



### **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 yang dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan uraian yang ada, hasil simpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 6,508 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014), Dharma dan Noviani (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 1,191 dan nilai signifikansi sebesar 0,236 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

3. Variabel kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t sebesar 2,847 dan nilai signifikansi sebesar 0,005 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Saripah *et al.* (2016), Adisti dan Osesoga (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Variabel keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t sebesar 1,976 dan nilai signifikansi sebesar 0,051 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a4}$  ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
5. Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

U M M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## 5.2 Keterbatasan

Berikut ini merupakan beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nilai *adjusted R square* sebesar 0,867 atau 86,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu penggunaan *e-Filing* sebesar 86,7% dan sisanya 13,3% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar model penelitian.
2. Penelitian hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama yang terletak di wilayah Tangerang, sehingga penelitian ini dianggap kurang mewakili Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* atau dengan kata lain tidak dapat digeneralisasi.

## 5.3 Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang ditunjukkan kepada peneliti selanjutnya:

1. Menambahkan faktor-faktor lain selain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan yang kemungkinan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak, seperti kesiapan teknologi informasi, kecepatan, dan lain sebagainya.

2. Menambahkan kriteria penelitian dalam kuesioner mengenai jenis formulir yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (1770, 1770S, dan 1770SS) dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan agar memudahkan penulis dalam melakukan analisis.
3. Memperluas ruang lingkup wilayah penelitian, menambah jumlah sampel, atau memperluas objek penelitian dengan menggunakan Wajib Pajak Badan atau hanya dengan menggunakan Wajib Pajak pekerja bebas atau wirausaha yang menggunakan formulir 1770 dengan harapan akan memberikan hasil yang lebih nyata dan akurat.

#### **5.4 Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

##### **1. Direktorat Jenderal Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk:

- a. Dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui manfaat atau kegunaan dari penggunaan *e-Filing* dan berkehendak untuk menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.
- b. Dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau Wajib Pajak mengenai penggunaan *e-Filing* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta

dapat memperbaiki atau mengembangkan fasilitas *e-Filing* sehingga Wajib Pajak semakin merasa puas dengan pelayanan *e-Filing*.

## 2. Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran bagi perusahaan penyedia jasa aplikasi untuk dapat memberikan sosialisasi terkait penggunaan *e-Filing* dan dapat mengembangkan *e-Filing* sehingga Wajib Pajak semakin merasa puas dalam menggunakan *e-Filing*.

## 3. Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penggunaan *e-Filing* sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui manfaat dari penggunaan *e-Filing* dan bagi Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-Filing* dapat mengetahui bahwa *e-Filing* merupakan sistem yang efektif dan efisien sehingga timbul rasa puas atau kepuasan bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-Filing* dan akan mempengaruhi Wajib Pajak lainnya yang belum menggunakan *e-Filing*.

## 4. Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, seperti persepsi kegunaan dan kepuasan Wajib Pajak.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A