

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji hipotesis secara simultan (F), diperoleh nilai F sebesar 50,567 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *e-filing* yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang. Sedangkan hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan nilai 0,765 (76,5%) yaitu mendekati nilai 1 yang mempunyai arti bahwa hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat dan searah antara variabel *Observability* (X1), *Trialability* (X2), *Complexity* (X3), *Relative Advantage* (X4), *Compability* (X5), Pengalaman Wajib Pajak (X6), terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y1). Artinya enam faktor yang diteliti dalam penelitian ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh yang kuat terhadap cepat atau tidaknya minat wajib pajak orang pribadi untuk menerima inovasi dan mengadopsi *e-filing* untuk kegiatan perpajakan mereka.

2. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial (t) untuk variabel *Observability* (X1) sebesar 5,940 dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , *Trialability* (X2) dengan nilai uji t sebesar 2,157 dengan signifikansi sebesar  $0,034 < 0,05$ , untuk variabel *Complexity* (X3), nilai uji t yang diperoleh sebesar 2,490 dengan signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ , *Relative Advantage* (X4) memiliki nilai uji t sebesar 3,201 dengan signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , *Compability* (X5) dengan nilai uji t sebesar 8,114 dengan signifikansinya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan Pengalaman Wajib Pajak (X6) memiliki nilai uji t sebesar -2,134 dengan signifikansi sebesar  $0,035 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dari atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.
3. Berdasarkan uji t, disimpulkan bahwa di antara atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, variabel *compatibility* merupakan dimensi yang berpengaruh paling dominan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang. Nilai partial yang diperoleh oleh variabel *Compatibility* (X5) adalah sebesar 0,644, dimana nilai tersebut memiliki korelasi parsial yang berada diantara 1 dan -1 dengan nilai dan paling besar daripada variabel lainnya. Oleh karena itu, bagi wajib pajak orang pribadi di

KPP Pratama Kota Surabaya Karangpilang, merasa bahwa inovasi e-filling telah sesuai dengan nilai, pengalaman dimasa lalu dan kebutuhan mereka sendiri, sehingga variabel *compability* menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam penelitian ini. Dan variabel ini menjadi faktor yang paling dominan untuk menentukan cepat atau tidaknya inovasi *online tax filling system* diterima oleh wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, karena jangkauan daerah Karangpilang yang cukup luas, peneliti cukup kesulitan dalam pengumpulan data karena daerah jangkauan yang jauh dari daerah domisili, sehingga waktu yang digunakan untuk pengumpulan data cukup panjang.
2. Responden yang berminat untuk melakukan pengisian kuesioner cukup susah diyakinkan, karena sebagian besar masih berpikiran semua yang terkait dengan pajak merupakan hal yang bersifat sensitif, rahasia dan tertutup. Sehingga peneliti harus menjelaskan tentang tujuan dari penelitian ini terlebih dahulu, tidak ada tujuan yang untuk membuka apapun terkait pajak mereka pribadi.
3. Pencarian data awal di Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang yang harus melalui birokrasi yang

cukup sulit, kemudian data pajak yang bersifat rahasia dan harus menunggu beberapa hari agar data yang dibutuhkan diinginkan bisa terkumpul semua.

### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi yang terkait, khususnya Kantor Pelayanan Pajak sebaiknya senantiasa menjaga dan merawat jaringan komunikasi yang ada supaya proses *online tax filing system* tidak terganggu, karena sebagian besar wajib pajak telah menyatakan kepuasannya dalam menggunakan *online tax filing system* dalam membayar pajak. Peningkatan kegiatan sosialisasi penggunaan *online tax filling system* harus terus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, mengingat sistem ini sebenarnya sudah sejak lama digunakan untuk kegiatan perpajakan, namun baru tahun 2013 yang lalu sosialisasi penggunaan untuk wajib pajak orang pribadinya gencar untuk dilakukan.
2. Meskipun wajib pajak menyatakan puas dengan adanya adopsi *online tax filing system*, tidak berarti pelayanan pajak kemudian tidak dihiraukan lagi. Justru dengan adanya respon yang baik tersebut, tugas instansi untuk terus melakukan pengawasan dan pengendalian sistem *online tax filing system*. Hal ini dilakukan supaya sistem yang telah diadopsi tersebut tetap bisa digunakan dengan baik dan memberikan manfaat bagi instansi maupun masyarakat luas.
3. Bagi Pemerintahan, diperlukan adanya peningkatan infrastruktur jaringan telekomunikasi dan internet untuk mendukung program *online tax filing system* ini. Akses internet yang masih belum merata diseluruh Indonesia

penggunaan *online tax filing system* tidak bisa digunakan secara maksimal di daerah yang akses internetnya masih terbatas. Padahal manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap sistem ini sangat positif dan akan membuat penghematan yang besar untuk pengeluaran karena Ditjen Pajak tidak perlu lagi menganggarkan dana untuk melakukan pencetakan formulir pelaporan dan pembayaran pajak.

4. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain selain variabel yang telah ada dalam penelitian ini, seperti diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak, persepsi kebermanfaatan, dan tingkat pelayanan. Sebab berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan masih ada variabel lain diluar penelitian ini yang dapat memengaruhi minat pengguna *online tax filing system*, meskipun variabel dalam penelitian ini sudah kuat untuk mempengaruhi minat tersebut. Sehingga hasil penelitian dengan tema yang sama kedepannya bisa saling melengkapi dan menyempurnakan penelitian ini, disamping itu agar pelayanan kegiatan pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang kedepannya akan semakin baik dan menjadi salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang menjadi percontohan bagi Kantor Pelayanan yang lainnya di seluruh Indonesia, baik dari segi administrasi sampai dengan kepatuhan wajib pajaknya dalam melaporkan dan melakukan pembayaran pajak.

## DAFTAR RUJUKAN

- Budiyanto. 2009. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model Delone dan McLean. Tesis tidak diterbitkan. Universitas Sebelas Maret, 192-198.
- Faisal, G. S. 2009. *How to be A Smarter Taxpayer: Bagaimana Menjadi Wajib Pajak*. Jakarta: Grasindo.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. 2003. *Basic Econometric*. International Edition. USA: Mc Graww Hill.
- Judisseno, R. K. 2004. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kamarulzaman, Y., & Azmi, A. A. 2010. "Tax E-Filing Adoption in Malaysia: A Conceptual Model". *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, Vol 2010, pp.1-6.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014*. Jakarta: Direktorat Jenderal Anggaran.
- Laihad, R. C. 2013. "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado". *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September* pp. 44-51.
- Lamidi. 2007. "Analisis Loyalitas Konsumen dalam Mengonsumsi Produk Pemutih Wajah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNISRI Surakarta)". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 7. No. 2. Pp. 94-104.
- Liang, S.-W., & Lu, H.-P. 2013. "Adoption of E-Government Services: An Empirical Study of The Online Tax Filing System in Taiwan". *Online Information Review Vol.37, No.3*, 424-442.

- Ling, L. M., & fatt, C. K. 2008. "Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. *Seventh Wuhan International Conference on Business: Unlocking The Full Potential of Global Technology*", Volume 1, pp. 338-343.
- Markus, M. 2005. *Perpajakan Indonesia Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Noviandini, N. C. 2012. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta". *Jurnal Nominal, Volume I Nomor I*, pp.15-22.
- Ramdhani, Neila. 2007. "Model Perilaku Penggunaan IT "NR-2007": Pengembangan dari Technology Acceptance Model Online Journal. 2007-2014", (Online). ([http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila\\_buletin-tsm.pdf](http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf), diakses pada 10 April 2014).
- Rogers, E. M. 1983. *Diffusion of Innovation, Third Edition*. New York: The Free Press.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011." Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". *Widya Warta* No. 02 Tahun XXXV, ISSN 08 54-1981, 54-87.
- Sekaran Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Fourth Edition. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarjana, I.K. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suyasa, P. T., Dewi, F. I., & Savitri, S. 2005. "Perbedaan Minat dalam Penggunaan Fungsi Internet Berdasarkan Tipe Kepribadian". *Jurnal Psikologi Vol. 3 No. 2, Desember 2005*, 58-84.
- Tjahjono, A., & Husein, M. F. 2005. *Perpajakan, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: UMP AMP YKPN.
- Ulfa, S. M., & Meirinawati. 2014. "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Electronic Filing System di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)". *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*, pp. 1-13.

Yuadi, Imam. 2009. "Analisis Technology Acceptance Model terhadap Perpustakaan Digital dengan Structural Equation Modeling". Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, 1-37.

Yudiantara, I. K. 2006. *Mengubah Ketidakpastian Menjadi Peluang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.