

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang “persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan wajib pajak orang pribadi pada penggunaan system *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan spt tahunan” maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Semakin besar manfaat yang dirasakan dari e-filing, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak menggunakan sistem tersebut.
2. Persepsi kemudahan penggunaan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Artinya, kemudahan saja belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Persepsi kepuasan wajib pajak terhadap e-filing juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Kepatuhan lebih banyak dipengaruhi oleh manfaat nyata sistem daripada rasa puas terhadap penggunaan e-filing.

5.2 Implikasi Teori

Hasil penelitian ini mendukung Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), khususnya pada Perceived Usefulness (persepsi kebermanfaatan). bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing* menguatkan asumsi dasar

dalam TAM bahwa persepsi atas manfaat suatu sistem teknologi merupakan faktor utama dalam memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi.

Dengan demikian, hasil ini memberikan kontribusi empiris pada pengembangan TAM, khususnya dalam konteks layanan perpajakan digital di Indonesia, di mana kebermanfaatan sistem terbukti menjadi kunci dalam mendorong kepatuhan pengguna.

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan melalui *e-Filing*. Hal ini dapat menjadi dasar evaluasi ulang terhadap Perceived Ease of Use, dalam konteks sistem yang sudah umum digunakan oleh wajib pajak atau dalam populasi yang telah terbiasa dengan sistem digital.

Penelitian ini mengatakan bahwa faktor kemudahan mungkin tidak lagi menjadi pertimbangan utama bagi wajib pajak, sehingga dalam konteks tertentu, perluasan atau pengembangan teori TAM dengan menambahkan variabel kontekstual lainnya menjadi penting.

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan melalui *e-Filing*. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa puas, hal tersebut belum tentu mendorong mereka untuk lebih patuh dalam menggunakan sistem. Temuan ini menantang teori klasik dalam sistem informasi yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah indikator utama keberhasilan suatu sistem (DeLone & McLean IS Success Model).

Oleh karena itu, hasil ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan publik seperti perpajakan, kepatuhan lebih didorong oleh persepsi kebermanfaatan fungsional daripada aspek emosional atau persepsi puas semata. Implikasi ini

penting untuk pengembangan teori dalam bidang kepatuhan teknologi berbasis regulasi.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil temuan dari hasil penelitian ini, maka peneliti ingin mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian selanjutnya

Peneliti mengakui bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat keterbatasan-keterbatasan yang ada. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Pada penelitian ini hanya menggunakan sampel 70 wajib pajak orang pribadi di kota Kupang yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang
- b. Penelitian hanya dilakukan selama 2 bulan yaitu bulan Mei dan Juni
- c. Karena penelitian ini menggunakan kuesioner maka kemungkinan ada respon dari responden yang dapat disebabkan karena beberapa hal, antara lain:
 - 1) Kemungkinan responden tidak menjawab secara serius atau tidak jujur.
 - 2) Kemungkinan responden tidak menangkap maksud atau kurang memahami pernyataan yang terdapat pada kuisisioner.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang

Kantor pajak Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang diharapkan akan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan, sosialisasi serta penyuluhan yang terbaik tentang manfaat dan kegunaan sistem *e-filing* kepada wajib pajak orang pribadi sehingga dapat meningkatkan pemahaman tentang pelaporan SPT.

3. Implikasi terapan bagi wajib pajak:

1. Fokus pada manfaat e-filing wajib pajak diharapkan makin aktif menggunakan e-filing karena memberi kemudahan, efisiensi, dan proses pelaporan yang lebih cepat serta mengurangi risiko kesalahan.
2. Kepatuhan meningkat lewat pemahaman manfaat wajib pajak sebaiknya memperhatikan langsung manfaat e-filing, seperti akses e-filing, penghematan waktu dan biaya, serta kemudahan dokumentasi digital, untuk mendorong kepatuhan pelaporan SPT.
3. Kemudahan dan kepuasan bukan satu-satunya penggerak meski sistemnya mudah dan memuaskan, hal utama yang memotivasi kepatuhan adalah persepsi kebermanfaatan. Oleh karena itu, terus tingkatkan literasi pajak dan manfaatkan fitur-fitur e-filing secara optimal