

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berlandaskan pada hasil penelitian beserta pembahasan terkait pengujian hipotesis yang telah dipaparkan secara mendalam, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yang sekaligus menjadi jawaban atas rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan, sebagai berikut:

1. Literasi pajak memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Semakin baik tingkat pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan, prosedur, dan kewajiban perpajakan, maka semakin tinggi pula kesadaran untuk melaksanakan kewajiban tersebut dengan benar. Dalam hal ini, literasi pajak tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan, tetapi juga membentuk sikap dan tanggung jawab wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara konsisten..
2. Intensitas pemanfaatan teknologi informasi terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Efektivitas *Core Tax Administration System (CTAS)* secara signifikan terbukti mampu memoderasi sekaligus memperkuat keterkaitan antara literasi pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4. Efektivitas *Core Tax Administration System (CTAS)* tidak terbukti berperan sebagai moderator dalam keterkaitan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Upaya optimal dalam perancangan dan implementasi riset ini, peneliti menyadari adanya sejumlah batasan serta kendala operasional yang berpotensi memengaruhi kedalaman kualitas data. Berbagai tantangan tersebut, yang muncul selama proses pengumpulan dan pengolahan informasi, meliputi beberapa aspek di antaranya:

1. Kuesioner digunakan sebagai alat utama penelitian ini, mengumpulkan data yang dijelaskan sendiri oleh responden. Karena tanggapan responden dapat lebih normatif atau kurang menunjukkan perilaku kepatuhan yang sebenarnya di lapangan, hal ini dapat menyebabkan bias persepsi.
2. Sistem administrasi yang diperbarui, variabel *CTAS*. Karena uji moderasi untuk hipotesis keempat menghasilkan temuan yang tidak signifikan, diyakini bahwa kurangnya adaptasi yang adil dan pengalaman langsung terhadap sistem ini di antara semua responden merupakan kendala.
3. Sebagai keterbatasan, menunjukkan bahwa model yang digunakan belum sepenuhnya mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara optimal, serta peran moderasi *CTAS* yang belum konsisten dalam

seluruh hubungan yang diuji. Hal ini mengindikasikan adanya faktor lain di luar model yang turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain dan mengembangkan model analisis agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

4. Keterbatasan model berdasarkan analisis Q-Square mengungkapkan bahwa faktor independen dan moderasi dapat menjelaskan 69,8 persen variasi pada variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa tambahan 30,2% dipengaruhi oleh karakteristik atau variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi objek penelitian, berdasarkan kesimpulan keempat (H4 ditolak) dan keterbatasan terkait sistem baru, pihak KPP disarankan untuk memberikan pendampingan teknis dan sosialisasi yang lebih spesifik mengenai sistem *CTAS*. Hal ini agar wajib pajak yang sudah terbiasa menggunakan IT lama dapat merasakan perbedaan efektivitas dari hadirnya *CTAS*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, untuk mengatasi keterbatasan model (30,2%), disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang relevan secara teoretis.