

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh penerapan sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap kepuasan generasi millennial, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem *E-Registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya sistem *E-Registration* yang diterapkan oleh DJP maka akan meningkatkan kepuasan generasi millennial.
2. Penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan. Hal ini menunjukkan semakin baiknya sistem *E-Filling* yang diterapkan oleh DJP maka akan semakin meningkatkan kepuasan generasi millennial.
3. Penerapan sistem *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya sistem *E-Billing* yang diterapkan oleh DJP maka akan semakin meningkatkan kepuasan generasi millennial.
4. Secara bersama-sama dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepuasan generasi millennial.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan kesimpulan dan hasil yang diperoleh, maka keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkung yang digunakan dalam penelitian hanya mencakup generasi millenial atau Wajib Pajak Orang Pribadi yang berusia 24-38 tahun dan terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang.
2. Penelitian ini hanya mencakup tiga variabel bebas yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan generasi millenial, yaitu penerapan sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* padahal masih banyak variabel yang bisa mempengaruhi kepuasan generasi millenial dalam perpajakan.
3. Peneliti tidak selalu mendampingi setiap responden dalam mengisi kuesioner, sehingga dikhawatirkan responden akan menjawab secara asal-asalan apabila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti oleh responden.
4. Kuesioner yang digunakan memiliki banyak kelemahan, yaitu sangat tergantung dengan kondisi dan situasi responden.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran yaitu penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel berbeda sebagai prediktor kepuasan generasi millenial dalam perpajakan dan penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas objek penelitian atau mencoba pada seluruh generasi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.