

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Gede, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kegunaan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi kegunaan maka semakin tinggi minat perilaku penggunaan *e-filing*.
- b. Kerumitan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kerumitan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kerumitan maka semakin rendah minat perilaku penggunaan *e-filing*.
- c. Keamanan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keamanan maka semakin tinggi minat perilaku penggunaan *e-filing*.

- d. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak maka semakin tinggi minat perilaku penggunaan *e-filing*.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, adapun implikasi yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor yang dapat memicu minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Dengan meningkatkan dan memperbaiki persepsi kegunaan Wajib Pajak dapat meningkatkan minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengharuskan pihak Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan kegunaan-kegunaan *e-filing* dan mensosialisasikan terkait kegunaan-kegunaan *e-filing* kepada Wajib Pajak, kegunaan *e-filing* tersebut antara lain dapat meningkatkan kinerja Wajib Pajak, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dan bermanfaat menghemat waktu, biaya dan kertas wajib pajak, agar Wajib Pajak semakin percaya dan yakin dengan berbagai kegunaan yang akan

didapatkan jika menggunakan *e-filing*, sehingga akan berdampak pada minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

2. Kerumitan berpengaruh negatif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, hal ini menunjukkan bahwa kerumitan merupakan salah satu faktor yang dapat memicu minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Dengan mengurangi kerumitan dalam penggunaan *e-filing*, dalam hal ini banyaknya waktu yang tersita ketika menggunakan *e-filing* dan sulitnya dipadukan dengan pekerjaan. Hal tersebut mengharuskan pihak Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengurangi kerumitan yang dihadapi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*, dapat dengan cara diadakan seminar atau pelatihan terkait sosialisasi tentang cara dan tahapan-tahapan penggunaan *e-filing* kepada Wajib Pajak, agar Wajib Pajak dapat dengan mudah menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya, sehingga akan berdampak pada minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.
3. Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, hal ini menunjukkan bahwa keamanan merupakan salah satu faktor yang dapat memicu minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Dengan meningkatkan dan memperbaiki keamanan dapat meningkatkan minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengharuskan pihak Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan keamanan data baik dari resiko pengguna, penyimpanan data dan

kemampuan *e-filing* dalam mengantisipasi masalah-masalah terkait data, agar Wajib Pajak semakin percaya dan yakin dengan jaminan akan keamanan data yang diberikan jika menggunakan *e-filing*, sehingga akan berdampak pada minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

4. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat memicu minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak, mengingat bahwa sarana utama dalam sistem *e-filing* adalah teknologi informasi, baik dalam hal pemahaman Wajib Pajak berkaitan dengan penerimaan dari sistem *e-filing* itu sendiri, keandalan internet dan keandalan *software* dan *hardware* komputer. Dengan meningkatkan dan memperbaiki kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dapat meningkatkan minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengharuskan pihak Direktorat Jenderal Pajak berupaya memberikan banyak seminar ataupun pelatihan terkait sosialisasi pengetahuan dan penggunaan *e-filing*, sehingga akan berdampak pada minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan populasi dan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Pondok Gede, tidak termasuk Wajib Pajak Badan dan wilayah lainnya. Karena hal ini peneliti menyarankan untuk memperluas cakupan responden baik dari cakupan jenis Wajib Pajak maupun wilayah.
2. Penelitian ini hanya melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas, yaitu sebanyak seratus Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai responden. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah sampel sehingga mendapat gambaran hasil yang lebih mendekati kondisi yang sebenarnya.
3. Variabel pada penelitian ini terbatas pada variabel persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak. Sementara masih banyak variabel-variabel lain yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filing*. Apabila dilihat pada R^2 dalam penelitian ini hanya sebesar 0,744 atau 74,4% varians minat perilaku penggunaan *e-filing* dapat dijelaskan oleh persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan, dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak, sedangkan sisanya sebesar 25,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini atau menambah variabel lainnya yang berhubungan dengan minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sehingga dapat memberikan

gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filing*.

4. Dalam penelitian ini hanya menggunakan instrument penelitian yang terbatas. Peneliti menyarankan untuk selanjutnya dapat dilakukan dengan metode kuesioner yang ditambah dengan wawancara komprehensif.