

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Besarnya nilai R Square mempengaruhi Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening. Berdasarkan perhitungan uji sobel, dapat diketahui bahwa Kepuasan kualitas pelayanan (Z) dapat memediasi hubungan antara Penerapan E-filing (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y).

#### **B. Saran**

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi Instansi memberikan atau mengadakan sosialisasi perpajakan tentang penerapan e-filing kepada wajib pajak agar wajib

pajak semakin termotivasi untuk tetap menyampaikan Surat Pajak Tahunan (SPT) dan juga dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak, meskipun wajib pajak sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan walaupun dalam penelitian ini kualitas pelayanan sudah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti pemahaman pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak. Mencermati terlebih dahulu subjek dan objek yang akan dilakukan penelitian, terutama populasi ataupun sampel pada objek penelitian agar mampu memastikan bahwa data populasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN