



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* secara parsial dan simultan. Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Tangerang dan Jakarta, serta menggunakan *e-filing*. Simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,350, nilai t sebesar 7,467 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rusmanto dan Widuri (2017), Pratama, dkk (2016), Saripah, dkk (2016), Nurhasanah, dkk (2015), serta Utami dan Osesoga (2017) yang membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,101, nilai t sebesar 2,962 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rusmanto dan Widuri (2017), Nurjannah, dkk (2017), Devina dan Waluyo

(2016), serta Salim, dkk (2014) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

3. Persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan memiliki arah positif. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,002, nilai t sebesar 0,052 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,959 atau lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Saripah, dkk (2016) yang membuktikan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan memiliki arah negatif. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,094, nilai t sebesar -1,225 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,223 atau lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Devina dan Waluyo (2016) yang membuktikan bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan memiliki arah negatif. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,024, nilai t sebesar -0,550 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,583 atau lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurjannah, dkk (2017), Wulandari, dkk (2016), serta Devina dan Waluyo (2016) yang membuktikan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
6. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian statistik t dengan nilai koefisien regresi

sebesar 0,146, nilai t sebesar 2,743 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rusmanto dan Widuri (2017), Nurjannah, dkk (2017), dan Wulandari, dkk (2016) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

7. Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna berpengaruh signifikan secara simultan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rusmano dan Widuri (2017) yang membuktikan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Saripah, dkk (2016) yang membuktikan bahwa variabel kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-filing* dan penelitian Devina dan Waluyo (2016) yang membuktikan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## **5.2 Keterbatasan**

Keterbatasan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Secara statistik, variabel dependen yaitu penggunaan *e-filing* dapat dijelaskan oleh keenam variabel dalam penelitian ini sebesar 51,3%. Keenam variabel

tersebut adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna. Sedangkan sisanya sebesar 48,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

2. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dikarenakan objek penelitian terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Tangerang dan Jakarta dengan jumlah sampel hanya sebanyak 154 responden.
3. Dalam identitas responden tidak ada pertanyaan yang memastikan bahwa responden telah mengerti dan menggunakan *e-filing*.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat ditujukan kepada peneliti selanjutnya terkait penggunaan *e-filing* yaitu:

1. Menambahkan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti pengalaman, kesiapan teknologi informasi, kompleksitas atau kerumitan, dan kepercayaan.
2. Penelitian tidak hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), tetapi memperluas objek penelitiannya yaitu Wajib Pajak Badan. Serta, memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan menambah jumlah sampel dengan harapan dapat memberikan gambaran hasil yang lebih dapat digeneralisasi.

3. Dalam identitas responden ditambahkan pertanyaan “Apakah Anda telah mendapatkan bukti penerimaan elektronik (BPE) setelah menggunakan *e-filing*?” dengan harapan dapat membuktikan bahwa responden telah mengerti dan menggunakan *e-filing*.