

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi yang dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kelurahan Oesapa, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak UMKM. Temuan pada hipotesis 1 menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak UMKM. Artinya, semakin baik penerapan digitalisasi dalam pelayanan perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Temuan pada hipotesis 2 menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi perpajakan, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan pada hipotesis 3 menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Temuan pada hipotesis 4 menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dalam memediasi hubungan antara digitalisasi dan kepatuhan wajib pajak. Artinya, digitalisasi tidak hanya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, semakin baik digitalisasi perpajakan, semakin tinggi kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi mengenai digitalisasi perpajakan memiliki peran strategis dalam meningkatkan tingkat kepuasan terutama tingkat kepatuhan, khususnya bagi wajib pajak UMKM yang berada di lingkungan kelurahan Oesapa. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman mengenai digitalisasi perpajakan dapat menjadi salah satu langkah penting untuk mendukung keberhasilan layanan digital dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

5.2. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa digitalisasi pajak merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Fred D. Davis, yang menjelaskan bahwa teknologi yang mudah digunakan dan bermanfaat akan meningkatkan penerimaan serta kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan perpajakan berbasis digital dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan pada akhirnya mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5.3. Implikasi Terapan

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi praktis yang penting, khususnya bagi pemangku kepentingan dalam bidang digitalisasi perpajakan maupun dalam bidang perpajakan:

a. Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak

Pemerintah dan otoritas pajak dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk menyusun program pelatihan dan sosialisasi mengenai layanan digitalisasi perpajakan yang lebih intensif kepada pelaku UMKM yang sudah menjalankan kewajiban perpajakan, khususnya mengenai aspek-aspek teknis pelaporan dan penyetoran pajak menggunakan layanan digital. Edukasi ini perlu dilakukan secara berkala agar pemahaman wajib pajak tetap mutakhir mengikuti perkembangan digital pajak.

b. Bagi Wajib Pajak UMKM

Pemahaman tentang digitalisasi perpajakan yang lebih baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, penting bagi setiap wajib pajak untuk secara proaktif meningkatkan literasi mengenai layanan digital pajak, misalnya dengan mengikuti pelatihan atau membaca informasi resmi dari DJP.

c. Bagi Universitas dan Lembaga Pendidikan

Temuan ini dapat digunakan untuk mengembangkan kurikulum yang lebih aplikatif dalam pendidikan perpajakan, khususnya dalam program studi akuntansi atau ekonomi. Penekanan pada aspek praktis seperti simulasi

pelaporan dan penyetoran pajak melalui *e-filing* atau *e-billing* perlu ditingkatkan.