

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bermaksud untuk melakukan uji beda serta analisis “Efektivitas Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Pelaksanaan *Self Assessment System*, dan Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Di Masa Pandemi COVID-19” baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan dilakukan pembagian angket survei melalui *google form*. Penelitian dilakukan dengan melibatkan 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan metode Uji *Wilcoxon Signed Rank Test* disebabkan karena menguji perbedaan variabel-variabel sebelum dan di masa pandemi COVID-19, serta berdasarkan hasil uji normalitas data yang diperoleh tidak berdistribusi normal. Pengujian data yang berhasil dikumpulkan dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

1. Secara parsial, variabel efektivitas sosialisasi perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19 tidak terdapat perbedaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh variabel sosialisasi perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19 memiliki nilai “*Asymp. Sig.*” sebesar 0,166, yang berada lebih besar dari nilai taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Di sisi lain, nilai Z hitung sebesar -1,386 lebih

- besar dari nilai Z tabel yaitu -1,96. Oleh sebab itu, dinyatakan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak.
2. Secara parsial, variabel efektivitas pelayanan perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19 terdapat perbedaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh variabel pelayanan perpajakan sebelum dan di masa pandemi COVID-19 memiliki nilai “*Asymp. Sig.*” sebesar 0,009, yang berada lebih kecil dari nilai taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Di sisi lain nilai Z hitung sebesar -2,610 lebih kecil dari nilai Z tabel yaitu -1,96. Oleh sebab itu, dinyatakan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.
  3. Secara parsial, variabel efektivitas pelaksanaan *self assessment system* sebelum dan di masa pandemi COVID-19 tidak terdapat perbedaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh variabel pelaksanaan *self assessment system* sebelum dan di masa pandemi COVID-19 memiliki nilai “*Asymp. Sig.*” sebesar 0,220, yang berada lebih besar dari nilai taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Di sisi lain nilai Z hitung sebesar -1,202 lebih besar dari nilai Z tabel yaitu -1,96. Oleh sebab itu, dinyatakan bahwa hipotesis ketiga (H3) ditolak.
  4. Secara parsial, variabel efektivitas kepatuhan wajib pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19 terdapat perbedaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh variabel kepatuhan wajib pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19 memiliki nilai “*Asymp. Sig.*” sebesar 0,01, yang berada lebih kecil dari nilai taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Di sisi lain nilai Z hitung sebesar -2,580 lebih kecil dari nilai Z tabel yaitu -1,96. Oleh sebab itu, dinyatakan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima.

5. Secara simultan, variabel efektivitas sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, pelaksanaan *self assessment system*, dan kepatuhan wajib pajak sebelum dan di masa pandemi COVID-19 terdapat perbedaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan nilai “*Asymp. Sig.*” 0,001, yang berada kurang dari nilai taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Di sisi lain nilai Z hitung sebesar -3,394 lebih kecil dari nilai Z tabel yaitu -1,96. Oleh sebab itu, dinyatakan bahwa hipotesis kelima (H5) diterima.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang memengaruhi hasil penelitian.

1. Keterbatasan pertama dalam proses memperoleh data penelitian adalah penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti, dimana hasil penelitian ini sangat bergantung pada kejujuran responden dalam memberikan pernyataan kuesioner penelitian.
2. Keterbatasan kedua dalam penelitian ini adalah kurangnya penelitian-penelitian terdahulu. Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah membandingkan efektivitas tiap variabel disaat kondisi sebelum dan di masa pandemi COVID-19. Kurangnya penelitian terdahulu, membuat peneliti kesulitan mencari referensi dalam bagian pembahasan hasil penelitian.

## 5.3 Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini.

1. Akademisi

Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel – variabel lainnya yang terkena dampak dari pandemi COVID-19 lebih mendalam berkaitan dengan efektivitas variabel tersebut seperti efektivitas penanganan sanksi perpajakan, efektivitas penanganan kecurangan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi, efektivitas penanganan persepsi wajib pajak dengan harapan menghasilkan dan menemukan fenomena baru yang ditimbulkan selama pandemi COVID-19. Disamping itu, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian yang berhubungan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menambahkan objek penelitian yang lingkupnya tidak hanya Wajib Pajak Orang Pribadi di Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I tetapi Wajib Pajak Orang Pribadi seluruh Jawa Barat.

2. Wajib Pajak

Bagi wajib pajak diharapkan dapat menambah informasi mengenai perpajakannya, khususnya tentang sistematis pelayanan pajak yang telah dilaksanakan secara digitalisasi. Wajib Pajak diharapkan menambah pengetahuan mengenai informasi perpajakan seperti adanya kebijakan pemerintah mengenai insentif pajak yang dapat dimanfaatkan insentif tersebut, sehingga meringankan kewajiban perpajakan wajib pajak. Oleh karena itu, melalui pemberian insentif hingga dilakukannya sosialisasi secara digital, pemerintah mengharapkan terjadi peningkatan kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya dan melaksanakan kewajiban tersebut.

### 3. Pemerintah

Melalui sosialisasi perpajakan pemerintah maupun petugas pajak mampu menyalurkan informasi perpajakan pada masyarakat, dimana berdampak secara langsung terhadap kesadaran wajib pajak. oleh karena itu, pemerintah maupun petugas pajak diharapkan dapat memberikan penyuluhan semakin teratur kepada wajib pajak, terutama mengenai informasi perpajakan, baik peraturan perundang-undangan perpajakan yang terbaru maupun kebijakan mengenai insentif pajak agar wajib pajak dapat memperoleh informasi yang terbaru sehingga kesadaran wajib pajak akan perpajakan (menghitung, membayar, dan melapor pajak) tetap efektif dan terjaga.

