

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan layanan *e-Filing* dan untuk mengetahui hal-hal yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar layanan *e-Filing* dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, simpulan yang dapat diperoleh adalah:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan layanan *e-Filing* diperoleh berdasarkan model *Decomposed Theory of Planned Behaviour* (DTPB). Faktor-faktor tersebut digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini yang terdiri dari *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *compatibility*, *facilitating conditions*, dan *computer self-efficacy*. Variabel independen tersebut kemudian diteliti menggunakan analisis statistik inferensial untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan, dengan hasil sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Hal ini berarti bahwa semakin besarnya manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan *e-Filing* akan secara signifikan mengakibatkan semakin tingginya niat individu untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *e-Filing*.

- b. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Hal ini berarti bahwa semakin besarnya manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan *e-Filing* akan secara signifikan mengakibatkan semakin tingginya niat individu untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *e-Filing*.
- c. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa *compatibility* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Hal ini berarti bahwa semakin tingginya tingkat kecocokan layanan *e-Filing* dengan pengalaman, praktik pekerjaan, dan kebutuhan dari pengguna *e-Filing* tidak secara signifikan mengakibatkan semakin tingginya niat individu untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *e-Filing*.
- d. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Hal ini berarti bahwa semakin tingginya kemudahan akses terhadap sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan layanan *e-Filing* akan secara signifikan mengakibatkan semakin tingginya niat individu untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *e-Filing*.
- e. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa *computer self-efficacy* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Hal ini berarti bahwa semakin tingginya kemampuan untuk menggunakan komputer dan atau aplikasi yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan *e-Filing* tidak secara signifikan mengakibatkan semakin tingginya niat individu untuk mengadopsi dan menggunakan layanan *e-Filing*.
- f. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh dari model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 83,2%. Hal ini berarti bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian yaitu *perceived usefulness*,

perceived ease of use, compatibility, facilitating conditions, dan computer self-efficacy dapat menjelaskan 83,2% variasi pada variabel dependen yaitu *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*.

2. Selanjutnya, hal-hal yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar layanan *e-Filing* dapat diterima dengan baik diperoleh berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan. Dari faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak untuk menggunakan layanan *e-Filing*, terdapat tiga faktor yang berpengaruh secara signifikan dan dapat menjadi fokus bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan pengguna layanan *e-Filing* yaitu:
 - a. *Perceived usefulness*, yakni manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan *e-Filing*. Untuk meningkatkan penggunaan layanan *e-Filing* maka Direktorat Jenderal Pajak perlu menjadikan pengguna merasakan manfaat yang lebih besar apabila menggunakan layanan *e-Filing*.
 - b. *Perceived ease of use*, yakni kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna layanan *e-Filing*. Untuk meningkatkan penggunaan layanan *e-Filing* maka pembuat kebijakan perlu menjadikan pengguna merasakan kemudahan yang lebih besar apabila menggunakan layanan *e-Filing*.
 - c. *Facilitating conditions*, yakni kemudahan akses terhadap sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Untuk meningkatkan penggunaan layanan *e-Filing* maka pembuat kebijakan perlu menjadikan pengguna lebih mudah dalam mendapatkan akses terhadap sumber daya yang dibutuhkan ketika menggunakan layanan *e-Filing*.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis membuat berbagai batasan sehingga terdapat kemungkinan bahwa hasil pengujian statistik yang diperoleh belum menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode *sampling* masih menggunakan *nonprobabilistic sampling* dikarenakan tidak didapatkannya *sample frame* dari populasi yang dilakukan penelitian. Penulis tidak mendapatkan data rinci Wajib Pajak karena terkait dengan rahasia jabatan bagi pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan *convenience sampling* memungkinkan data yang didapatkan tidak secara representatif mencerminkan keseluruhan populasi.
2. Adanya Surat Edaran Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi oleh ASN/Anggota TNI/Polri melalui *e-Filing* memungkinkan terjadinya bias pada faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak ASN/Anggota TNI/Polri dalam menggunakan layanan *e-Filing*.
3. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert menggunakan pernyataan tertutup dan tidak menyediakan masukan data yang lebih tidak terstruktur dari responden. Hal ini mengakibatkan analisis data terbatas pada parameter-parameter yang telah ditentukan dalam kuesioner penelitian sehingga nilai koefisien determinasi menjadi terbatas sesuai dengan variabel-variabel independen yang digunakan.
4. Model yang dihasilkan dalam penelitian ini yang menggunakan lima variabel independen yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *compatibility*, *facilitating conditions*, dan *computer self-efficacy* hanya dapat menjelaskan 83,2% variasi pada variabel dependen yaitu *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Sisa 16,8% variasi pada variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh model dan faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi variabel dependen tersebut berada di luar ruang lingkup penelitian ini.

C. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan simpulan yang diperoleh, beberapa saran yang diberikan oleh penulis adalah:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *compatibility*, *facilitating conditions*, dan *computer self-efficacy* hanya dapat menjelaskan 83,2% variasi pada variabel dependen yaitu *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*. Model regresi linear berganda yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen lebih baik dibandingkan dengan model yang dihasilkan dalam penelitian Moorthy et al (2014) dan Dorasamy et al (2010). Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan untuk penelitian berikutnya jumlah variabel independen yang digunakan dapat ditambah untuk meningkatkan koefisien determinasi yang dihasilkan. Selain itu, penulis juga menyarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian sehingga tidak hanya terbatas pada satu kota seperti Surabaya, melainkan meliputi satu provinsi atau bahkan mencakup seluruh wilayah Indonesia.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *facilitating conditions*. Faktor-faktor tersebut dapat menjadi fokus bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan pengguna layanan *e-Filing*. Contoh kebijakan yang dapat dilakukan agar layanan *e-Filing* memiliki manfaat yang semakin besar bagi penggunanya adalah dengan menghadirkan fitur khusus yang bermanfaat bagi pengguna dan sosialisasi keunggulan layanan *e-Filing* kepada Wajib Pajak potensial. Contoh kebijakan yang dapat dilakukan agar layanan *e-Filing* semakin mudah digunakan oleh penggunanya adalah dengan mempermudah prosedur menyampaikan SPT melalui *e-Filing* dan memberikan tutorial interaktif layanan *e-Filing* untuk memudahkan Wajib Pajak baru. Contoh kebijakan yang dapat dilakukan agar layanan *e-Filing*

semakin mudah diakses oleh penggunanya adalah dengan memperbesar kapasitas *server* yang digunakan untuk memproses transaksi *e-Filing* dan menerbitkan aplikasi *e-Filing* berbasis *mobile platform* seperti *Android* dan *iOS*.

