

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan perpajakan digital belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung. Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai layanan perpajakan berbasis elektronik seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Registration*, pemanfaatan layanan tersebut belum sepenuhnya optimal di kalangan pelaku UMKM. Kondisi ini dapat disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, pemahaman perpajakan yang masih rendah, serta adanya kendala teknis dalam penggunaan sistem digital perpajakan.

Sementara itu, Sistem Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, tepat, responsif, informatif, dan mudah dipahami mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Secara simultan, Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi

oleh keberadaan teknologi perpajakan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kombinasi antara kemudahan teknologi dan pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 15,9% menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Perpajakan dan Sistem Pelayanan Pajak hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sedangkan sebesar 84,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat pendapatan, dan faktor sosial ekonomi lainnya.

Berdasarkan seluruh hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Pajak merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Meskipun Digitalisasi Perpajakan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memiliki peran penting apabila didukung oleh pelayanan perpajakan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM perlu dilakukan melalui integrasi antara pengembangan teknologi perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

5.2 Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Attribution Theory*, dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa asumsi dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) akan mendorong penerimaan teknologi, tidak selalu berujung pada peningkatan perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks UMKM di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, keberadaan teknologi perpajakan belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan apabila tidak didukung oleh tingkat literasi digital, pemahaman perpajakan, serta kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikan sistem perpajakan digital. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperluas penerapan TAM dalam bidang perpajakan dengan menunjukkan bahwa penerimaan teknologi perlu didukung oleh faktor-faktor lain agar dapat memengaruhi perilaku kepatuhan (Davis, 1989).

Kedua, hasil penelitian mendukung *Attribution Theory* yang pertama kali dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) dan dikembangkan lebih lanjut oleh Bernard Weiner (1985). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, Sistem Pelayanan Pajak merupakan faktor eksternal yang terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang

diberikan oleh petugas pajak mampu memengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan yang diterima wajib pajak, maka semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku (Heider, 1958; Weiner, 1985).

Ketiga, hasil penelitian juga mendukung *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen (1991). Menurut TPB, perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*) yang terbentuk dari sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pajak yang baik mampu membentuk sikap positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan serta meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Di sisi lain, digitalisasi perpajakan berpotensi meningkatkan persepsi kemudahan dan kontrol perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung TPB yang menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan lingkungan yang saling berinteraksi (Ajzen, 1991).

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang kompleks dan dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi, kualitas pelayanan, serta karakteristik individu wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan kemampuan wajib pajak dalam memahami serta memanfaatkan fasilitas perpajakan yang tersedia.

5.3 Implikasi terapan

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis yang dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak, pemerintah daerah, maupun pelaku UMKM.

5.3.1 Implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan digitalisasi perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui peningkatan kompetensi petugas pajak, penyediaan informasi yang jelas, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, DJP perlu meningkatkan program edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan layanan perpajakan digital agar pelaku UMKM dapat memahami manfaat serta cara penggunaan sistem perpajakan elektronik secara lebih efektif.

5.3.2 Implikasi bagi Pemerintah

Pemerintah dapat bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pelaku UMKM terkait administrasi perpajakan dan penggunaan teknologi digital perpajakan. Program pelatihan tersebut dapat meningkatkan literasi digital dan kesadaran perpajakan masyarakat sehingga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

5.3.3 Implikasi bagi Pelaku UMKM

Pelaku UMKM perlu meningkatkan pemahaman mengenai ketentuan perpajakan dan pemanfaatan layanan digital perpajakan. Pemahaman yang baik mengenai perpajakan akan membantu pelaku usaha melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pelaku UMKM perlu memanfaatkan berbagai layanan perpajakan digital yang telah disediakan pemerintah untuk mengurangi biaya administrasi, menghemat waktu, serta meningkatkan efisiensi dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

5.3.4 Implikasi bagi Penelitian Selanjutnya

Nilai Adjusted R Square sebesar 15,9% menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, literasi digital, kualitas sistem informasi perpajakan, tingkat pendapatan, maupun kepercayaan terhadap pemerintah sehingga dapat menghasilkan model penelitian yang lebih komprehensif.