

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* (Y). Pada penelitian ini yang menjadi sampel penelitian ialah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu dan telah menggunakan *e-Filing*. Penelitian menggunakan data primer dengan cara menyebar kuesioner langsung kepada 100 responden dan dilakukan di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Atas dasar hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan penggunaan *e-Filing*.
2. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan penggunaan *e-Filing*.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan penggunaan *e-Filing*.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penelitian ini dapat diimplikasikan diantaranya yakni:

1. Responden (wajib pajak) masih merasa sistem *e-Filing* belum andal dalam melayani kebutuhan pengguna dikarenakan sistem yang sering *down* sebagai alasan yang mempengaruhi rendahnya kepuasan penggunaan *e-Filing*. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak maupun KPP Pratama Jakarta Cakung Satu perlu memperhatikan faktor dari Kualitas Sistem tersebut dalam mengembangkan dan memperbaiki sistem *e-Filing* di masa yang akan datang, karena kualitas sistem mempunyai peranan yang penting dalam menentukan kepuasan wajib pajak terhadap sistem *e-Filing*.
2. Sosialisasi mengenai penggunaan *e-Filing* masih sangat diperlukan karena responden (wajib pajak) merasa penyajian informasi yang diberikan *e-Filing* sulit dipahami karena tidak adanya *manual book* untuk membantu dalam mengakses sistem *e-Filing*. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak maupun KPP Pratama Jakarta Cakung Satu perlu memperhatikan faktor dari Kualitas Informasi tersebut dalam menyediakan informasi mengenai *e-Filing* di masa yang akan datang, karena kualitas informasi mempunyai peranan yang penting dalam menentukan kepuasan wajib pajak terhadap *e-Filing*.
3. Petugas pajak pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu diharapkan lebih mampu memberikan jaminan kepercayaan kepada wajib pajak dalam menjaga kerahasiaan data, penyimpanan data maupun mengantisipasi masalah-masalah terkait data. Dikarenakan hal ini berdampak kepada Wajib Pajak agar semakin percaya dan yakin dalam menggunakan *e-Filing*, sehingga kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* semakin tinggi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran, diantaranya:

1. Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini terbatas hanya melibatkan sebanyak 100 responden yaitu WPOP yang terdapat di KPP Jakarta Cakung Satu dan telah menggunakan *e-Filing*. Maka dari itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah sampel dan diharapkan mengambil sampel pada masa pelaporan SPT Tahunan agar lebih mendapatkan gambaran hasil yang mendekati kondisi yang sebenarnya.
- b. Dalam penelitian ini terbatas hanya mencakup variabel independen diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam rangka mengetahui tingginya kepuasan penggunaan *e-Filing* sebagai variabel dependennya. Hal tersebut dijelaskan dalam uji koefisien determinasi (R^2), dilihat dari nilai *Adjusted R Square* dapat diartikan bahwa hanya 0,311 atau 31,1% variabel dependen kualitas penggunaan *e-Filing* dipengaruhi oleh variabel independen dalam penelitian ini. Sedangkan 68,9% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan untuk mencari faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini atau menambahkan variabel lainnya agar memberikan gambaran yang luas dalam rangka mengetahui faktor-faktor

apa saja yang mempengaruhi kepuasan penggunaan *e-Filing*, seperti variabel *perceived usefulness*, sosialisasi perpajakan, dan sebagainya.

- c. Dalam rangka mengumpulkan data yang lebih akurat dan menghindari perbedaan persepsi, maka dianjurkan untuk penelitian selanjutnya agar melengkapi metode pengumpulan data lainnya seperti wawancara yang mendukung hasil kuesioner yang disebarkan.

2. KPP Pratama Jakarta Cakung Satu dan Direktorat Jenderal Pajak

Untuk KPP Pratama Jakarta Cakung Satu maupun Direktorat Jenderal Pajak perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan dan kepuasan pengguna *e-Filing* berikut. KPP Pratama Jakarta Cakung Satu maupun DJP harus segera meningkatkan upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan pengguna *e-Filing*. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna wajib pajak orang pribadi terhadap *e-Filing*.