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 efektivitas *e-commerce* dan kebijakan PPN terhadap perilaku konsumen, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Efektivitas *e-commerce* berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Masalah pada perilaku konsumen yang belum baik karena efektivitas *e-commerce* yang belum optimal, ditandai dengan:
   a) Akses informasi pada *e-commerce* masih belum cepat
   b) Belum ada cara transaksi yang mudah dan sederhana melalui *e-commerce*
   c) Pelayanan *e-commerce* belum efektif dan efisien
   d) Aktivitas bisnis belum berjalan selama 24 jam/hari
   e) Perlindungan transaksi melalui *e-commerce* belum aman
2) Kebijakan PPN berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Masalah pada perilaku konsumen yang belum baik terjadi karena kebijakan PPN yang dianggap belum optimal, ditandai dengan:
   a) Tujuan atas kebijakan PPN masih belum tercapai
   b) Konsumen belum mengerti proposal atau rencana atas kebijakan PPN
   c) Program PPN belum terlaksana dengan maksimal
   d) Keputusan PPN masih belum tepat bagi beberapa konsumen
   e) Dampak penerapan kebijakan PPN belum baik

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Peneliti telah memeberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh efektivitas *e-commerce* dan kebijakan PPN terhadap perilaku konsumen di Kota Bandung, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1) Bagi Konsumen

   Konsumen Indonesia, khususnya di Kota Bandung harus lebih bijak dalam pengambilan keputusan konsumsi, harus mampu melindungi diri dan lingkungannya dari membeli barang dan jasa yang merugikan. Kesadaran nasionalisme konsumen Indonesia diharapkan mampu mempertahankan pasar dalam negeri dan membangun gerakan konsumen cerdas, serta diperlukan peran serta masyarakat untuk melaksanakan kewajiban atas kebijakan PPN dengan patuh agar tujuan pemerintah dapat tecapai.

2) Bagi Pelaku Usaha *E-Commerce*

   Sebaiknya bagi para pelaku usaha *e-commerce* agar memberikan kemudahan atau kesederhanaan dalam hal transaksi kepada konsumen, memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti meningkatkan layanan pengiriman, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, mengembangkan sistem manajemen yang lebih baik. Dan kegiatan bisnis dilakukan dengan cara jaringan komputer atau media elektroktik yang mamadai dan canggih, juga didukung dengan penyedia layanan internet yang cepat. Serta untuk mengatasi masalah pada perlindungan transaksi melalui *e-commerce* dapat dilakukan dengan cara memperhatikan dan memperbaiki sistem keamanan

bisnis seperti bekerja sama dengan aparat atau lembaga lainnya agar tercipta transasksi bisnis yang aman dan terpercaya.

3) Bagi Pemerintah

Pemerintah hendaknya melakukan perencanaan kebijakan PPN yang lebih baik untuk masa yang akan datang dan keputusan yang diambil pemerintah dalam rangka menunjang penerimaan negara dan menciptakan ekonomi yang kondusif. Dapat dilakukan dengan cara meningkatkan target dan realisasi penerimaan PPN, meningkatkan kualitas sistem administrasi perpajakan yang lebih baik, memantau konsumsi masyarakat agar kebijakan PPN dapat memberikan dampak positif di masyarakat. Serta pemerintah aktif memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih paham mengenai kebijakan-kebijakan PPN di Indonesia.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh efektivitas *e*-commerce dan kebijakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) terhadap perilaku konsumen dapat dijadikan sebagai referensi peneliti berikitnya, apabila melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara pengaruh efektivitas *e-commerce* terhadap perilaku konsumen dan pengaruh kebijakan PPN terhadap perilaku konsumen. Dan disarankan kepada peneliti selanjutnya, jika penelitian dilakukan di tempat yang sama pastikan untuk

menggunakan sampel di atas 100 agar mengetahui hasil dengan sampel yang berbeda. 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.

2) Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, sumbangan pemikiran, bahan referensi, dan dasar pengembangan bagi penelitian sejenis berikutnya yang berhubungan dengan *e-commerce*, kebijakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan perilaku konsumen.