

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab 4 mengenai analisis pengaruh kemudahan penggunaan, kegunaan, keamanan, dan kredibilitas persepsian wajib pajak terhadap niat penggunaan *e-billing* (studi kasus wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama pangkalpinang), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, dan kredibilitas persepsian berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-billing*.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, dan kredibilitas persepsian bersama-sama berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-billing*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Peneliti menyadari bahwa wilayah dan cakupan penelitian hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pangkalpinang, sehingga tidak bisa digeneralisasikan untuk wilayah lain.

2. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner sehingga adanya kemungkinan bias dari jawaban responden yang disebabkan adanya ketidakseriusan, ketidakjujuran dan ketidakkonsistenan dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner.
3. Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti hanya sebatas kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian dan niat penggunaan *e-billing* sehingga variabel yang berpotensi berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-billing* belum sepenuhnya diteliti.

5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan, kesimpulan dan keterbatasan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

- 1) Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kinerja sistem dan layanan yang diberikan, sehingga dapat mengurangi terjadinya *error* apabila Wajib Pajak hendak melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan layanan *e-billing*.
- 2) Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak agar lebih intens lagi dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan mengenai layanan *e-billing*.

Semakin meningkatnya pengguna *e-billing* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak.

b. Penelitian Selanjutnya

Dari hasil analisis, kesimpulan dan keterbatasan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini memberikan saran untuk penelitian berikutnya yaitu:

- 1) Disarankan untuk mengidentifikasi variabel-variabel lain seperti sikap penggunaan, kualitas sistem, pelayanan, norma subjektif, fasilitas yang mendukung dan resiko yang sekiranya dapat memberikan kontribusi lebih pada hasil penelitian.
- 2) Memperluas cakupan penelitian seperti objek dan sampel yang berbeda dan lebih luas lagi, baik dari cakupan wilayah maupun jenis Wajib Pajak.