwayat pelaporan dan membayar pajak secara daring. Dan tidak ragu untuk mengakses kanal resmi DJP atau bertanya kepada petugas jika menemui kendala teknis, sehingga keraguan terhadap keamanan sistem dapat diminimalisir.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Melakukan penelitian lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital perpajakan, seperti keamanan siber, kemudahan penggunaan, dan pengalaman pengguna, dengan metode kualitatif atau campuran.

d. Bagi Pemerintah Daerah Kota Cirebon

Mendukung program digitalisasi perpajakan dengan menyediakan akses internet gratis di tempat-tempat publik (seperti pasar, balai desa, dan pusat UMKM) sehingga wajib pajak yang terkendala akses jaringan tetap dapat menggunakan layanan digital.

2. Saran Terkait Variabel Sosialisasi Perpajakan

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama Cirebon Satu

Mengoptimalkan metode sosialisasi yang lebih menjangkau dengan menjalin kerja sama bersama tokoh masyarakat, pengurus pasar, dan komunitas UMKM di Kota Cirebon. Sosialisasi dapat dilaksanakan di tempat-tempat yang dekat dengan aktivitas wajib pajak (misalnya: di pasar tradisional, sentra industri kecil, atau acara karang taruna).

b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Lebih aktif mengikuti sosialisasi perpajakan, baik yang diselenggarakan secara daring maupun luring, karena sosialisasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman dan pada akhirnya kepatuhan.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Meneliti efektivitas berbagai metode sosialisasi (ceramah, diskusi kelompok, media sosial, brosur, dll.) terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di daerah dengan karakteristik spesifik seperti Kota Cirebon. Dan menggunakan pendekatan

kualitatif untuk menggali hambatan-hambatan partisipasi wajib pajak dalam kegiatan sosialisasi.

d. Bagi Pemerintah Daerah Kota Cirebon

Bersinergi dengan KPP Pratama Cirebon Satu untuk menggelar program "Edukasi Pajak Keliling" yang melibatkan perangkat desa/kelurahan dan kader pemberdayaan masyarakat, sehingga sosialisasi pajak dapat menyentuh hingga tingkat RT/RW.

3. Saran Terkait Variabel Pemahaman Perpajakan

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama Cirebon Satu

- 1) Memperkuat pendampingan teknis untuk meningkatkan pemahaman prosedural, misalnya dengan membuka posko bantuan SPT di tempat-tempat strategis (pasar, mal pelayanan publik, kampus) secara berkala.
- 2) Menyediakan video tutorial yang mudah diikuti, berbahasa daerah (jika perlu), dan dilengkapi dengan studi kasus pengisian SPT untuk wajib pajak orang pribadi.
- 3) Memperluas program "jemput bola" (pendampingan langsung ke rumah atau tempat usaha wajib pajak) seperti yang telah dilakukan, khususnya bagi wajib pajak dengan tingkat pemahaman prosedural rendah.

b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Meningkatkan kesadaran melalui belajar mandiri, misalnya membaca petunjuk pengisian SPT di situs DJP, menonton tutorial, atau mengikuti webinar perpajakan gratis. Dan juga memanfaatkan layanan konsultasi perpajakan (telepon, email, atau datang langsung) jika menghadapi kesulitan teknis, sehingga kewajiban perpajakan dapat dipenuhi tepat waktu dan sesuai aturan.

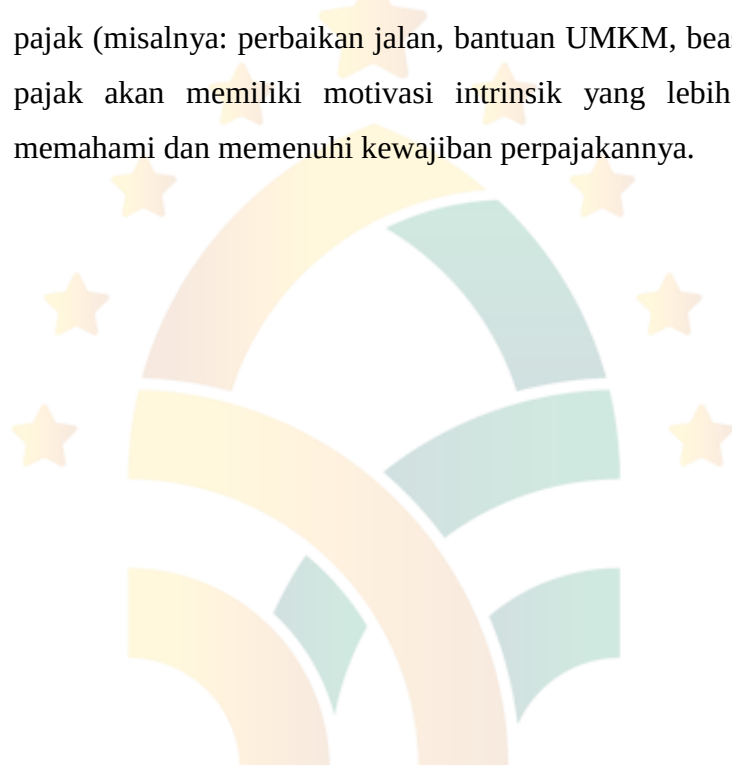
c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Memperluas variabel penelitian karena nilai Adjusted R Square hanya 61,8% menunjukkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan. Untuk variabel pemahaman perpajakan, peneliti selanjutnya dapat memecahnya menjadi subvariabel (pemahaman konseptual, pemahaman prosedural, pemahaman sanksi)

dan mengujinya secara terpisah. Peneliti selanjutnya bisa juga menggunakan metode mixed methods untuk menggali secara mendalam kesenjangan antara pemahaman konseptual dan kemampuan teknis wajib pajak dalam mengisi SPT.

d. Bagi Pemerintah Daerah Kota Cirebon

Mendorong transparansi penggunaan dana pajak daerah melalui papan informasi publik, laporan APBD yang mudah diakses, dan kampanye "Pajak untuk Cirebon". Dengan melihat langsung manfaat pajak (misalnya: perbaikan jalan, bantuan UMKM, beasiswa), wajib pajak akan memiliki motivasi intrinsik yang lebih kuat untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya.



UINSSC