

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kepuasan, Persepsi Pemahaman Pajak dan Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *E-filing* pada Wajib Pajak Pribadi di Kabupaten Kuningan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan, maka akan semakin meningkat pula penggunaan *E-filing* pada wajib pajak pribadi. Hasil signifikan menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan ke dalam seluruh populasi.
2. Persepsi Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat persepsi keamanan, maka akan semakin meningkat pula penggunaan *E-filing* pada wajib pajak pribadi. Hasil signifikan menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan ke dalam seluruh populasi.
3. Persepsi Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat persepsi kepuasan, maka akan semakin meningkat pula penggunaan *E-filing* pada wajib pajak pribadi. Hasil signifikan menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan ke dalam seluruh populasi.
4. Persepsi Pemahaman Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat persepsi pemahaman pajak, maka akan semakin meningkat pula penggunaan *E-filing* pada wajib pajak pribadi. Hasil signifikan menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan ke dalam seluruh populasi.
5. Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin

tinggi tingkat kesiapan teknologi informasi, maka akan semakin meningkat pula penggunaan *E-filing* pada wajib pajak pribadi. Hasil signifikan menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan ke dalam seluruh populasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka untuk itu disarankan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak terkait untuk terus meningkatkan kemudahan sistem *e-Filing*, seperti menyederhanakan tampilan aplikasi, menyediakan panduan yang mudah dipahami, serta memperkuat layanan bantuan online. Upaya ini diharapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak secara lebih luas.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka untuk itu disarankan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak terkait untuk membuat jaminan perlindungan data pribadi dan sistem autentikasi berlapis seperti *one-time password* (OTP), serta penyuluhan tentang bagaimana keamanan *e-filing* dijaga, agar meningkatkan rasa percaya wajib pajak terhadap sistem ini.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka untuk itu disarankan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak terkait Untuk meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak, seperti menyediakan layanan bantuan atau customer service yang responsif, khususnya saat musim pelaporan SPT tahunan. Peningkatan kualitas layanan ini akan memberikan pengalaman positif kepada wajib pajak dan membangun loyalitas terhadap penggunaan *e-filing*.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi pemahaman pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka untuk itu disarankan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak terkait untuk secara aktif melakukan sosialisasi dan edukasi perpajakan baik secara langsung maupun melalui media digital. Penyuluhan ini penting untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kewajiban pajak dan tata cara pelaporan melalui *e-filing*.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka untuk itu disarankan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak terkait agar bekerja sama dengan instansi pemerintah terkait penyediaan fasilitas dan pelatihan teknologi kepada wajib pajak, khususnya di daerah terpencil atau pada kelompok usia yang kurang akrab dengan teknologi. Fasilitas umum seperti ruang pajak digital dengan komputer dan jaringan internet yang tersedia di kantor pelayanan pajak juga dapat membantu menjembatani kesenjangan akses teknologi.