

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan kemudahan pengguna terhadap pelaporan pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan dan dianalisis menggunakan hasil kuesioner yang meliputi 100 wajib pajak orang pribadi yang disebarkan dengan 20 pertanyaan, kuesioner yang diolah 100 kuesioner dengan menggunakan SPSS versi 25, maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelaporan pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hal ini berarti menunjukkan jika semakin banyak wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak maka akan lebih cenderung untuk patuh dalam melaporkan pajak, dengan demikian dapat meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan pajak *e-Filing*. Sebaliknya jika wajib pajak tidak mendapatkan kualitas pelayannya yang baik, maka kepatuhan dalam pelaporan pajak *e-Filing* akan menurun.
2. Teknologi Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hal ini berarti menunjukkan bahwa dengan adanya teknologi informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan dapat memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya sehingga pelaporan pajak menggunakan system e-filing semakin meningkat.
3. Kemudahan Pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelaporan pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hal ini berarti menunjukkan kemudahan dalam pelaporan pajak melalui *e-Filing* membuat wajib pajak percaya dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dimengerti, dan dengan tersedianya *e-Filing* wajib pajak dapat menghemat waktu dan fleksibel digunakan dimana saja. Semakin

banyak wajib pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas *e-Filing*, semakin besar tingkat rasa percaya diri untuk menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak.

## **B. Saran**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan kemudahan pengguna dalam pelaporan pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya mengadakan pelatihan pelaporan pajak secara menyeluruh serta memperbaiki fasilitas pada website DJP Online dengan menambahkan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh wajib pajak (virtual assistant, live chat atau layanan pengaduan online) dan menambahkan panduan pengisian formulir. Serta diharapkan lebih mensosialisasikan tata cara penggunaan *e-Filing* baik melalui iklan di televisi maupun pamflet-pamflet yang memudahkan wajib pajak untuk mengetahui dan mempelajari sistem tersebut.
2. Bagi para wajib pajak diharapkan mengikuti perkembangan teknologi serta informasi penting yang diberikan oleh pihak DJP, serta berperan aktif dalam meningkatkan kemampuan dan pemahaman mengenai sistem pelaporan pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel independen atau menambah variabel moderating dan intervening untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi pelaporan pajak dalam menggunakan system *e-filing* serta menambah jumlah sampel.