

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung *e-filling* dan *e-billing* melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta menguji pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini sampel penelitian menggunakan Dosen dan Karyawan lingkungan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian yang dilakukan menggunakan data primer dengan 60 responden untuk mengisi kuesioner penelitian. Dari hasil pengujian analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. *E-Filling* berpengaruh secara signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, rendahnya penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. *E-Billing* berpengaruh secara signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya penggunaan *e-billing* oleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, rendahnya penggunaan *e-billing* oleh wajib pajak akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. *E-Filling* berpengaruh secara signifikan dengan arah yang positif terhadap kepuasan wajib pajak. Tingginya penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Sebaliknya, rendahnya penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak akan menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak.
5. *E-Billing* berpengaruh secara signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya penggunaan *e-billing* oleh wajib pajak akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Sebaliknya, rendahnya penggunaan *e-billing* oleh wajib pajak akan menurunkan tingkat kepuasan wajib pajak.
6. Terdapat pengaruh tidak langsung *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.
7. Terdapat pengaruh tidak langsung *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

B. Implikasi

Hasil temuan pada penelitian ini menjelaskan bahwa *e-filling*, *e-billing* dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Sementara, *e-filling* dan *e-billing* terdapat pengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, peneliti dapat memberikan implikasi bahwa:

1. Untuk DJP sebagai bahan evaluasi agar lebih mengembangkan kualitas layanan sistem pelaporan pajak secara online agar lebih baik agar bisa meningkatkan pendapatan negara melalui penerimaan pajak.
2. Bagi masyarakat penelitian ini sebagai edukasi untuk wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajak.
3. Bagi peneliti dan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan, menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, dan sebagai pelengkap untuk penelitian terdahulu.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh *e-filling*, *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak maka didapatkan keterbatasan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya referensi terkait penelitian sebelumnya mengenai kepuasan wajib pajak yang dijadikan *intervening variable*.
2. Hanya terfokus pada variabel-variabel yang diteliti.
3. Penelitian yang dilakukan hanya menggunakan data kuesioner sebagai instrumen penelitian yang didasari oleh persepsi jawaban responden, sehingga data yang didapat tidak seperti keadaan yang sebenarnya, penyebab dari hal tersebut karena responden tidak fokus dalam menjawab

pernyataan yang diberikan sehingga menimbulkan jawaban yang mengambang.

4. Kondisi sekarang yang sedang Covid 19 membuat agak terlalu sulit untuk meminta data secara langsung karena itu peneliti hanya meneliti pada lingkup yang kecil yaitu dengan menggunakan sampel Dosen dan Karyawan lingkungan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

D. Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Melanjutkan penelitian ini untuk menambah ke validan hasil penelitian yang sudah dilakukan karena masih sedikitnya penelitian dengan variabel kepuasan wajib pajak yang dijadikan *intervening variable*.
2. Menambahkan variabel lain pada penelitian untuk membuat keberagaman literature dan hasil penelitian.
3. Penelitian bisa menambahkan teknik wawancara agar meminimalisir terjadinya bias pada data yang didapatkan.
4. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan sampel penelitian yaitu wajib pajak pada pegawai UMKM Mitra UNJ dan menambahkan jumlah sampel agar data yang dihasilkan lebih valid.