

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian SPT. Penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak baik karyawan maupun pengusaha yang memakai SPT 1770 atau 1770S yang telah menggunakan *e-filing* dan *e-form* dalam penyamaan SPT Tahunannya. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memperhatikan beberapa aspek dalam menganalisis perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian SPT yaitu ekpektasi kinerja (*performace expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi pendukung (*facilitating condition*). Dari aspek ekpektasi kinerja *e-Filing* meningkatkan kinerja dan produktivitas wajib pajak sedangkan *e-Form* belum meningkatkan kinerja dan produktivitas wajib pajak. Aspek ekspektasi usaha *e-Filing* memberikan kemudahan kepada para wajib pajak sedangkan *e-Form* masih terlalu rumit dan belum terperinci sehingga menyebabkan para wajib pajak masih belum merasa mudah dalam mempergunakan *e-form*. Aspek pengaruh sosial penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh tuntutan atau kewajiban dari tempat bekerja para wajib pajak. ada sosialisasi dan panduan dalam penggunaan *e-filing* sedangkan

penggunaan *e-form* sosialisasi belum merata hanya pengaruh dari individu lain dan saran atau himbauan dari pihak DJP. Aspek kondisi pendukung tampilan pada website *e-filing* memudahkan para wajib pajak dengan adanya kolom petunjuk memberikan informasi kepada wajib pajak pada saat pengisian SPT sedangkan tampilan website *e-form* yang belum terperinci seperti *e-filing* belum memudahkan wajib pajak dalam pengisian SPT. Perkembangan teknologi sangat pesat dituntut untuk memiliki ketertarikan dan kebergantungan terhadap teknologi karena alasan memberikan kemudahan dan efisiensi. Penerapan layanan berbasis teknologi oleh DJP merupakan langkah yang positif dalam perkembangan perpajakan Indonesia. *E-filing* masih memiliki respon keberterimaan yang baik dari wajib pajak dibandingkan *e-form*. Wajib pajak masih memilih *e-filing* untuk penyampaian SPT dimasa yang akan datang dibandingkan dengan *e-form* belum banyak yang memilih untuk penyampaian SPT.

2. Kendala yang masih terjadi dalam penerapan teknologi baru dari segi aspek ekspektasi kinerja adalah kesulitan dalam penggunaan sistem tersebut membuat WP enggan untuk mempergunakannya atau teknologi sebelumnya yang sudah terbiasa dalam pemakaiannya lebih mempermudah dan lebih efisien serta lebih meningkatkan kinerjanya bahkan untuk mencapai produktivitasnya lebih memilih memakai teknologi yang sebelumnya telah ada yaitu *e-filing* dibandingkan dengan teknologi baru *e-form* yang sebenarnya dibuat untuk lebih mempermudah wajib pajak. kendala dari segi aspek ekspektasi usaha adalah kurang menguasai dan

kurang pemahannya wajib pajak terhadap sistem *e-form* sehingga menyebabkan sebagian besar wajib pajak kurang tertarik terhadap sistem ini. Dibandingkan dengan *e-filing* yang sudah lama berjalan dan wajib pajak sudah terbiasa dan mulai paham dengan penggunaan penyampaian SPT dengan *e-filing* sehingga *e-filing* bisa lebih diterima dibandingkan dengan *e-form*. Kendala atau hambatan dari segi aspek pengaruh sosial adalah kurangnya sosialisasi dan panduan dari pihak DJP terhadap sistem yang baru diluncurkan yaitu *e-form* sehingga kurangnya pengaruh dari lingkungan sekitar dan individu lainnya wajib pajak kurang paham dengan pemakaian sistem *e-form* ini dan menyebabkan wajib pajak kurang tertarik dalam pemakaian *e-form* untuk penyampaian surat pemberitahuan (SPT). dari aspek kondisi pendukung *e-filing* hanya terkendala teknis *server* yang bermasalah secara keseluruhan wajib pajak sudah mulai terbiasa dan mengerti dengan pemakaian *e-filing*. Untuk *e-form* masih banyak kendala, fasilitas tampilan pada *website e-form* yang tidak terperinci yang belum memudahkan untuk wajib pajak serta langkah-langkah dalam pemakaian *e-form* dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) yang masih sulit belum ringkas, sehingga wajib pajak masih belum tertarik untuk memakai *e-form* dalam penyampaian SPT. Sehingga untuk *e-form* masih diperlukan sosialisasi dan perbaikan-perbaikan sehingga dapat memudahkan bagi para wajib pajak dan diterima dengan baik oleh wajib pajak.

## 5.2 Saran

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berasal dari situasi sosial sehingga peneliti menyadari bahwa hasil dari penelitian ini bukan merupakan hasil yang mutlak karena situasi sosial khususnya dalam hal perpajakan dapat berubah dan berkembang pada masa yang akan datang. Beberapa saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penambahan variabel yang lain yang dapat dibandingkan dalam penerapan *e-system* perpajakan. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan metode penelitian yang lain yaitu metode kuantitatif sehingga objektivitas dalam penelitian dapat lebih tinggi dan responden yang diteliti lebih banyak. Memasukan variabel moderating dapat dimasukan dalam penelitian selanjutnya yang dapat memperkuat hubungan dalam penelitian sehingga teori perpajakan dapat lebih berkembang lagi. Selain itu penelitian mengenai perbandingan prediksi keberterimaan penerapan *e-filing* dan *e-form* ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya seperti hubungannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak atau tingkat penerimaan pajak, bagi wajib pajak dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menyampaikan SPT.
2. Kendala yang ada seperti sosialisasi yang belum merata pada semua wajib pajak, kendala *server* yang masih bermasalah tampilan pada *website* yang masih belum terperinci serta langkah-langkah dalam penyampaian SPT yang belum memudahkan bagi para wajib pajak dapat menjadi masukan bagi DJP yang menyediakan layanan perpajakan *e-filing* dan *e-form*,

diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan mengenai bagaimana penerapan serta masalah apa saja yang terjadi dan tingkat keberterimaan *e-filing* dan *e-form* pada wajib pajak. Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem *e-form* yang mudah dan nyaman digunakan oleh wajib pajak. Bagi wajib pajak yang terkendala dengan koneksi *server* yang bermasalah disarankan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) diawal tanggal pelaporan pajak sehingga belum banyak terjadi penumpukan data yang menyebabkan *server down* dibandingkan diakhir tanggal pelaporan akan banyak wajib pajak yang mengakses *website* secara bersamaan sehingga menyebabkan kesulitan mengakses *website* DJP. Bagi wajib pajak yang memang tertarik dengan penggunaan *e-form* dapat meminta rincian serta langkah-langkah yang jelas kepada pihak DJP sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT.