

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden wajib pajak melalui google form. Berdasarkan analisis data dan pembahasan, berikut adalah kesimpulan yang diperoleh:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1) Penelitian ini menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $t\text{-hitung } 4,643 > 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, H1 diterima.
2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $t\text{-hitung } 1,333 < 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,182 > 0,05$ ). Hasil ini mendukung beberapa studi yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga H2 ditolak.
3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $t\text{-hitung } 3,851 > 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ). Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang

menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, H3 diterima.

4. Pengujian Hipotesis Keempat (H4) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran wajib pajak ( $t\text{-hitung } 7,340 > 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ). Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, sehingga H4 diterima.
5. Pengujian Hipotesis Kelima (H5) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $t\text{-hitung } 1,724 < 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,085 > 0,05$ ). Hasil ini menguatkan penelitian yang menunjukkan bahwa faktor lain, seperti pengetahuan dan kesadaran, lebih dominan dalam mempengaruhi kepatuhan. Dengan demikian H5 ditolak.
6. Pengujian Hipotesis Keenam (H6) Kesadaran wajib pajak memediasi secara signifikan hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak ( $t\text{-hitung } 3,393 > 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,001 < 0,05$ ). Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kesadaran dapat memperkuat pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan. Maka H6 diterima.
7. Pengujian Hipotesis Ketujuh (H7) Kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak ( $t\text{-hitung } 1,488 < 2,00$  dan  $p\text{-value } 0,137 > 0,05$ ). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa meskipun kualitas pelayanan penting, faktor lain mungkin lebih berpengaruh terhadap kepatuhan. Maka dari itu, H7 ditolak.

## 7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian kualitatif misalnya dengan wawancara langsung kepada wajib pajak untuk mendapatkan data yang lebih mendalam.
2. Menambahkan variabel baru yang belum dianalisis seperti modernisasi sistem perpajakan, perubahan tarif pajak, dan tingkat pendapatan pajak.
3. Menggunakan model penelitian moderasi dengan memasukkan variabel yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel independent dan dependen.

