

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uji analisis data yang dilakukan secara bertahap mulai dari uji *goodness of fit*, uji hipotesis hingga uji efek *intervening*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-Registration* dan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang. Kemudian, penerapan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Pangkalpinang. Namun penerapan *e-SPT* dan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang, serta diketahui bahwa penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Pangkalpinang.

5.2 Saran

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis baik secara teoritis dan praktis terbatas. Penelitian ini dimasa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa saran sebagai berikut:

Pihak KPP Pratama Pangkalpinang perlu melakukan edukasi atas penggunaan sistem elektronik yang masih belum maksimal karena masih ada Wajib Pajak yang belum memahami dari sistem elektronik yang diterapkan oleh DJP tersebut. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang tidak diteliti

dalam penelitian ini, seperti *e-Form*, *e-Faktur*, dan lain sebagainya. Kemudian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jenis responden yang bukan hanya responden Wajib Pajak orang pribadi, tetapi juga Wajib Pajak badan. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas daerah penelitian agar memiliki kemampuan generalisasi yang lebih luas.

5.3 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening* terdapat hasil implikasi yang menyatakan bahwa masih kurangnya pemahaman dan pemanfaatan dari sistem elektronik *e-SPT* dalam pengisian SPT serta *e-Billing* sebagai pembayaran pajak secara *online*. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan sistem pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Pangkalpinang.