

BAB IV

SIMPULAN

Berdasarkan teori, data-data, serta pembahasan yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kesimpulan pertama adalah terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, yang dijabarkan menjadi:
 - a. Tingkat kepatuhan pemotongan PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama Magelang tahun 2019 adalah sebesar 97,40% yang berdasarkan indikator kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kriteria patuh, kemudian tahun 2020 adalah sebesar 97,06% yang termasuk dalam kriteria patuh, dan tahun 2021 adalah sebesar 98,75% yang termasuk dalam kriteria patuh. Jadi, apabila dihitung menggunakan rata-rata selama rentang waktu tiga tahun tersebut, maka tingkat kepatuhan pemotongan PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama adalah sebesar 97,74% yang apabila merujuk pada indikator kepatuhan wajib pajak tergolong kriteria patuh.
 - b. Selanjutnya, tingkat kepatuhan penyeteroran PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama Magelang tahun 2019 adalah sebesar 72,54% yang berdasarkan indikator kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kriteria kurang patuh, kemudian tahun 2020 adalah sebesar 74,71% yang termasuk

dalam kriteria kurang patuh, dan tahun 2021 adalah sebesar 78,63% yang termasuk dalam kriteria kurang patuh. Jadi, apabila dihitung menggunakan rata-rata selama rentang waktu tiga tahun tersebut, maka tingkat kepatuhan penyetoran PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama adalah sebesar 75,29% yang apabila merujuk pada indikator kepatuhan wajib pajak tergolong kriteria kurang patuh.

- c. Kemudian tingkat kepatuhan pelaporan PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama Magelang tahun 2019 adalah sebesar 79,16% yang berdasarkan indikator kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kriteria kurang patuh, kemudian tahun 2020 adalah sebesar 80,03% yang termasuk dalam kriteria cukup patuh, dan tahun 2021 adalah sebesar 89,31% yang termasuk dalam kriteria cukup patuh. Jadi, apabila dihitung menggunakan rata-rata selama rentang waktu tiga tahun tersebut, maka tingkat kepatuhan pemotongan PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama adalah sebesar 82,88% yang apabila merujuk pada indikator kepatuhan wajib pajak tergolong kriteria cukup patuh.
2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh Pasal 23 di KPP Pratama Magelang tahun 2019 s.d. 2021 yang paling penting adalah faktor edukasi. Faktor edukasi menjadi faktor terpenting karena dengan adanya edukasi, maka akan memicu faktor-faktor lain seperti salah satunya adalah pengalaman yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila tingkat edukasi tinggi, maka tingkat kepatuhan akan semakin tinggi juga. Begitu pula yang terjadi dengan pengalaman, semakin banyak

pengalaman wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut akan semakin tinggi. Faktor lainnya adalah informasi penting yang berasal dari wajib pajak, karena dengan informasi penting seperti proses bisnis wajib pajak, maka *Account Representative* dapat menggali potensi pajak, salah satunya terkait dengan PPh Pasal 23.

3. Peran dan upaya yang dilakukan oleh *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan pemotongan, penyetoran, dan pelaporan PPh Pasal 23 oleh wajib pajak di KPP Pratama Magelang tahun 2019 s.d. 2021 adalah melakukan edukasi perpajakan kepada wajib pajak. Edukasi yang dilakukan *Account Representative* tersebut salah satunya adalah konsultasi wajib pajak baik secara daring maupun luring. Selain itu, peran dan upaya lain yang dilakukan oleh *Account Representative* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melakukan pengawasan yang dilakukan dengan bantuan situs *Approweb* yang memuat berbagai informasi wajib pajak terkait dengan kewajiban perpajakannya yang telah disediakan oleh DJP.