

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman Teknologi Informasi (PTI) meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pemahaman teknologi informasi yang cukup akan membantu Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*, sehingga mereka tidak akan mengalami kesulitan untuk mempelajari sistem *e-filing* atau kebingungan dalam melaporkan SPT. Kelancaran dan kemudahan dalam melaporkan SPT secara *e-filing* akan membuat Wajib Pajak senang dan puas dalam memanfaatkan sistem *e-filing*.
2. Efektivitas Sistem (ES) pelaporan pajak menggunakan *e-filing* meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hal ini dikarenakan sistem *e-filing* memberikan keamanan data bagi penggunanya seperti *username* dan *password*. Sistem *e-filing* juga menyediakan validasi berupa email untuk pengisian SPT dan informasi yang *up to date* serta bebas dari kesalahan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga Wajib Pajak merasa puas memanfaatkan sistem *e-filing*.
3. Kelayakan Sistem (KS) pelaporan pajak menggunakan *e-filing* meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Dikarenakan sistem *e-*

filing memberikan keuntungan berupa penghematan biaya, kertas, dan waktu yang membuat Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pajak, serta dapat melaporkan SPT di mana saja dan kapan saja. Wajib Pajak merasa puas memanfaatkan sistem *e-filing* karena peningkatan produktivitas kerja yang diperoleh melalui perhitungan pajak secara cepat dan akurat.

5.2. Keterbatasan

Beberapa keterbatasan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya Wajib Pajak Orang Pribadi pelapor SPT secara *e-filing* yang datang di KPP Pratama Surabaya Gubeng.
2. Kesimpulan diperoleh berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan, dimana isi kuesioner tidak dijelaskan secara rinci kepada Wajib Pajak yang menjadi responden.
3. Tidak disediakannya kolom isian saran atau pertanyaan terbuka pada kuesioner yang dibagikan kepada responden.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi KPP Pratama Surabaya Gubeng yang seharusnya bisa dilakukan melalui sistem *online*.
5. Lingkup populasi sampel berupa Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* tidak didefinisikan dengan jelas.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, saran yang diberikan berupa saran akademis dan saran praktis.

5.3.1. Saran Akademis

Saran akademis yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya dengan topik sejenis dapat ditambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak seperti pemahaman terhadap sistem *e-filing*.
2. Peneliti dengan topik sejenis dapat memperluas objek penelitian sehingga tidak hanya terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

5.3.2. Saran Praktis

Saran praktis yang diberikan sebagai berikut:

1. Pemahaman teknologi informasi terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, sehingga Direktorat Jenderal Pajak dapat menambah kegiatan penyuluhan dan pelatihan mengenai sistem *e-filing* untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak terkait tata cara pelaporan pajak secara *e-filing*.
2. Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kualitas sistem *e-filing* dengan memperbaiki gangguan *server down* yang sering dialami, sehingga Wajib Pajak merasa nyaman dan puas untuk memanfaatkan sistem *e-filing* di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alikin, J.L., 2016, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak untuk Menggunakan *E-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut, *Skripsi S1 Tidak Dipublikasikan*, (<http://repository.wima.ac.id/5754/>, diunduh 11 Oktober 2016).
- Anton, F.X., 2010, Menuju Teori *Stewardship* Manajemen, *Majalah Ilmiah Informatika*, Vol.1, No.2, Mei: 61-80.
- Bodnar, G. H., dan W.S. Hopwood, 2010, *Accounting Information Systems*, 10th ed., USA: Pearson Education, Inc.
- Danandjaja, 2012, *Metode Penelitian Sosial: Disertai Aplikasi SPSS for Windows*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darmawan, D., 2013, *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Teori dan Aplikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Desmayanti, E., 2012, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang), *Skripsi S1*, (<http://eprints.undip.ac.id/35826/1/DESMAYANTI.pdf>, diunduh 10 Oktober 2016).
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016, Amnesti Pajak, (<http://www.pajak.go.id/amnestipajak>, diunduh 26 Agustus 2016).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016, *Leaflet E-filing* 2016, (<http://pajak.go.id/content/leaflet-e-filing-2016>, diunduh 11 Oktober 2016).

Direktur Jenderal Pajak, 2013, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-35/PJ/2013 tentang Tata Cara Ekstensifikasi Direktur Jenderal Pajak, (<http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15422>, diunduh 10 Oktober 2016).

Effendi, S., dan Tukiran, 2012, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.

Fasmi, L., dan F. Misra, 2012, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, Simposium Nasional Akuntansi XV, Universitas Lambung Mangkurat (UNLAM) Banjarmasin, 20-23 September 2012.

Ghozali, H.I., 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi Kedelapan, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, dan R.E. Anderson, 2010, *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th ed., New Jersey: Pearson Education.

Hartono, J., 2013, *Sistem Teknologi Informasi Bisnis: Pendekatan Strategis*, Jakarta: Salemba Empat.

Hidayat, A., 2012, F Tabel dalam Excel, (<http://www.statistikian.com/2012/07/f-tabel-dalam-excel.html>, diunduh 26 November 2016).

Jati, G.P., 2015, Jumlah Wajib Pajak Pelapor SPT 2014 Naik 1,08 Juta, (<http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150419143118-78-47711/jumlah-wajib-pajak-pelapor-spt-2014-naik-108-juta/>, diunduh 16 Mei 2016).

Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak, 2015, *Undang-undang Pajak Lengkap Tahun 2015*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak, 2014, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS Secara *e-Filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id, (<http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15434#aturanleft>, diunduh 26 Agustus 2016).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2015, Infografis APBN 2015, (<http://www.kemenkeu.go.id/wide/apbn2015>, diunduh 14 Agustus 2016).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2016, APBN 2016, (<http://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>, diunduh 20 September 2016).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2015, SEMENPAN 2015 No. 8 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak

Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia melalui *E-filing*, (<http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/semenpan-rb/file/5082-semenpan-2015-no-08>, diunduh 26 Agustus 2016).

Kirana, G.G., 2010, Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang), *Skripsi S-1*, (http://eprints.undip.ac.id/23115/1/SKRIPSI_GITA.PDF, diunduh 22 Januari 2017).

Nurhidayah, S., 2015, Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten, *Skripsi S-1*, (<http://eprints.uny.ac.id/19850/1/skripsi%20full.pdf>, diunduh 10 Oktober 2016).

O'Brien, J.A., dan G.M. Marakas, 2011, *Management Information Systems*, 10th ed., New York: McGraw-Hill/Irwin Global Edition.

Prasetio, A., 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Management Analysis Journal* 1 (2), 1-9.

P.H, 2016, Undang-undang Pengampunan Pajak (UU Tax Amnesty), (<https://pengampunanpajak.com/2016/07/15/undang-undang-pengampunan-pajak-atau-uu-tax-amnesty/>, diunduh 26 Agustus 2016).

Pujiani, M., dan R. Effendi, 2012, Analisis Efektivitas Penggunaan E-System Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, *Jurnal Akuntansi*, September: 1-9.

Sekaran, U., dan R. Bougie, 2013, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th ed., United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

Setiorahardjo, B., 2014, *Modul Mata Kuliah Hukum Pajak*, Surabaya: Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala.

Suandy, E., 2014, *Hukum Pajak*, Edisi Keenam, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiharti, M.A., Suhadak, dan R.Y. Dewantara, 2015, Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015), *Jurnal Perpajakan*, Vol. 6, No. 2, 1-10.

Susanto, N.A., 2011, Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem *E-filing* Direktorat Jenderal Pajak, *Tesis Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik*, (<http://Analisis%2520perilakufull%2520text.pdf/>, diunduh 22 Januari 2017).