

BAB 5

KESIMPULAN & SARAN

1.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini memiliki kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* di Madiun
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* di Madiun.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* di Madiun.
4. Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* di Madiun.

1.2 Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini yaitu:

1. Hanya menggunakan variabel bebas berjumlah 4 variabel.
2. Responden yang mengisi kuesioner masih dibantu oleh pegawai KPP

1.3 Saran

1. Menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan *e-filing* seperti keamanan sistem.
2. Mengambil responden yang melaporkan kewajiban pajak sendiri tanpa dibantu oleh petugas pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 02/PJ/2019. *klipakajak.co.id*.
- Anisa, Rochmatul, dan Dwi Suprajitno. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1(1): 595–609.
- Apriliani, Chintya, Suharno, and Bambang Widarno. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna E-Filing di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi* 15: 468–78.
- Darmawanto, Agus Tri. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan* 15(1): 14–26.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen (Edisi Ke-2)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2014. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Dahlia Br, and Meida Riana Marlina. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika* 16(1): 20–31.
- Ilham, Afthon, and Mohamad Khoiru Rusydi. 2020. Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Umkm Di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filling. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Lastri, Vince Ratnawati, and Novita Indrawati. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak : Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Tampan Pekanbaru. *Pekbis Jurnal* 4(3): 15–32.
- Mustaqiem, 2014. *Perpajakan Dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak Di Indonesia*. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta.
- Pajak, Direktorat Jendral. 2020. *Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan*.
- Pakarti, Miriam Madania, and Rofiah. 2019. Pengaruh Shopping Lifestyle , E-Service Quality , Persepsi Kemudahan Penggunaan , dan Keamanan (Studi Pada Generasi Z). *Manajemen*: 1–14.

- Pamungkas, Gigih Padma. 2021. Laporan SPT Tahunan dengan *E-Filing* Jadi Gaya Hidup Baru. *pajak.go.id*.
- Pratama Putra, Dimas, and Padriyansyah. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Fakultas Ekonomi Universitas Tridiniati Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis* 2(2): 102–11.
- Saniasah, and M. Hufon. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Unisma terhadap Kepuasan Mahasiswa. *e-journal Riset Manajemen* (1): 6465–89. Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4)*. Salemba Empat.
- Setiawan, Yuliana Grece. 2020. Solusi Laporan SPT Tepat Waktu di tengah Pandemi Covid-19. *pajakku.com*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, Gunawan Setyo, Kartika Hendra Titisari, dan Anita Wijayanti. 2020. Pengaruh Kualitas *E-Government* terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*: Studi Kasus Wajib Pajak di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi* 6(1): 13–21.
- Widyadinata, Yovita, and Agus Arianto Toly. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*. 4(2): 94–112.
- Yuniar, Angga. 2019. Sri Mulyani Pilih Laporan SPT Manual, Ada Apa? *Liputan6.com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3929386/sri-mulyani-pilih-lapor-spt-manual-ada-apa>.