

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM pengguna *e-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak UMKM Pengguna *e-Filing* di KPP Pratama Ilir Timur Palembang” diperoleh kesimpulan bahwa kualitas sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM pengguna *e-Filing*, namun kualitas informasi dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM pengguna *e-Filing*.

Kualitas sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Timur Palembang dikarenakan dengan penerapan sistem *e-Filing* yang bersifat wajib (*mandatory*), maka pengguna harus tetap menggunakan *e-Filing* meskipun sistem memiliki kualitas yang baik atau buruk di saat penggunaannya. Kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Timur Palembang, bahwa informasi yang merupakan hasil (*output*) dari sistem *e-Filing* dirasakan memiliki kualitas yang baik dan membantu pengguna dalam melakukan mekanisme

pelaporan pajak secara *online* dan *real time*. Penyediaan informasi yang diberikan saat mengakses *e-Filing* dirasa telah memenuhi kebutuhan pengguna, memiliki kualitas yang akurat, serta mudah dimengerti dan disajikan dalam bentuk yang jelas. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Ilir Timur Palembang, bahwa para Wajib Pajak merasakan manfaat dalam melaporkan pajak menggunakan *e-Filing*, dimana akan lebih cepat dan mudah jika dibandingkan harus melaporkan pajak secara manual dengan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

B. Keterbatasan

Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang sekiranya perlu diperbaiki untuk penelitian berikutnya yaitu:

1. Pemilihan kriteria populasi usaha UMKM yang menggabungkan antara Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan, dimana tingkat penggunaan *e-Filing* untuk kedua jenis Wajib Pajak berbeda sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasannya dalam menggunakan *e-Filing*.
2. Pemilihan kriteria populasi bagi usaha UMKM dengan peredaran bruto sampai dengan Rp 4,8 miliar dalam setahun, kriteria ini membuat cakupan sampel menjadi sempit dan bahwa meskipun sampel diluar kriteria tersebut masih tetap dapat menjawab pernyataan kuesioner berhubungan dengan kepuasan atas penggunaan *e-Filing*.

3. Masih terdapat pernyataan di kuesioner yang belum mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna atas penggunaan *e-Filing* dan masih terdapat pernyataan dengan maksud yang serupa pada variabel kualitas sistem.
4. Variabel kualitas sistem masih belum mampu untuk menjelaskan variabel kepuasan pengguna, dikarenakan masih terdapatnya pengguna yang memiliki sedikit pengalaman dalam menggunakan *e-Filing* dan belum begitu memahami penggunaan sistem *e-Filing*.

C. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian-penelitian selanjutnya antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memilih lingkup sampel yang lebih luas, seperti fokus terhadap Wajib Pajak Badan atau Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan yang dimana lebih sering menggunakan sistem *e-Filing*.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya lebih memperhatikan isi pernyataan yang mewakili indikator variabel penelitian dalam pembuatan kuesioner.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya juga mempertimbangkan waktu penyebaran kuesioner yang disesuaikan dengan sampel yang dipilih, untuk mempermudah dalam menyebarkan kuesioner.
4. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel-variabel yang berkaitan dengan kepuasan penggunaan *e-Filing* lainnya yang belum digunakan dalam penelitian ini, antara lain persepsi kemudahan penggunaan, pemahaman, dan lainnya.

5. Bagi Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya meningkatkan dan menjaga kualitas kehandalan dan aksesibilitas sistem *e-Filing*, agar para Wajib Pajak dapat lebih mudah untuk mengakses sistem *e-Filing* dan agar sistem *e-Filing* lebih stabil dari kerusakan (*error*).