

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem pelaporan *e-Filing* yang diteliti dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) meliputi *perceived usefulness* (kegunaan), *perceived ease of use* (kemudahan), dan *intention to use* (perilaku untuk tetap menggunakan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi karena sistem tersebut dapat digunakan dengan aman, mudah dan praktis serta penggunaannya dapat dilakukan secara *online* dan *real time*.
2. Penerapan sistem pelaporan *e-Filing* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan Wajib Pajak meskipun tidak besar. Wajib pajak percaya dengan menggunakan sistem pelaporan *e-Filing* untuk melaporkan SPT akan meningkatkan kinerja dan mempercepat pekerjaannya.
3. Penerapan sistem pelaporan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dalam hal ini sebagai sarana untuk melaporkan SPT. Sistem pelaporan *e-Filing* memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.

B. Keterbatasan

Pada proses penelitian terdapat beberapa keterbatasan yang dijumpai oleh peneliti. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Teori yang digunakan dalam penelitian ini belum bisa menjawab keseluruhan dari variabel yang berkaitan dengan penerapan sistem pelaporan *e-Filing*. Teori ini lebih mengarah pada penerimaan dan penggunaan teknologi dalam pekerjaan individual pengguna.
2. Penelitian dilakukan bukan pada bulan Maret di mana Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT sehingga peneliti kesulitan untuk mendapatkan responden penelitian dan harus bertanya satu per satu kepada responden untuk mendapatkan informasi bahwa responden pernah menggunakan *e-Filing*.
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Palembang dan telah menggunakan sistem *e-Filing* sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara luas.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hal-hal yang terkait dengan keterbatasan dalam penelitian ini, maka diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelaporan *e-Filing* sudah baik dan dirasakan banyak manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat

mempertahankan pelayanannya yang terbaik dan terus meningkatkannya serta mensosialisasikan penggunaan *e-Filing* kepada seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum menggunakan *e-Filing*.

2. Bagi penelitian selanjutnya yang hendak meneliti tentang *e-Filing* sebaiknya melakukan penelitian pada bulan Maret – April.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan model lain seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk meneliti tentang penerimaan teknologi *e-Filing* dalam kaitannya dengan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna sistem.