

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman terhadap minat penggunaan *e-filing*. Populasi penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP wilayah Kabupaten Bekasi. Sampel ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diisi oleh 70 responden. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Artinya semakin tinggi kepuasan pengguna maka semakin tinggi pula minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kepuasan pengguna maka semakin rendah pula minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.
2. Kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Artinya semakin tinggi kesiapan teknologi informasi maka semakin tinggi minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kesiapan teknologi informasi maka semakin rendah minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak

3. Pengalaman berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Artinya semakin banyak pengalaman wajib pajak maka semakin tinggi minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Begitu juga sebaliknya, semakin sedikit pengalaman wajib pajak maka semakin rendah minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

B. Implikasi

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, terdapat beberapa implikasi penelitian yang dapat diambil diantaranya sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* sangat penting, karena akan berefek pada ke efektifan pelaporan pajak menggunakan sistem *e-filing* itu sendiri. Maka dari itu, DJP diharapkan memberikan sosialisasi yang lebih mendalam tentang sistem *e-filing* kepada Wajib Pajak bahwa menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT akan menghemat biaya serta waktu.
2. Kesiapan teknologi informasi dari sistem *e-filing* itu sendiri harus ditingkatkan performanya, karena suatu sistem yang mudah dan mampu memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya akan memiliki nilai lebih terhadap sistem tersebut.
3. Pengalaman dapat memiliki pengaruh pada minat Wajib Pajak jika Wajib Pajak terus menggunakan sistem yang telah mereka gunakan. Para petugas DJP memiliki peran yang sangat penting dalam kesuksesan suatu sistem yang telah dibuat. Maka dari itu, petugas DJP diharapkan menjadi panutan bagi Wajib Pajak lainnya dalam bertindak.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman terhadap minat penggunaan *e-filing*, maka didapatkan keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuesioner sebagai instrumen penelitian yang didasari oleh persepsi jawaban responden, sehingga memiliki kemungkinan tidak mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Hal ini dapat terjadi bila terdapat responden yang kurang serius dalam mengisi kuesioner sehingga dapat menimbulkan jawaban yang bias.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi saja, sehingga hasilnya kurang dapat menggeneralisasi secara luas.
3. Kondisi yang sedang mewabahnya Covid 19 membuat agak terlalu sulit untuk meminta data secara langsung, karena itu peneliti kesulitan mencari responden dikarenakan keterbatasan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *daring*.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka berikut rekomendasi bagi penelitian selanjutnya:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah teknik pengambilan data lainnya, tidak hanya menggunakan kuesioner melainkan dengan melakukan wawancara langsung kepada responden.

2. Bagi Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian tidak hanya terbatas pada WPOP di wilayah Kabupaten Bekasi tetapi dapat dilakukan pada wilayah lain yang cakupannya lebih luas.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel yang lain pada penelitian seperti kebermanfaatan *e-filing* dan pengetahuan umum pajak agar menjadikan keberagaman hasil penelitian serta referensi.