

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kepuasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi Wajib Pajak terhadap kemudahan implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kemudahan dalam memahami prosedur, mengakses layanan, dan menggunakan sistem administrasi perpajakan mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang memandang implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP memberikan manfaat dalam mendukung administrasi perpajakan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.
3. Persepsi Kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa manfaat implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP belum sepenuhnya dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, persepsi terhadap manfaat kebijakan belum mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan.
4. Persepsi Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak serta merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan penelitian, namun masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai karyawan dan berdomisili di Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan di wilayah lain yang memiliki karakteristik berbeda.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya meliputi Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Persepsi Kepuasan sebagai variabel independen. Sementara itu, masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, literasi digital, maupun tingkat pemahaman terhadap sistem perpajakan, yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
3. Penelitian menggunakan metode survei melalui kuesioner sehingga seluruh data yang diperoleh berasal dari persepsi responden (*self-reported data*). Kondisi ini memungkinkan adanya perbedaan antara jawaban responden dengan perilaku kepatuhan yang sebenarnya dalam praktik.
4. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda sehingga belum mampu menggali secara lebih mendalam alasan atau pengalaman Wajib Pajak dalam menerima implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pendekatan kualitatif atau *mixed methods* berpotensi memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak.
5. Penelitian dilakukan pada masa awal implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP sehingga persepsi Wajib Pajak yang diperoleh masih mencerminkan tahap penyesuaian terhadap kebijakan tersebut. Seiring dengan semakin luasnya

implementasi dan penyempurnaan sistem administrasi perpajakan, persepsi maupun tingkat kepatuhan Wajib Pajak dimungkinkan mengalami perubahan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus meningkatkan kualitas implementasi kebijakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan memberikan perhatian pada aspek kemudahan penggunaan sistem, kejelasan informasi, dan kualitas pelayanan perpajakan. Informasi mengenai implementasi kebijakan perlu disampaikan melalui media resmi dengan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, serta dilengkapi petunjuk teknis yang sistematis agar memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu, sistem administrasi perpajakan berbasis digital perlu terus disempurnakan agar lebih stabil, cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sosialisasi juga perlu lebih menekankan manfaat praktis yang dapat dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak, seperti kemudahan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, kemudahan pemadanan data, dan peningkatan kualitas layanan. Mengingat Persepsi Kepuasan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan dalam penelitian ini, peningkatan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*), pelayanan konsultasi, serta kanal bantuan dan pengaduan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Wajib Pajak diharapkan lebih proaktif dalam memahami implementasi kebijakan NIK sebagai NPWP dengan memanfaatkan informasi yang disediakan melalui saluran resmi Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, Wajib Pajak perlu memastikan bahwa data perpajakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memanfaatkan layanan perpajakan digital secara optimal agar proses administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan lebih mudah, efektif, dan efisien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, literasi digital, maupun kualitas sistem administrasi perpajakan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada wilayah yang lebih luas atau pada kelompok Wajib Pajak yang berbeda, seperti Wajib Pajak Badan atau Wajib Pajak Orang Pribadi non-karyawan, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* atau menambahkan teknik wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.