

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah penggunaan *electronic filing*, *electronic billing*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat koefisien wajib pajak. Konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dari sini kesimpulan pembahasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Pengenalan *e-billing* akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan. Terdeteksi dengan nilai  $T_{hitung} 11,536 > T_{tabel} 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 5\%$ .
2. Pengenalan *billing* elektronik akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $T_{hitung} 5,178 > T_{tabel} 1,966$  dan signifikansi  $0,000 < 5\%$ .
3. Penerapan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $T_{hitung} 5,915 > T_{tabel} 1,966$  dan signifikansi  $0,000 < 5\%$ .
4. Implementasi *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan 4 berdampak signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WP di KPP Pratama Batam Selatan. Hal ini dapat dideteksi dengan nilai  $F_{hitung} 77,058 > F_{tabel}$  dan signifikansi hitung  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dari penelitian ini, beberapa saran dari peneliti sebagai bahan masukan dan pertimbangan yaitu:

1. Bagi wajib pajak, penerapan *e-filing*, *e-billing* dan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena tanpa melakukan hal baru, wajib pajak tidak akan mengerti bagaimana cara melaporkan pajaknya melalui *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap SPT.
2. KPP Pratama Batam Selatan akan meningkatkan kreatifitas dalam penerapan kearsipan elektronik dan penagihan elektronik dengan melakukan sosialisasi secara online maupun offline untuk mendorong wajib pajak agar berminat menerapkan sistem tersebut khususnya bagi para lansia, diharapkan dapat membantu wajib pajak memahami bagaimana sistem tersebut dapat ditingkatkan . Diharapkan dapat mempermudah pelaporan pajak dan menjaga kualitas pelayanan. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus lebih cenderung membayar dan melaporkan pajak karena merasa puas dengan kualitas pelayanan..
3. Untuk peneliti selanjutnya, menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini, seperti sanksi dan persepsi wajib pajak