

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Purwokerto dan data diolah dengan teknik *structural equation modelling* dengan software AMOS diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif Kualitas Informasi terhadap penggunaan Sistem *e-Filing*.
2. Terdapat pengaruh positif Kualitas Sistem terhadap penggunaan Sistem *e-Filing*.
3. Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap penggunaan Sistem *e-Filing*.
4. Terdapat pengaruh positif Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Terdapat pengaruh positif Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7. Terdapat pengaruh positif Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

8. Berdasarkan hasil analisis mediasi dapat disimpulkan bahwa penggunaan Sistem *e-Filing* berfungsi sebagai variabel mediasi antara Kualitas Informasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
9. Penggunaan Sistem *e-Filing* berfungsi sebagai variabel mediasi antara Kualitas Sistem dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
10. Penggunaan Sistem *e-Filing* berfungsi sebagai variabel mediasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Implikasi

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan dalam peningkatan efektivitas sistem *e-Filing*. Peningkatan penggunaan sistem *e-Filing* tersebut meliputi peningkatan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Disamping peningkatan ketiga kualitas tersebut, salah satu faktor yang dimungkinkan bisa menambah tingkat kepatuhan wajib pajak karyawan dalam hal pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan sistem *e-Filing* adalah penegakan hukum yaitu dengan menerbitkan sanksi administrasi baik atas ketidaklaporan maupun atas ataupun keterlambatan pelaporan SPT Tahunan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan agar responden mendapatkan penjelasan yang cukup sebelum melakukan pengisian kuesioner, sehingga pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner dapat benar-benar dipahami maksudnya oleh responden.

3. Variabel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya diharapkan lebih lengkap dan bervariasi dengan menambah variabel lainnya. Salah satunya yaitu dengan menggunakan sanksi sebagai variabel dalam penelitian. Hal ini disebabkan pengenaan sanksi atas pelaporan SPT Tahunan khususnya untuk wajib pajak yang berstatus karyawan di KPP Pratama Purwokerto belum diterapkan secara maksimal oleh petugas pajak.
4. Dilihat dari hasil jawaban responden atas setiap pertanyaan yang diajukan tentang kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan sistem *e-Filing* yang hasilnya tergolong baik, namun terdapat aspek yang masih dianggap cukup baik yaitu dalam hal kepatuhan wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Filing*. Oleh karena itu aparat pajak harus lebih mensosialisasikan dan mengoptimalkan segala sesuatu mengenai kewajiban perpajakan baik mengenai perhitungan, pembayaran, pelaporan dan penggunaan sistem *e-Filing* agar Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dengan mudah memahami kewajiban perpajakan dan lebih mudah dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-Filing*. Dengan demikian, pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan akan meningkat dan sistem administrasi perpajakan akan terlaksana dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
5. Pada pelaksanaan *e-Filing* agar wajib pajak merasa bahwa *e-Filing* mudah, Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat memperbaiki kualitas sistem *e-Filing* dengan menambah server website serta dengan meningkatkan

kapasitas *bandwidthnya* supaya sistem *e-Filing* dapat diakses oleh banyak wajib pajak secara bersamaan dalam satu waktu, sehingga wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pelaporan. Selain itu wajib pajak juga harus lebih meningkatkan pemahamannya dengan mengikuti penyuluhan atau konsultasi terkait aturan perpajakan dan teknologi supaya dapat melakukan pengisian *e-Filing* dengan baik dan benar.

