

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk membandingkan pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan fiskus yang berperan sebagai variabel moderasi, serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lebak..

1. Hasil pengujian membuktikan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.
2. Hasil pengujian membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.
3. Hasil pengujian membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.
4. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi terhadap hubungan pengetahuan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.
5. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memoderasi terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.
6. Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memoderasi terhadap hubungan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.
7. Hasil pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yaitu 71,6% dan setelah menggunakan variabel moderasi nilai ( $R^2$ ) meningkat menjadi 72,9%. Artinya

ada peningkatan 1,3%, ini membuktikan bahwa variabel moderasi (Kualitas Pelayanan Fiskus) dapat memperkuat terhadap hubungan pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Lebak.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Lebak, Banten, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada wilayah lain dengan karakteristik wajib pajak yang berbeda, baik dari segi budaya, tingkat pendidikan, maupun tingkat kepatuhan.
2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pendekatan self-report yang berpotensi menimbulkan bias responden (*response bias*), karena jawaban yang diberikan mungkin dipengaruhi oleh persepsi pribadi atau kecenderungan sosial (*social desirability*).

## **C. Saran**

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KKP) Kabupaten Lebak perlu meningkatkan pemahaman perpajakan dengan mengetahui peraturan perpajakan terkini seperti tata cara perhitungan, pelaporan pajak yang terutang, tarif pajak, sanksi atau denda yang berlaku. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Wajib pajak perlu didorong untuk meningkatkan pemahaman perpajakannya agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih sungguh-sungguh.
3. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak, serta menggunakan satu variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian selanjutnya yang membahas topik yang sama diharapkan dapat mengidentifikasi variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti variabel tarif pajak, penerapan e-filing dan sebagainya sehingga dapat mengetahui sejauh mana peranan masing-masing variabel tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak