

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas *e-Filing*, pengetahuan, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan memposisikan literasi teknologi sebagai variabel moderasi. Melalui analisis data dari 100 responden wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Subang, pengolahan statistik dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas *e-Filing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas sistem *e-Filing* telah memberikan pengalaman yang positif melalui kemudahan akses, kecepatan proses, dan jaminan keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya akan semakin meningkat.
2. Pengetahuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya pemahaman responden terhadap regulasi dan batas waktu pelaporan terbukti efektif dalam mendorong kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemahaman yang mendalam mendorong wajib pajak untuk lebih patuh secara sukarela.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang tercermin dari kompetensi dan sikap petugas terbukti mampu menciptakan persepsi positif bagi wajib pajak. Pelayanan yang responsif dan memuaskan dari pihak otoritas pajak mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang berujung pada peningkatan kepatuhan.
4. Literasi teknologi terbukti mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Kecanggihan sistem

e-Filing akan memberikan dampak maksimal apabila dibarengi dengan literasi teknologi yang mumpuni dari sisi pengguna. Keterpaduan antara sistem yang stabil dan kemampuan digital individu terbukti efektif dalam meminimalisir hambatan teknis dan meningkatkan kepatuhan pajak, sehingga memberikan dampak yang jauh lebih kuat dalam meningkatkan kepatuhan mereka.

5. Literasi teknologi tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak. Literasi teknologi tidak selalu menjadi faktor penguat dalam hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan wajib pajak yang masih mengandalkan bantuan pihak ketiga atau petugas pajak dalam pelaporan, sehingga kemampuan digital pribadi tidak menjadi penentu utama dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.
6. Literasi teknologi tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan memiliki pengaruh mandiri yang kuat terhadap kepatuhan tanpa bergantung pada tingkat literasi teknologi wajib pajak. Sikap petugas dan kejelasan informasi yang diberikan secara langsung tetap menjadi faktor utama yang membangun kepercayaan wajib pajak dibandingkan kapasitas digital mereka.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak luput dari sejumlah keterbatasan yang berpotensi memengaruhi proses pelaksanaan maupun akurasi hasil yang diperoleh. Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan variabel yang diteliti, di mana fokus utama hanya terbatas pada kualitas sistem *e-Filing*, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, dan literasi teknologi sebagai variabel moderasi. Konstruk ini belum mampu memotret dinamika kepatuhan wajib pajak secara komprehensif. Masih

terdapat variabel krusial lainnya yang memiliki pengaruh kuat namun tidak disertakan dalam model ini.

2. Pengumpulan data dalam penelitian ini sepenuhnya mengandalkan instrumen kuesioner yang bersumber dari persepsi subjektif responden. Hal ini menimbulkan risiko adanya bias subjektivitas, di mana responden mungkin cenderung memberikan jawaban yang normatif atau jawaban yang dianggap ideal secara sosial.
3. Cakupan geografis penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di wilayah Kabupaten Subang, sehingga hasil temuan memiliki keterbatasan dalam aspek generalisasi. Mengingat adanya perbedaan karakteristik demografis, tingkat infrastruktur digital, serta budaya kepatuhan di setiap daerah

C. Saran

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penguasaan teori maupun praktik selama penyusunan studi ini. Beberapa poin yang perlu diperhatikan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang, diantaranya:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak disarankan untuk terus melakukan optimalisasi kualitas sistem *e-Filing* melalui pengembangan fitur secara berkelanjutan dan peningkatan stabilitas *server* agar proses pelaporan semakin efisien. Mengingat kualitas pelayanan petugas berpengaruh signifikan, DJP perlu mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme serta keramahan pegawai. Selain itu, otoritas pajak sebaiknya tetap menyediakan layanan bimbingan digital yang ramah dan mudah dimengerti, agar wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan teknologi perpajakan tetap bisa terbantu.

2. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak diharapkan dapat terus berupaya meningkatkan literasi teknologi secara mandiri agar proses pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan lebih percaya diri. Wajib pajak juga perlu lebih

proaktif dalam memperbarui pemahaman mengenai regulasi perpajakan terbaru melalui kanal informasi resmi yang disediakan oleh otoritas pajak. Dengan meningkatkan kemandirian digital dan pemahaman aturan secara komprehensif, wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan lebih tepat waktu dan menghindari risiko administratif di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti sanksi perpajakan, kesadaran pajak, atau kepercayaan terhadap pemerintah, serta memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam.