

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Artinya semakin tinggi *e-service quality* yang disediakan oleh aplikasi QRIS Pajak, semakin besar pula *e-loyalty* wajib pajak dalam menggunakannya. Kondisi tersebut terjadi karena layanan yang mudah diakses, aman, dan cepat didukung oleh informasi yang jelas akan memberikan pengalaman terbaik bagi wajib pajak. Dengan demikian, dapat mendorong wajib pajak untuk terus menggunakan aplikasi QRIS Pajak dalam pembayaran pajak.
2. *E-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Artinya semakin baik *e-service quality* yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap aplikasi QRIS Pajak. Penyebabnya adalah karena aplikasi tersebut memfasilitasi proses pembayaran yang mudah, cepat, aman, dan sesuai dengan harapan wajib pajak. Sehingga memastikan kebutuhan wajib pajak terpenuhi selama transaksi berlangsung.
3. *E-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-trust*. Artinya peningkatan *e-service quality* dapat memperkuat kepercayaan wajib

pajak terhadap aplikasi QRIS Pajak. Kepercayaan tumbuh karena aplikasi dinilai memiliki sistem yang aman dan stabil serta mampu menyajikan informasi yang jelas, sehingga meyakinkan wajib pajak bahwa setiap transaksi pembayaran diproses secara andal dan efektif.

4. *E-trust* memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap aplikasi QRIS Pajak, semakin besar *e-loyalty* wajib pajak dalam menggunakannya. Adanya pengaruh yang positif bersumber dari keyakinan wajib pajak terhadap keamanan sistem, akurasi pemrosesan transaksi, dan keandalan aplikasi, yang pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk memilih aplikasi QRIS Pajak sebagai sarana pembayaran pajak.
5. *E-trust* terbukti memediasi secara parsial pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty*. *E-service quality* memengaruhi *e-loyalty* tidak hanya secara langsung, tetapi juga dengan meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Semakin baik kualitas layanan yang diterima, semakin tinggi pula kepercayaan wajib pajak terhadap QRIS, yang pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk terus menggunakan aplikasi QRIS Pajak.
6. *E-satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Wajib pajak yang merasa puas dengan layanan aplikasi QRIS Pajak cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Adanya pengaruh yang positif disebabkan oleh pengalaman wajib pajak yang memenuhi harapan. Dengan demikian, dapat memotivasi wajib pajak untuk

kembali menggunakan aplikasi tersebut dalam pembayaran pajak dimasa mendatang serta merekomendasikannya kepada orang lain.

7. *E-satisfaction* terbukti memediasi secara parsial pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty*. *E-service quality* yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas wajib pajak melalui kepuasan yang diperoleh dari penggunaan aplikasi. Ketika layanan memenuhi harapan pengguna, kepuasan akan meningkat, sehingga mendorong wajib pajak untuk terus menggunakan aplikasi QRIS Pajak dalam pembayaran pajak.
8. *E-trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Tingkat kepercayaan wajib pajak yang lebih tinggi terhadap aplikasi QRIS Pajak berujung pada kepuasan yang lebih besar. Adanya pengaruh tersebut karena pengguna merasa yakin bahwa aplikasi menyediakan layanan yang aman, akurat, dan andal, sehingga menjamin proses pembayaran pajak yang nyaman dan sesuai dengan harapan wajib pajak.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat implikasi yang dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh, diantaranya:

1. *E-service quality* memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman wajib pajak saat menggunakan QRIS Pajak. Semakin baik layanan yang diterima, semakin besar kemungkinan wajib pajak merasa puas dan percaya, serta terus menggunakan layanan tersebut.

2. *E-trust* memainkan peran penting dalam mempertahankan penggunaan QRIS untuk pembayaran pajak. Wajib pajak yang yakin akan keamanan dan keandalan sistem cenderung terus menggunakan QRIS untuk pembayaran dimasa mendatang. Dengan demikian, kepercayaan dapat menjadi landasan bagi terbentuknya penggunaan yang berkelanjutan.
3. *E-satisfaction* menjadi faktor penting yang membentuk pengalaman pembayaran pajak yang memenuhi harapan berkaitan dengan kesediaan wajib pajak untuk terus menggunakan aplikasi QRIS Pajak. Ketika proses pembayaran dirasakan mudah, cepat, aman, dan praktis, wajib pajak mendapatkan pengalaman yang memuaskan. Timbulnya kepuasan mendorong kecenderungan untuk terus menggunakan aplikasi QRIS Pajak.
4. Sebagai penyedia layanan, BKD Kota Payakumbuh berperan dalam menghadirkan layanan QRIS Pajak yang aman, mudah, dan nyaman digunakan. Di sisi lain, wajib pajak selaku pengguna menilai layanan tersebut berdasarkan pengalaman mereka, yang pada gilirannya membentuk kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap QRIS Pajak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan-keterbatasan yang terjadi diharapkan dapat menjadi masukan bagi penelitian dimasa mendatang. Keterbatasan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian hanya pada responden yang telah melakukan pembayaran menggunakan QRIS. Peneliti tidak memiliki akses terhadap data wajib

pajak terkait kriteria, sehingga responden harus dicari langsung yang sesuai dengan kriteria penelitian. Akibatnya, proses pengumpulan data membutuhkan waktu dan upaya lebih besar.

2. Penelitian tidak dapat menjangkau responden dari seluruh kecamatan di Kota Payakumbuh, seperti Kecamatan Lamposi Tigo Nagari. Namun, bukanlah suatu kelemahan penelitian, karena sebanyak 150 responden berhasil didapatkan dan sudah mewakili sampel penelitian.
3. Minimnya penelitian sebelumnya yang membahas peran mediasi oleh dua variabel langsung seperti *e-satisfaction* dan *e-trust*.

5.4 Saran

5.4.1 Bagi Pemerintah

Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Payakumbuh diharapkan terus meningkatkan kualitas aplikasi pembayaran pajak berbasis QRIS dengan menjaga stabilitas sistem, memperkuat keamanan transaksi, menyajikan informasi yang jelas, serta mempercepat proses pembayaran. Selain itu, aplikasi QRIS Pajak memerlukan evaluasi dan pengembangan secara berkala untuk memastikan layanan terus memenuhi kebutuhan wajib pajak.

BKD juga perlu meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat dan tata cara penggunaan QRIS untuk pembayaran pajak, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas wajib pajak yang berkelanjutan terhadap layanan pembayaran berbasis QRIS.

5.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian berikutnya sebaiknya dilakukan di daerah lain seperti di Kota Padang dan Padang Panjang, karena kota tersebut juga telah menerapkan pembayaran pajak melalui metode pembayaran QRIS. Tujuannya agar hasil yang didapatkan lebih luas dan bisa dibandingkan.
2. Penelitian lebih lanjut bisa dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang lebih berpengaruh terhadap *e-loyalty* seperti menambah variabel *perceived risk* dan *customer experience*. Penggunaan variabel *perceived risk* karena saat melakukan pembayaran pajak secara digital melalui QRIS, wajib pajak sering kali merasa cemas atau ragu terkait keamanan data pribadi, privasi, dan potensi risiko kegagalan transaksi. Sedangkan penggunaan variabel *customer experience* untuk mengukur sejauh mana kesan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak saat menggunakan aplikasi QRIS. Hal tersebut dikarenakan pengalaman yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas yang lebih besar.

