

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari variabel ( $X_1$ ) yaitu Kualitas Sistem, ( $X_2$ ) Kualitas Informasi, dan ( $X_3$ ) Persepsi Kegunaan terhadap (Y) yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Pada penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah para Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua sebanyak 90 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Sistem ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) atas penerapan sistem *e-SPT*, artinya jika kualitas sistem dari suatu aplikasi (*e-SPT*) sudah baik, sudah bagus maka kepuasan para Wajib Pajak akan meningkat. Dan mereka akan menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan atau secara terus – menerus dan kemungkinan untuk kembali menggunakan aplikasi yang lama (SPT manual) sangat kecil.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak, bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi atas penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan Wajib Pajak. Artinya bahwa para Wajib Pajak masih ragu atau belum puas dengan kualitas informasi atas penerapan *e-SPT* tersebut dan perlu adanya perbaikan dari

DJP atas sistem tersebut. Hal ini dikarenakan bahwa didalam sistem *e-SPT* tidak terdapat informasi yang dapat ditampilkan seperti cara pengoperasian dari sistem *e-SPT* tersebut dan fungsi dari masing – masing menu pada tampilan. Dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak mengenai cara pengoperasian dan apabila sistem *e-SPT* tersebut di *upgrade*. Tidak berpengaruhnya variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak atas penerapan *e-SPT* pada penelitian ini itu dimungkinkan bahwa indikator yang peneliti gunakan tidak dapat mewakili penelitian ini dengan baik.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis antara Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e-SPT* bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan. Artinya, Wajib Pajak percaya bahwa dengan menggunakan sistem *e-SPT* dapat membuat mereka bekerja lebih cepat, meningkatkan produktifitas, efektif dan mempercepat tugas mereka dalam melaporkan kewajiban perpajakannya kepada negara yang nantinya akan berhubungan dengan meningkatkan jumlah penerimaan pajak negara khususnya di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.

## **B. Implikasi**

Mengingat betapa pentingnya *e-SPT* sebagai suatu teknologi informasi, maka kepuasan Wajib Pajak sebagai pengguna *e-SPT* tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan atas penerapan *software e-SPT* ini. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu memperhatikan faktor dari Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam mengembangkan dan memperbaiki *e-*

SPT di masa depan, karena kualitas sistem dan kualitas informasi mempunyai peranan yang penting dalam menentukan baik tidaknya sistem *e-SPT* tersebut. Apabila sistem *e-SPT* tersebut terbukti baik dan bagus maka Wajib Pajak akan semakin puas dan dapat mendorong Wajib Pajak untuk semakin patuh dalam membayar pajak yang nantinya akan berimbas terhadap jumlah penerimaan atau pendapatan negara yang akan semakin banyak pula tentunya.

Hasil penelitian ini memerikan beberapa implikasi kearah penyempurnaan atau perbaikan untuk DJP, antara lain:

- 1) Secara keseluruhan Kualitas Sistem dari *e-SPT* sudah baik, namun bila di bedakan untuk *e-SPT* PPN dan *e-SPT* PPh, jauh lebih baik *e-SPT* PPN. Sebab pada *e-SPT* PPN, sudah terdapat perhitungan otomatis berupa besarnya PKP. Namun bila untuk *e-SPT* PPh, perhitungan otomatis masih belum ada.
- 2) Kualitas Informasi pada *e-SPT* menurut Wajib Pajak (responden dalam penelitian ini) masih kurang baik. Sebab didalam *e-SPT* tidak terdapat cara untuk penggunaan *e-SPT*. Diharapkan supaya pada menu *e-SPT* terdapat petunjuk mengenai langkah-langkah menggunakan atau menginput pajak atau keterangan pada masing-masing menu.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan dan dalam upaya mengembangkan variasi penlitian yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. penelitian ini dilakukan pada *software* atau aplikasi *e-SPT* secara keseluruhan, sedangkan *e-SPT* itu sendiri terdapat 2 jenis yaitu PPN dan PPh. Diharapkan penelitian yang akan datang dapat membatasi pada *e-SPT* jenis apa yang akan diteliti jika ingin mengembangkan penelitian ini lebih lanjut. Sehingga tidak akan terjadi bias.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti variabel lain yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak, seperti variabel pelayanan.
3. Memperbanyak jumlah sampel dengan memilih tempat penelitian yang memiliki banyak Wajib Pajak Badan yang menggunakan aplikasi yang akan diteliti.