

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh pada penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Dengan kategori korelasi sedang dengan arah positif, yang artinya semakin baik persepsi kegunaan maka akan semakin baik pula Penggunaan *e-filing*. Namun ada beberapa yang menyebabkan persepsi kegunaan belum maksimal yaitu indikator membuat pekerjaan lebih mudah. Sehingga persepsi kegunaan kurang maksimal. Dan berimbas pada Penggunaan *e-filing* yang kurang maksimal. Pada penelitian ini persepsi kegunaan yang terjadi pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung berada dalam kriteria cukup baik, tetapi hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada persepsi kegunaan.
2. Perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Dengan kategori korelasi rendah dengan arah positif,

yang artinya semakin baik perilaku wajib pajak maka akan semakin baik pula kualitas penggunaan *e-filing*. Namun ada yang menyebabkan perilaku wajib pajak belum maksimal yaitu indikator rekomendasi kepada orang lain. Sehingga penilaian perilaku wajib pajak kurang maksimal. Dan berimbang pada penggunaan *e-filing* yang kurang maksimal. Pada penelitian ini perilaku wajib pajak yang terjadi pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung berada dalam kriteria cukup baik, hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada perilaku wajib pajak.

## **5.2 Saran**

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Operasional**

1. Agar persepsi kegunaan semakin baik maka diharapkan sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung memfasilitasi komputer dan internet yang baik. Karena sebagian wajib pajak belum tentu mempunyai internet yang baik yang menyebabkan kendala pada pelaporan menggunakan *e-filing*. Dan disarankan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung menyediakan SDM yang berfungsi untuk membantu wajib pajak dalam pelaporannya menggunakan fasilitas komputer dalam pelaporan

perpajakannya. Disarankan juga Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung perlu menambahkan *bandwidth* internet sehingga *traffic* penggunaan internet dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebutan kapasitas. Hal tersebut di lakukan agar persepsi kegunaan oleh wajib pajak semakin baik dan berdampak pada penggunaan *e-filing* juga yang semakin baik pula.

2. Agar perilaku wajib pajak semakin baik maka diharapkan wajib pajak harus lebih paham betul tentang *self assessment* dan *familiar* dengan situs DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Karena lebih paham dengan DJP maka lebih mengerti tentang DJP dan aplikasi perpajakannya yang di berikan salah satunya *e-filing* sehingga diharapkan wajib pajak dapat menyarankan aplikasi *e-filing* kepada orang lain. Dan diharpkan juga wajib pajak yang merasa kesulitan dalam urusan perpajakannya dapat menghubungi *call center* DJP. Hal tersebut di lakukan agar perilaku wajib pajak semakin baik dan berdampak pada penggunaan *e-filing* juga yang semakin baik pula.

### **5.2.2 Saran Akademis**

1. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

## 2. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap Penggunaan *e-filing*, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu bagi para pembaca.