

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah didapatkan dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kemudahan Akses *E-billing* dan Keamanan Transaksi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pajak Digital Dengan Pemahaman Teknologi Pajak Digital Sebagai Variabel Moderasi. Melalui penyebaran kuesioner kepada 115 Responden Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Pancoran. Pengisian kuesioner ini melalui kuesioner langsung dan *Google Form*. Dari hasil pengujian menggunakan *SmartPLS*, maka dapat ditarik suatu kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan akses *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *p-values* sebesar 0,171 ( $> 0,05$ ), sehingga hipotesis  $H_1$  ditolak.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa keamanan transaksi digital berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital, dengan nilai *p-values* sebesar 0,013 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_2$  diterima.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman teknologi pajak digital secara signifikan tidak memoderasi hubungan antara kemudahan akses *e-billing* dan kepuasan pengguna, dengan nilai 0.528 ( $> 0.05$ ) Artinya,  $H_3$  ditolak.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemahaman teknologi memoderasi hubungan antara keamanan transaksi digital dan kepuasan pengguna, dengan nilai sebesar 0,008 ( $< 0.05$ ). Oleh karena itu,  $H_4$  diterima.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi DJP optimalkan *e-Billing* dengan UI/UX *mobile-first*, AI *chatbot real-time*, MFA biometrik, dan program "Pajak Digital Pintar" (webinar gratis, *e-learning* Pajak.go.id).
2. Bagi pemerintah agar membuat kebijakan untuk lebih meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
3. Bagi KPP Jakarta Pancoran Helpdesk 15-menit SLA, survei QR *code* pasca-transaksi, workshop UMKM/lansia, dan insentif diskon 0.5% untuk pengguna loyal.
4. Bagi Peneliti Lanjutan Ekspansi multi-KPP, tambah variabel *trust government*, *mixed-method*, atau panel data pasca-Coretax.

