

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peran implementasi Coretax dalam memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Kebumen maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen. Hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan pada KPP Pratama Kebumen tidak dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sehingga, dapat diartikan baik atau tidaknya kualitas

pelayanan di KPP Pratama Kebumen tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan Coretax belum mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Coretax tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan Coretax belum mampu memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

5.2. Keterbatasan

Pada penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Adanya keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi dan perbaikan untuk peneliti yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebumen, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada wajib pajak di wilayah lain yang memiliki karakteristik dan kondisi yang berbeda.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 100 responden, sehingga belum sepenuhnya mampu menggambarkan kondisi seluruh wajib

pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebumen, pada penelitian selanjutnya bisa menambah jumlah responden.

3. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pada penelitian selanjutnya bisa menggunakan variabel independen lainnya.
4. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi Coretax tidak mampu memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pada penelitian selanjutnya bisa digunakan variabel moderasi lainnya.
5. Hasil penelitian ini memperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 11,5% sedangkan 88,5% ditentukan oleh faktor-faktor lainnya diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Kuesioner yang dibagikan kepada responden tidak dijelaskan terlebih dahulu maksud dari setiap variabel yang diteliti sehingga responden kurang memahami isi dari pernyataan yang ada di kuesioner, pada penelitian selanjutnya bisa ditambahkan penjelasan untuk setiap variabel yang diteliti.

5.3. Implikasi

5.3.1 Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi pihak KPP Pratama Kebumen

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, KPP Pratama Kebumen perlu meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi perpajakan secara berkelanjutan agar pemahaman wajib pajak orang pribadi terhadap hak dan kewajiban perpajakan semakin meningkat. Selain itu, KPP Pratama Kebumen juga perlu terus melakukan pendampingan penggunaan Coretax agar sistem tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh wajib pajak.

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya pengetahuan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, wajib pajak orang pribadi diharapkan lebih aktif dalam mencari informasi dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku serta memanfaatkan Coretax untuk mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi, masukan, atau informasi dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa yang akan mendatang:

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi selain pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan dengan dukungan teori dan isu-isu terbaru.
- b. Penelitian selanjutnya juga diharapkan menguji kembali peran Coretax setelah sistem tersebut diterapkan secara lebih optimal dan telah digunakan dalam jangka waktu yang lebih panjang.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Peneliti melakukan penelitian mengenai variabel pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen dengan implementasi Coretax sebagai variabel moderasi.

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini mendukung *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh keyakinan dan pengetahuan yang dimiliki individu sebelum melakukan suatu tindakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi mengenai ketentuan, prosedur, serta fungsi perpajakan, maka semakin tinggi pula kesadaran dan kemampuannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa pengetahuan perpajakan

merupakan salah satu faktor penting yang dapat membentuk perilaku patuh wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Tiara et al. (2025) dan Fielnanda (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik belum tentu secara langsung mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini memperkaya literatur mengenai *Teori Service Quality (Servqual)* karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Gita et al. (2025) dan Hamid et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak masih dapat menghasilkan temuan yang berbeda tergantung pada karakteristik responden dan kondisi lingkungan penelitian.
3. Implementasi Coretax tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan Coretax

belum mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut memberikan implikasi terhadap *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem. Dalam penelitian ini, masih terdapat wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami atau memanfaatkan Coretax secara optimal, sehingga pengetahuan perpajakan yang dimiliki belum dapat diperkuat melalui penggunaan sistem tersebut. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Purnomo et al. (2025) yang menyatakan bahwa implementasi Coretax memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan dan pelaporan pajak.

4. Implementasi Coretax tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa Coretax belum mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan teknologi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat penerimaan, pemahaman, dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Hasil ini memperluas kajian mengenai *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan menunjukkan bahwa implementasi Coretax yang masih relatif baru belum tentu dapat

secara langsung memperkuat pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga, hal ini tidak sejalan dengan penelitian Salsabila & Richmayati (2025) yang menyatakan bahwa penerapan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

