BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang dicari sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Jika wajib pajak merasa mudah menggunakan *e-filing* maka wajib pajak akan terus menurus menggunakan *e-filing* tetapi sebaliknya jika *e-filing* menyulitkan wajib pajak makan wajib pajak tidak akan mau lagi menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kepuasan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan teknologi informasi dan *e-filing* akan berpengaruh pada pengguna sistem tersebut dimasa yang akan datang. Jika kepuasan pengguna tercapai maka penggunakan teknologi informasi dan *e-filing* di masa yang akan datang juga akan tercapai. Apabila pelayanan *e-filing* turun maka itu sama hal nya pengguna memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan dalam menggunakan sistem *e-filing*, maka pengguna *e-filing* tidak akan merasa puas dan tidak akan mau lagi menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

1) Untuk mengatasi masalah dalam jaringan seharusnya DJP sebagai pengelola sistem *e-filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing*, untuk mengoptimalkan akses jaringan internet perlu adanya penambahan bandwidth internet, sehingga *traffic* penggunaan *bandwidth* internet dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebut kapasistas *bandwitdth* internet. Dari segi internetnya sendiri, kita mengetahui bahwa jalur koneksi internet di Indonesia adalah belum optimal. Oleh karena itu, Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*internet service provider*) dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat. Sehingga tidak ada lagi kesulitan dalam penggunaan *e-filing*, semakin baik *e-filing* maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi pajak semakin tinggi.
2) DJP pun harus lebih gencar mensosialikasikan lagi tentang *e-filing* kepada masyarakat sekitar agar masyarakat sekitar lebih paham dan mudah menggunakan *e-filing*, sehingga semakin banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sehingga tidak banyak lagi kertas yang terbuang ketika menyampaikan laporan SPT dan tidak ada

lagi antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung dan DJP hendaknya melakukan sosialisasi tentang kegunaan teknologi informasi untuk melakukan aktifitas perpajakan dengan menggunakan aplikasi *e-filing*. Bahwa saat ini melakukan aktifitas perpajakan dapat dilakukan dengan *online* melalui *e-filing*, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pengguna dalam melakukan aktifitas perpajakannya.

2. Saran Akademis

Dalam pengembangan ilmu terkait persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* agar bisa menjadi acuan kedepannya. Disarankan bagi peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian lanjutan tentang persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan sekarang ini memang terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, namun dengan mengganti variabel-variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini bisa saja dilakukan sehingga mungkin didapatkan hasil yang berbeda pula.