BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan hasil analisis penelitian, serta pembahasan mengenai pengaruh fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*. Artinya dengan infrastruktur teknologi informasi yang fleksibel dapat memperluas berbagai macam aplikasi perpajakan yang sudah diimplementasikan. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena, minimnya bantuan teknologi informasi (IT), padahal IT sangat mendukung kinerja Dirjen Pajak dan Hambatan yang paling besar bagi pengembangan IT di Indonesia adalah masalah pengadaan. Oleh karenanya untuk memperluas implementasi aplikasi perpajakan maka infrastruktur teknologi informasi harus diperhatikan dan diperbaiki terutama pada *Modularity* (kemampuan untuk menambahkan infrastruktur teknologi informasi)nya.
2) Pelayanan publik berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*. Artinya dengan pelayanan publik yang baik dapat membantu kelancaran implementasi aplikasi pajak seperti contohnya dalam implementasi e-SPT. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena, pelayanan publik yaitu

penyebab rasio pajak yang rendah di Indonesia adalah jangkauan kantor pelayanan pajak (KPP) dan petugas pajak (account repsentative) yang sangat kecil dan Jumlah KPP lebih sedikit dibanding jumlah kabupaten di seluruh Indonesia sehingga ada dua kabupaten yang dilayani satu KPP, ini menyebabkan petugas pajak kewalahan melayani masyarakat dan dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak. Oleh karenanya untuk membantu mensosialisasikan pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak diperlukan pelayanan publik yang baik berupa penambahan pegawai pajak agar pelayanan terhadap masyarakat dapat terwujud dengan baik karena pelayanan publik dinilai penting dalam memperlancar DJP juga dalam mensosialisasi pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik atau e-filling dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak sehingga tidak ada alasan bagi wajib pajak tidak melaporkan pajaknya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Peneliti telah memeberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *e-SPT* di KPP Madya Bandung, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1) Pada fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi maka yang harus diberikan focus perhatian adalah pada indikator *Modurality,* dimana seharusnya infrastruktur teknologi informasi memiliki kemampuan untuk menambahkan infrastruktur IT untuk menunjang implementasi aplikasi. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pemerintah seharusnya dapat lebih memperhatikan dan memperbaiki peraturan mengenai pengadaan IT untuk keperluan perpajakan dengan ditambahkannya lagi komponen infrastruktur teknologi informasi seperti penambahan variasi perangkat keras, perangkat lunak, dan semua yang berkaitan dengan komponen teknikal-fisikal maupun personel IT nya karena sangat berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *e-SPT* agar implementasi aplikasi IT yang ada dapat dilaksanakan dengan baik dan ditjen pajak bisa selalu menyesuaikan diri sesuai dengan perkembangan IT yang dinamis.

2) Pada pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik yang sudah baik dipertahankan sedangkan untuk kekurangannya segera dicari solusi terbaiknya untuk membantu mensosialisasikan pelayanan masyarakat dengan kemudahan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) melalui elektronik dengan harapan mampu meningkatkan jumlah wajib pajak diperlukan pelayanan publik yang baik berupa penambahan pegawai pajak.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara

pengaruh fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi terhadap implementasi aplikasi *e-SPT* dan pengaruh pelayanan publik terhadap implementasi aplikasi *e-SPT*. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.