



### **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 kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Wilayah Tangerang. Berdasarkan uraian yang ada, maka dapat disampaikan simpulan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Di dalam penelitian ini Wajib Pajak merasakan dengan menggunakan *e-Filing* dapat menyederhanakan dan meningkatkan kualitas pelaporan SPT nya, menambah produktifitas dan meningkatkan efektifitas karena tidak perlu antri ke Kantor Pelayanan Pajak dan memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT nya dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet, sehingga Wajib Pajak merasakan manfaat dari penggunaan *e-Filing* dan akan menggunakannya kembali di tahun-tahun berikutnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, dkk (2015), Pratama, dkk (2016), Saripah, dkk (2016), serta Utami dan Osesoga (2017) yang membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

2. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Mengacu pada rata-rata jawaban responden, dari 6 pernyataan yang ada, terdapat 3 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata kurang dari 4 dari seluruh jawaban responden. Belum semua responden setuju bahwa mudah untuk mempelajari penggunaan *e-filing*, interaksi sebagian responden dengan *e-filing* belum jelas dan belum mudah untuk dipahami, dan belum mudah bagi sebagian responden untuk beradaptasi dengan penggunaan *e-filing*. Dilihat juga dari karakteristik responden pada penelitian ini, terdapat 86 responden yang berusia 40-60 tahun keatas dimana usia tersebut bukanlah termasuk generasi yang dapat dengan mudah untuk memahami suatu teknologi dan juga terdapat 56 responden yang baru pertama kali menggunakan *e-filing* sehingga dalam menggunakan *e-filing* responden belum familiar terhadap sistem *e-filing* karena berarti di tahun sebelumnya. Namun, para responden akan tetap menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan nya karena rata-rata jawaban dari seluruh responden adalah responden setuju bahwa secara keseluruhan *e-filing* adalah mudah digunakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2016) dan Pratama, dkk (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

3. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Mengacu pada rata-rata jawaban responden, dari 5 pernyataan yang ada, terdapat 4 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata kurang dari 4 dari

seluruh jawaban responden. Belum semua responden setuju bahwa dalam pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* aman, dalam pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* belum dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi bagi sebagian responden, belum semua responden percaya bahwa *e-filing* dapat menjaga kerahasiaan data nya dan sebagian responden khawatir dengan masalah keamanan *e-filing*. Selain karena jawaban responden terhadap pernyataan yang ada, terdapat 56 responden yang baru menggunakan *e-filing* kurang dari 1 tahun, sehingga responden tersebut belum yakin apakah data mereka aman dan terjamin kerahasiaan nya karena responden tersebut baru menggunakan *e-filing* 1 kali. Namun, meskipun keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dalam penelitian ini, para responden setuju bahwa permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-filing* tidak mempengaruhi responden dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak sehingga mereka akan tetap menggunakan *e-filing* di tahun-tahun berikutnya sebagai sarana dalam melaporkan SPT Tahunan nya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2016) serta Devina dan Waluyo (2016) yang membuktikan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2016) yang membuktikan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

4. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Wajib Pajak merasa puas dengan *e-Filing* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalisir biaya, menghemat waktu dan energi dan juga menjadikan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak lebih mudah dan aman maka Wajib Pajak akan menggunakan kembali *e-Filing* di tahun-tahun berikutnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah, dkk (2017) dan Wulandari, dkk (2016) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna 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 keempat variabel dalam penelitian ini sebesar 25,8%. Keempat variabel tersebut adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna. Sedangkan sisanya sebesar 74,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah KPP Tangerang sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan jumlah sampel hanya 103 responden.
3. Responden pada penelitian ini dominan baru menggunakan *e-filing* kurang dari 1 tahun, sehingga responden tersebut belum benar-benar beradaptasi menggunakan *e-filing*.

4. Rentang usia responden pada penelitian ini dominan di usia 40 tahun keatas yang termasuk kategori lambat dalam memahami suatu teknologi informasi dimana *e-filing* berkaitan dengan teknologi informasi yang disediakan dari Direktorat Jenderal Pajak.

### 5.3 Saran

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

1. Memperluas ruang lingkup penelitian, yaitu dengan menambahkan faktor-faktor lain yang kemungkinan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak, seperti kualitas sistem, kesiapan teknologi informasi, dan lainnya.
2. Mencari responden yang telah menggunakan *e-filing* minimal 3 tahun agar hasil penelitian lebih dapat menjelaskan tentang penggunaan *e-filing*.
3. Mencari responden yang berusia 25-40 tahun yang lebih responsif terhadap penggunaan teknologi informasi terutama *e-filing*.

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA