BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas teknologi informasi dan penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan, maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

   Ketidaknyamanan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP terjadi karena teknologi informasi yang digunakan belum berkualitas, ditandai dengan:

   a. Aplikasi yang dibuat oleh DJP belum sepenuhnya mudah untuk dipelajari.
   b. Aplikasi yang dibuat oleh DJP belum dianggap mudah untuk digunakan.
   c. Masih dianggap kurang jelas untuk dimengerti dalam memakai aplikasi yang dibuat oleh DJP.
   d. Aplikasi yang dibuat oleh DJP tidak membuat pekerjaan lebih cepat dalam hal ini untuk pelaporan SPT karena masih belum mengerti dalam menggunakannya.

e. Aplikasi yang dibuat oleh DJP masih dianggap sulit dilakukan karena tidak semua wajib pajak sudah terbiasa dengan internet (teknologi).
f. Fungsi dari aplikasi yang dibuat oleh DJP dalam rangka meningkatkan pelayanan masih belum dirasakan karena masih banyak yang belum mencoba dan belum terbiasa dengan internet.
g. Masih banyak yang belum menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP dikarenakan belum terbiasa dengan internet (teknologi).

2. Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

   Ketidaknyamanan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP terjadi karena penerapan *e-filing* yang belum maksimal, ditandai dengan:

   a. Tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP dalam hal ini *e-filing* yang ditujukan untuk mempermudah pelayanan pelaporan SPT masih dianggap tidak mudah untuk menggunakanya.
   b. Masih adanya keraguan akan keamanan dan kerahasian data SPT yang dilaporkan sehingga yang menggunakan aplikasi buatan DJP dalam hal ini *e-filing* masih sedikit.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Disarankan untuk memperbaiki kualitas teknologi informasi dengan cara:

1 Kepada wajib pajak yang belum terbiasa dengan internet, disarankan untuk mencobanya karena banyak tutorial yang dapat membantu.

2 Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*internet service provider*) dan memilih ASP yang handal dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat.

3 Wajib pajak disarankan untuk menggunakan teknologi informasi dalam hal pelayanan pajak karena memudahkan dan tidak menguras waktu serta tenaga.

4 Sosialiasi kepada masyarakat akan sistem ini sangat diperlukan, hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesalahan.

5 Dengan menggunakan teknologi informasi kertas yang digunakan lebih sedikit karena yang dicetak hanya Induk SPT saja, sedangkan dengan manual wajib pajak membutuhkan banyak kertas karena harus mencetak banyak lampiran-lampiran.

6 Disarankan kepada wajib pajak untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh DJP dalam bentuk teknologi dengan tujuan agar wajib pajak tidak perlu antri dan proses pelayanan menjadi lebih cepat.

7 Agar sistem ini dapat digunakan oleh Wajib Pajak secara merata, maka penambahan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sangat diperlukan.

Disarankan untuk memperbaiki Penerapan *E-filing* dengan cara:

1 Disarankan kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* karena penghitungan pajak dengan *e-filing* menjadi semakin mudah karena menggunakan sistem komputer, setelah itu hanya harus

melaporkannya melalui internet tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak.

2 Disarankan agar Wajib Pajak selalu membuat *back up*, baik untuk data yang di-*upload*, maupun hasil *print out* dari sistem *e-filing* sekalipun pihak ASP memberikan jaminan keamanan data Wajib Pajak.

5.2.2 Saran Pengembangan Ilmu

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama dengan menambahkan indikator-indikator, populasi dan sample dengan jumlah yang berbeda tetapi dengan topik yang sama. Karena teknologi informasi akan terus-menerus berkembang dengan cepat, begitu juga dengan penerapan *e-filing* yang tiap tahunnya akan terus diperbaiki demi terwujudnya pelayanan yang optimal dalam bidang perpajakan.