

# **BAB V**

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini, bertujuan untuk menganalisis persepsi kemudahan pengguna sistem e-billing, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak untuk menggunakan yang akan ditunjukkan oleh para Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan pengguna sistem e-billing. Responden pada penelitian ini, berjumlah 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah pernah menggunakan sistem e-billing Direktorat Jendral Pajak (DJP) pada studi kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pulogadung minimal (3) tiga kali. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan dengan model regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi kemudaan pengguna sistem e-billing berpengaruh signifikan terhadap penerapan sistem e-billing untuk menggunakan sistem e-billing Direktorat Jendral Pajak ini dengan mudah dan praktis untuk masyarakat.
2. Persepsi kepuasan dalam membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap penerapan sistem e-billing untuk menggunakan sistem e-billing Direktorat Jendral Pajak dalam merasa nyaman dan puas pelayanan diaplikasi sitem e-billing tersebut.
3. Persepsi niat keinginan dalam membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap penerapan sistem e-billing untuk menggunakan sistem e-billing Direktorat Jendral Pajak supaya masyarakat kesadaran ingin membayar pajak.

## 5.2. Saran

Penelitian ini dimasa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil yang lebih berkualitas lagi dengan adanya beberapa masukan. Berdasarkan analisa, pembahasan dan kesimpulan yang telah peneliti lakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi, disarankan untuk menggunakan sitem pendaftaran NPWP secara online.
2. Wajib pajak disarankan untuk menggunakan sistem e-billing dalam pembayaran pajak supaya memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku.
3. Penelitian selanjutnya agar menambah jumlah sampel dan menambah jumlah variabel yang sekiranya dapat lebih menjelaskan juga menggambarkan secara lebih detail mengenai pandangan para Wajib Pajak terhadap sistem e-billing.
4. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan penelitian dengan mewawancari pihak Direktorat Jendral Pajak mengenai sistem e-billing ini, agar penelitian yang dilakukan dapat paripurna, ada dari sisi Wajib Pajak dan juga Direktorat Jendral Pajak.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pulogadung, serta penelitian ini hanya menggunakan variabel persepsi kemudahan pengguna sistem e-billing, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak dan penerapan sistem e-billing yang menggunakan sampel yang relatif sedikit yaitu 100 lembar kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu responden bersifat relatif tidak jujur, sehingga tidak dapat menghasilkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini. Pada penelitian ini juga, peneliti hanya melakukan penyebaran kuesioner tanpa adanya wawancara sehingga peneliti tidak mendapatkan informasi yang lebih jelas dan akurat dari para responden yaitu wajib pajak orang pribadi. Adapun ada beberapa keterbatasan penelitian saya yaitu sebagai berikut :

1. Kurang tersedianya banyak waktu dalam melakukan penelitian ini, sehingga peneliti hanya melakukan penelitian pada satu kantor saja, yaitu kantor Pelayanan Pajak (Pratama) Jakarta pulogadung.
2. Penelitian ini dapat mengukur dalam penerapan sistem e-billing hanya terbatas
3. Peneliti meneliti hanya pada wajib pajak orang pribadi saja.