

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris peran dari variabel kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Temuan pada penelitian menampilkan hasil yang tidak terdapat pada penelitian sebelumnya dan perbedaan terkait demografis responden, masa kerja dan usia produktif yang aktif berpartisipasi pada pengisian kuesioner penelitian. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dalam menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak.

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Nilai R^2 sebesar 0,432 menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan sekitar 43,2% variasi dari variabel dependen. Meskipun tidak mencapai angka yang sangat tinggi, menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diuji dalam model memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel yang dijelaskan. Namun, terdapat 56,8% variasi yang belum dapat dijelaskan oleh model ini, yang mengindikasikan bahwa ada faktor-faktor lain yang mungkin berperan dan perlu dipertimbangkan dalam penelitian lebih lanjut.
2. Kepercayaan terhadap penggunaan *e-filing* pada responden dengan jenjang pendidikan Sarjana (Strata 1/S1) dengan kategori usia 31-40 tahun dan 41-

50 tahun tergolong masih rendah, dikarenakan karena masih terdapatnya wajib pajak yang tidak terlalu mengerti dalam menggunakan teknologi (gagap teknologi/gaptek), kesalahan dalam mengakses *e-mail* dan lupa kata sandi (*password*) untuk mengakses *e-filing* mengakibatkan rendahnya kepercayaan wajib pajak. Akan tetapi, permasalahan kepercayaan dapat diredam dengan mengatasi kekhawatiran mengenai kebocoran data/penyalahgunaan informasi pribadi, sistem *e-filing* memiliki proteksi yang kuat, seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, Hal ini akan meningkatkan rasa aman bagi wajib pajak. terlihat dari, hanya tanggal pribadi/tanggal lahir yang diperlukan dalam mengakses *e-filing*, data yang disediakan pada situs diarsipkan dengan aman, data yang disediakan hanya dapat digunakan untuk alasan yang diajukan sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam penggunaan data, hal ini meningkatkan kepercayaan dalam mengakses layanan secara *online*. Sehingga, meningkatkan kepercayaan dan memanfaatkan layanan dengan maksimal.

3. Sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pegguan *e-filing* termasuk dalam kategori yang tinggi, terutama pada pengguna dengan kategori usia 21-30 tahun dan >50 tahun dengan masa kerja 1-6 tahun dan >15 tahun, berdasarkan dari tinjauan selama penelitian, untuk kategori 31-45 tahun terdapat beberapa pengguna yang dengan sikap perilaku yang tinggi, meskipun lebih banyak yang masih menunjukkan sikap dan perilaku yang masih ragu dengan *e-filing*. Sikap perilaku wajib pajak diatasi dengan Penyederhanaan prosedur dan instruksi yang jelas akan mempermudah

penggunaan, mengatasi permasalahan keamanan sistem, memberikan kemudahan merupakan sebab yang diperhatikan. Hal ini terbukti dari pemenuhan seluruh aspek yang mempengaruhi sikap perilaku yang merasakan bahwa *e-filing* merupakan solusi yang tepat dan menerapkan/megaplikasikan *e-filing* dalam pelaporan pajak serta mengirimkan SPT.

4. Persepsi kemudahan memiliki peran penting untuk mencapai kepuasan pengguna *e-filing*. Berdasarkan jenjang usia 41-50 tahun dan >50 dengan pendidikan S1 dan S2. Masih merasakan bahwa *e-filing* terlalu rumit dan dalam pengisian SPT dinilai terlalu memakan banyak waktu. Akan tetapi, untuk jenjang usia antara 21-30 tahun dan 31-40 tahun dengan pendidikan didominasi Sarjana, penggunaan *e-filing* cukup memudahkan meski masih menyita waktu dalam penyampaian SPT. Peningkatan dalam kemudahan di atasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memastikan sistem *e-filing* lebih mudah diakses dan digunakan dan telah diberlakukan penyederhanaan proses berupa menyederhanakan alur pengisian Surat Pemberitahuan melalui *e-filing*, sehingga wajib pajak dapat mengisi SPT tanpa harus melalui prosedur yang rumit. Meskipun masih terdapat wajib pajak yang merasakan rumit dalam pengisian SPT, namun penyederhanaan terhadap pengisian telah dilakukan terutama untuk wajib pajak dengan golongan tertentu. DJP telah melaksanakan optimalisasi akses, pada tahun 2016 – 2021 permasalahan kesulitan mengakses situs web dan terjadinya eror menjadi permasalahan utama wajib pajak. Kemudahan ini terlihat

berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan wajib pajak merasa mudah dalam pengisian perpajakan melalui internet yang digunakan untuk melaporkan pendapatan pajak.

5. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing* berdasarkan jenjang pendidikan yang didominasi Sarjana S1 dan beberapa S2, ditinjau dari usia 31-40 tahun, 41-50 tahun dan >50. Masa kerja 5-10, 11-15 tahun dan >15 merasakan bahwa kualitas sistem *e-filing* memberikan hasil yang cukup bagus karna telah mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara elektronik. Meskipun belum sepenuhnya memberikan kualitas yang diharapkan wajib pajak. Terlihat pencapaian yang wajib pajak rasakan mendapatkan informasi pengajuan pajak yang diperlukan pada sistem, sistem pengarsipan internet yang lebih cepat ketika menyiapkan dan mengajukan SPT, sistem pengarsipan yang dapat diprediksi/diketahui dari perubahan layar dan dapat diakses setiap saat. Kualitas sistem memberikan pengaruh pada kepuasan dengan peningkatan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelaporan pajak secara elektronik.
6. Kualitas informasi memiliki peran penting untuk mencapai kepuasan pengguna *e-filing*. Berdasarkan dari rentang usia responden pada rentang 31-50 dan diatas 50 tahun. Masa jabatan 6 tahun dan lebih dari 6 tahun, serta rentang pendidikan sarjana dan S2 menyatakan bahwa kualitas informasi telah cukup baik karna telah menyediakan informasi yang jelas, akurat dan mudah dipahami. Meskipun menurut wajib pajak belum

sepenuhnya optimal merasa bingung dalam pengisian SPT. Hal ini terlihat pada bahwa menurut wajib pajak informasi berupa kemudahan pemahaman untuk pengajauan dan pengarsipan SPT pajak penghasilan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis pada kesimpulan, penelitian ini memiliki keterbatasan, sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner dilakukan pada jam kerja dan pada hari kerja, hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam pengumpulan responden dan memudahkan proses perolehan data. Namun, dikarenakan terdapatnya kegiatan kerja yang sibuk termasuk terdapat responden yang tengah menjalankan tugas keluar kota, sehingga dalam proses pengumpulan data menghabiskan banyak waktu dan responden lebih fokus pada pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada keakuratan data.
2. Pada penelitian, penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (tatap muka). Pada penyebaran jumlah responden yang didapat cukup banyak. Namun demikian, terdapat responden yang enggan melakukan pengisian kuesioner. Pada permasalahan ini, penyebaran kuesioner dengan responden yang tidak berminat dalam pengisian kuesioner dikarenakan tidak adanya pengaruh dari penulis dan tidak adanya orang yang memiliki *power* (kekuasaan) yang mengarahkan untuk pengisian kuesioner, sehingga terdapat responden yang tidak mengisi kuesioner.
3. Pada penelitian, terdapat kurangnya subjektifitas responden pada jawaban responden. Hal ini dikarenakan, responden memberikan informasi yang

tidak tepat, kecenderungan responden memberikan jawaban yang dipengaruhi oleh pandangan pribadi. Informasi yang diberikan sengaja disesuaikan dengan apa yang dipandang baik oleh masyarakat bukan keadaan yang sebenarnya.

5.3 Saran

Dari hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada jam kerja/hari kerja, peneliti sebaiknya mempertimbangkan penyebaran kuesioner dengan memberikan responden fleksibilitas waktu untuk mengisi kuesioner pada waktu yang lebih nyaman, seperti pengisian pada hari tidak terlalu sibuk. Dengan demikian, diharapkan responden dapat memberikan jawaban yang lebih akurat dan reflektif terhadap keadaan sebenarnya.
2. Terdapatnya responden yang enggan atau/ tidak mengisi kuesioner yang disebar, diperlukan pengaruh dari orang-orang yang memiliki power (kekuasaan) seperti pimpinan yang memiliki jabatan tinggi yang dapat memberikan arahan kepada bawahan agar dapat mengisi kuesioner penelitian.
3. Terdapat kurangnya subjektivitas responden, Untuk menghindari subjektivitas dalam jawaban responden, perlu dilakukan upaya untuk memastikan bahwa responden memberikan jawaban yang objektif dan akurat.