

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT.Rajawali Penanggungan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung dan google form. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT.Rajawali Penanggungan. Sampel pada penelitian ini adalah responden sebanyak 54 karyawan. Selanjutnya data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan software SPSS dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* Direktur Jendral Pajak tersebut tinggi atau sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut.
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

3. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena tingginya persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem *e-filing* maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-filing* itu sendiri.
4. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajak tangguhannya tidak terkait secara langsung dengan ketepatan waktu dalam menggunakan sistem *e-filing*.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis masih jauh dari kata sempurna, sehingga terdapat kekurangan dan kendala yang menjadikan hal tersebut menjadi kendala dari penelitian ini. Keterbatasan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah data sampel penelitian pada perusahaan tersebut kurang maksimal, diakrenakan terdapat kuesioner yang tidak kembali, sehingga kurangnya cakupan sampel yang mengakibatkan sampel penelitian menjadi lebih kecil
2. Nilai *Adjusted R² Square* yang dihasilkan didalam model regresi liner masih rendah, sehingga masih banyak variabel yang diluar model regresi yang dapat menjelaskan terkait variabel dependent.

5.3. Saran

Terdapatnya keterbatasan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran yang bersifat untuk mengembangkan pada penelitian yang akan mendatang selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah atau perusahaan maupun jenis Wajib Pajaknya.
2. Dikarenakan *Adjusted R²* relatif kecil, sebaiknya pada penelitian selanjutnya menambah beberapa variabel lain untuk diteliti seperti halnya kerahasiaan, kualitas layanan, keakuratan, dan hal lainnya serta variable yang dapat memberikan dampak terkait pelaporan pajak tangguhan Wajib Pajak.
3. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya menggunakan lebih banyak pertanyaan terbuka dalam kuesioner agar mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (n.d.). IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro) . *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 5, 807-811.
- Akhmadi, M. H. (2017). DETERMINAN KEBERHASILAN E-FILING PAJAK DI INDONESIA : STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TAMANSARI DUA . *Jurnal Pajak Indonesia Vol.1 No.1*, 44-51.
- Amilin, & Nurjanah. (2014). ASPEK-ASPEK YANG BERPENGARUH DALAM PENGGUNAAN E-FILING ADMNISTRASI PERPAJAKAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK . *Jurnal Akuntansi/Volume XVIII, No. 02*.
- Arista, D. (n.d.). KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING DENGAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA INDIVIDU (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia) .
- Direktorat Jendral Pajak. (2018). *Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018. 2019*.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITASLAYANAN, KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS E-FILING (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede) . *Media Informatika Vol.16 No.1* .
- Gusti Ayu Raisa Ersania, & Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.3.*, 1882.
- Islam, M. A., Yusuf, D. M., Yusoff, W. S., & Binti Johari, A. N. (2012). *Factors affecting user satisfaction in the Malaysian income tax e-filing system*. *African Journal of Business Management Vol. 6(21)*, pp. 6447-6455.

- Kirana, G. G. (2010). ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING.
- Ningrum, D. D., & Andi. (2016). KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KETEPATAN WAKTU, KERAHASIAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING . *Tirtayasa EKONOMIKA Vol.11, No.2*.
- Nopiana, P. R., & Yuliadi. (2017). ANALISIS PERSEPSI KERUMITAN, KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP FASILITAS E-FILING SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA ONLINE DAN REALTIME (KAJIAN STUDI EMPIRIS: KOTA BATAM) . *Jurnal AKRAB JUARA Volume 2 Nomor 3 Edisi Agustus 2017* , 1-13.
- Ojha, A., Sahu, G., & Gupta, M. (2009). Antecedents of paperless income tax filing by young professionals in India: an exploratory study. *Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 3 No. 1, 2009 pp. 65-90* .
- Pajak, D. J. (2018). *LAPORAN KINERJA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK 2018*. Indonesi: Direktorat Jendral Pajak.
- Pakpahan, Y. E. (2015). PENGARUH PEMAHAMAN AKUNTANSI, PEMAHAMAN KETENTUAN PERPAJAKAN DAN TRANSPARANSI DALAM PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN . *JOM. FEKON Vol. 2 No. 1* .
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012). *Factors influencing e-government adoption in Pakistan* . *Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 6 No. 3*.
- Samadiartha, I. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 14, No.1*.
- Satria, D. G., Adi, G., & Sinarwati, N. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN E-FILING* . e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017) .
- Sugiharti, M. A., & Dewantara, R. Y. (2015). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN EFILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK . *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 6 No. 2*.

- Sugiharti, M. A., Suhadak , & Dewantara, R. Y. (2015). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KELAYAKAN SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN EFILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 6 No. 2*.
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Jurnal Ilmu Akuntansi Volume 16, No 2*.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN E-FILING PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK . *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.14.2 Februari*, 1239-1269.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. (2014). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KETEPATAN WAKTU, DAN KERAHASIAAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING . *TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL. 4, NO.1*.
- Wowor, R. A., Morasa, J., & Elim, I. (2014). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN e-FILLING . *Jurnal EMBA Vol.2 No.3* , 1340-1349.
- Yuliadi, P. R. (2017). ANALISIS PERSEPSI KERUMITAN, KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP FASILITAS E-FILING SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA ONLINE DAN REALTIME (KAJIAN STUDI EMPIRIS: KOTA BATAM) . *Jurnal AKRAB JUARA Volume 2 Nomor 3 Edisi Agustus 2017*, 1-13.