

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil pengolahan dan analisis yang telah dibahas sebagaimana disajikan pada bab-bab terdahulu, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing* dengan pengaruh sebesar 22,22%. Selain berpengaruh secara langsung terhadap niat menggunakan *e-filing*, persepsi kemudahan juga memiliki pengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) yaitu melalui persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Pengaruh tidak langsung persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan *e-filing* dengan melalui persepsi kegunaan memiliki efek sebesar 22,29%, dimana dapat dimaknai bahwa pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan *e-filing* akan lebih kuat apabila wajib pajak juga merasakan manfaat dari *e-filing* secara nyata.
2. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Besaran pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan termasuk kedalam kategori kuat, yaitu sebesar 53,82%. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa semakin tinggi kemudahan atau semakin mudah layanan *e-filing*

tersebut dapat dipelajari dan digunakan, maka manfaat yang dirasakan oleh responden pun akan semakin meningkat dan hal tersebut mengarah pada meningkatnya niat responden untuk menggunakan *e-filing*.

3. Persepsi risiko (*Perceived risk*) memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) sebesar 32,90% dengan arah hubungan negatif. Hal tersebut memiliki makna bahwa semakin rendah persepsi risiko maka persepsi kegunaan akan semakin tinggi. Layanan *e-filing* dapat terasa manfaatnya jika sistem dapat memproses data dengan benar, tidak terjadi gangguan selama proses memasukkan dan memperbaiki, serta mengirimkan data. Selain itu, faktor waktu juga menjadi salah satu perhatian responden, semakin sedikitnya waktu yang diperlukan untuk melakukan input hingga mengirimkan data, maka akan semakin efektif sehingga responden dapat mengerjakan pekerjaan lainnya dan output pekerjaannya akan semakin meningkat.
4. Persepsi risiko memiliki pengaruh secara langsung terhadap niat menggunakan *e-filing* sebesar 1,22%, akan tetapi, karena t-hitung lebih kecil dari t-tabel maka pengaruhnya tidak signifikan. Selain pengaruh langsung, terdapat *indirect effect* dari persepsi risiko terhadap niat menggunakan *e-filing*, yaitu melalui persepsi kegunaan dan tingkat kepercayaan. Berbeda dengan pengaruh secara langsung yang termasuk tidak signifikan, *indirect effect* persepsi risiko memiliki pengaruh yang cukup kuat dengan total *indirect effect* sebesar 29,87% yaitu melalui

persepsi kegunaan sebesar 13,63% dan melalui tingkat kepercayaan sebesar 15,02% dengan arah hubungan negatif.

5. Persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan dengan besaran pengaruh sebesar 69,22% dengan arah pengaruh negatif. Maraknya kasus peretasan di dunia maya membuat responden khawatir ketika harus mengisi data pribadi dan data finansial yang bersifat rahasia, selain itu, terjadinya gangguan koneksi internet dan keamanan akan mempengaruhi kepercayaan responden terhadap sistem *e-filing* secara keseluruhan.
6. Tingkat pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing* sebesar 18,99%. Semakin baik pengetahuan pajak, pemahaman terhadap ketentuan perpajakan, dan keterampilan menggunakan komputer yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT.
7. Persepsi kegunaan (Perceived usefulness) berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* dengan kontribusi sebesar 41,42%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing*, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak maka akan berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Manfaat tersebut diantaranya yaitu dengan menggunakan *e-filing* waktu yang diperlukan untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT menjadi lebih singkat sehingga

wajib pajak dapat lebih efisien dalam menggunakan waktu untuk mengerjakan pekerjaan lainnya, perhitungan jumlah pajak yang terutang menjadi lebih akurat, serta pelaporan menjadi lebih mudah dan sederhana tanpa harus mengirimkan fisik SPT ke KPP.

8. Tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* dengan kontribusi sebesar 21,70% yang dapat diartikan bahwa tingkat kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing*. Semakin besar kepercayaan yang diberikan oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Kepercayaan responden tersebut mencakup kerahasiaan data, keamanan data, serta kepercayaan terhadap petugas pajak.
9. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), persepsi risiko (*Perceived Risk*), tingkat pengetahuan, persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), dan tingkat kepercayaan (*Trust*) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* sebesar 80,94%, sedangkan 19,06% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Niat menggunakan *e-filing* dapat meningkat jika persepsi wajib pajak terhadap kemudahan pemahaman dan penggunaan *e-filing* tinggi, yaitu

kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan sistem *e-filing*. Untuk meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan yang diberikan oleh sistem *e-filing*, pemerintah melalui DJP dapat melakukan pelatihan secara berkala yang ditujukan bagi wajib pajak yang wajib melakukan pelaporan menggunakan *e-filing*, sehingga diharapkan wajib pajak dapat merasakan secara langsung kemudahan pengisian dan pelaporan yang ditawarkan oleh *e-filing*.

2. Agar dapat mengetahui manfaat sistem *e-filing*, DJP juga dapat mengadakan simulasi bagaimana cara melakukan pengisian dan pelaporan melalui *e-filing*, sehingga wajib pajak dapat merasakan langsung manfaat dari kemudahan pelaporan SPT melalui *e-filing* yang akan berimbas pada penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak.
3. Persepsi risiko dapat mempengaruhi persepsi kegunaan *e-filing*. Untuk mengurangi risiko yang dapat mempengaruhi kegunaan *e-filing*, diantaranya berkaitan kecepatan dan ketepatan proses *input*, *edit*, dan *submit* data. Untuk meminimalisir risiko tersebut, Dirjen pajak diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan sistem *e-filing*, diantaranya dengan memperluas *bandwidth* agar dapat mengurangi *crash* ketika wajib pajak melakukan proses *submit* data secara *massive* sehingga dapat lebih mengefektifkan waktu untuk pelaporan *e-filing* serta akan menambah manfaat dari *e-filing* sehingga dapat meyakinkan wajib pajak untuk menggunakannya.

4. Untuk mengurangi risiko yang mungkin muncul akibat penggunaan sistem *e-filing*, diharapkan DJP dapat meningkatkan kinerja sistem *e-filing*, diantaranya dengan pemeliharaan sistem secara berkala, penambahan kemampuan sistem untuk menangkal *hacker*, mempermudah cara pengisian *e-filing* misalnya dengan membuat aplikasi yang dapat diunduh melalui *google playstore* yang akan lebih memudahkan lagi bagi wajib pajak untuk mengakses *e-filing* sehingga wajib pajak dapat menggunakan waktu yang lebih sedikit dalam mengisi dan melaporkan SPT.
5. Untuk mengurangi risiko yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap *e-filing*, DJP diharapkan dapat meningkatkan keamanan sistem *e-filing* sehingga tidak mudah diretas dan meminimalisir pencurian data wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan serta rasa aman bagi wajib pajak ketika menggunakan *e-filing*.
6. Berkaitan dengan tingkat pengetahuan wajib pajak, pemerintah dapat melakukan sosialisasi secara rutin mengenai aturan perpajakan terbaru, khususnya yang berkaitan dengan pelaporan SPT dan sosialisasi mengenai tata cara mengisi serta melaporkan SPT melalui fasilitas *e-filing* secara langsung kepada wajib pajak, dan aturan mengenai perpajakan pada umumnya seperti peraturan mengenai Pajak penghasilan. Disarankan DJP melakukan sosialisasi secara langsung kepada Wajib Pajak, tidak hanya melalui konsultan pajak, Kantor Akuntan Publik, maupun Staff HRD perusahaan, sehingga potensi pajak yang didapat akan lebih optimal.

7. Untuk meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap kegunaan *e-filing*, DJP diharapkan dapat menambahkan fitur agar wajib pajak dengan status lebih bayar dapat melaporkan SPT melalui *e-filing* dan mengklaim pengembalian kelebihan pembayaran pajak sehingga akan menambah nilai lebih dari kegunaan sistem *e-filing*.
8. Agar dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, selain melalui peningkatan keamanan dan kerahasiaan data dengan memelihara website secara berkala, DJP diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme pegawai dengan mengoptimalkan penerapan sistem pengendalian intern.
9. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa pengaruh persepsi kemudahan, persepsi risiko, tingkat pengetahuan, persepsi kegunaan, dan tingkat kepercayaan secara keseluruhan memiliki pengaruh sebesar 80,94% terhadap niat menggunakan *e-filing*. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, dengan cakupan subjek penelitian yang lebih luas.