

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pemanfaatan E-Filing, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Literasi Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kota Kupang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pemanfaatan sistem e- filing oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan. Kemudahan penggunaan, kecepatan pelaporan, efisiensi waktu dan biaya, serta kelengkapan data yang disediakan oleh sistem e-filing mampu mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan benar. Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan teknologi memengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem oleh pengguna.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan fiskus yang andal, responsif, ramah, dan didukung dengan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik, wajib pajak merasa terbantu dalam memahami prosedur perpajakan,

sehingga lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak. Hal ini membuktikan bahwa peran fiskus tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping wajib pajak.

3. Selain itu, kemampuan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan teknologi digital turut berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan perpajakan.

Wajib pajak yang memiliki kemampuan digital yang baik cenderung lebih mudah mengakses informasi perpajakan, memahami prosedur pelaporan SPT secara elektronik, serta memanfaatkan sistem e-filing dengan benar. Literasi digital membantu wajib pajak mengurangi kesalahan pelaporan, meningkatkan kemandirian, dan menumbuhkan kepercayaan diri dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

4. Secara simultan, pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital terbukti secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi di wilayah kota kupang. Ketiga variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak. Pemanfaatan teknologi perpajakan tidak akan optimal tanpa didukung oleh kualitas pelayanan fiskus yang baik dan kemampuan digital wajib pajak yang memadai. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara sistem digital, pelayanan publik, dan peningkatan kapasitas wajib pajak.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak DJP dan KPP Pratama Kupang
 - a. Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan stabilitas sistem e-filing, terutama pada masa pelaporan SPT Tahunan agar sistem tidak mengalami gangguan teknis.
 - b. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan fiskus melalui sosialisasi, khususnya dalam hal komunikasi, pendampingan, dan pelayanan berbasis digital.
 - c. Meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi perpajakan secara rutin, baik secara tatap muka maupun melalui media digital, dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
 - a. Diharapkan wajib pajak dapat terus meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital, khususnya dalam penggunaan e-filing untuk pelaporan SPT Tahunan.
 - b. Wajib pajak diharapkan lebih aktif mencari informasi perpajakan melalui sumber resmi agar terhindar dari kesalahan pelaporan dan sanksi perpajakan.

3. Bagi Pemerintah Daerah

- a. Pemerintah daerah diharapkan dapat mendukung peningkatan literasi digital masyarakat melalui penyediaan infrastruktur internet yang memadai dan program peningkatan kapasitas digital.
- b. Sinergi antara pemerintah daerah dan DJP perlu ditingkatkan dalam rangka mendorong kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran pajak, sanksi perpajakan, kepercayaan terhadap pemerintah, atau edukasi perpajakan.
- b. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian atau menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau metode campuran, agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.