

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara dengan tax volunteer sebagai moderasi, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik terkait aturan dan kewajiban perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, termasuk dalam hal pelaporan melalui sistem e-filing. Pemahaman ini meningkatkan kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak bagi negara.
2. Pemanfaatan e-filing terbukti memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem e-filing yang dirancang untuk mempermudah pelaporan pajak secara elektronik dinilai efisien dan dapat meningkatkan akurasi data yang dilaporkan. Wajib pajak yang memanfaatkan sistem ini merasa lebih terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
3. Tax volunteer berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan juga sebagai variabel moderasi memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara pemahaman wajib pajak dan pemanfaatan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. Kehadiran tax volunteer membantu wajib pajak dalam memahami proses pelaporan pajak, terutama bagi mereka yang

Kurang terbiasa dengan teknologi atau sistem perpajakan.

4. Pemahaman wajib pajak, pemanfaatan *e-filing* dan *tax volunteer* secara simultan berpengaruh dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Bekasi Utara.



5.2 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di KPP Bekasi Utara, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke wilayah lain yang memiliki karakteristik wajib pajak berbeda.
2. Sampel penelitian ini hanya mencakup sejumlah wajib pajak tertentu yang aktif menggunakan e-filing, sehingga hasilnya belum sepenuhnya mencerminkan populasi wajib pajak secara keseluruhan.
3. Penelitian ini hanya mencakup variabel pemahaman wajib pajak, pemanfaatan e-filing, dan tax volunteer sebagai moderasi. Faktor lain seperti sanksi pajak, insentif, atau kebijakan pemerintah belum diteliti.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, berikut adalah beberapa saran untuk penelitian selanjutnya dan pihak terkait:

1. Bagi KPP Bekasi Utara, Disarankan untuk terus meningkatkan program edukasi wajib pajak melalui pelatihan atau seminar yang melibatkan tax volunteer. Hal ini dapat membantu wajib pajak yang kurang memahami kewajiban perpajakannya.
2. Pengembangan teknologi, Direkomendasikan agar sistem e-filing terus disempurnakan, terutama dalam hal user interface yang ramah pengguna

dan peningkatan keamanan data, sehingga dapat lebih mudah diakses oleh semua kalangan wajib pajak.

3. Penelitian lanjutan, Penelitian di masa depan sebaiknya memperluas wilayah cakupan penelitian, menambah jumlah responden, dan mempertimbangkan variabel lain seperti sanksi pajak atau insentif yang mungkin memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Peningkatan peran tax volunteer, Disarankan untuk meningkatkan pelatihan dan kompetensi tax volunteer agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih optimal, khususnya dalam membantu wajib pajak yang memiliki kesulitan dalam penggunaan sistem e-filing.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat, sehingga kontribusi terhadap penerimaan negara menjadi lebih optimal.