

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan dan menganalisis temuan yang ada di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya mengenai Efektivitas Sistem e-Filing dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya berdasarkan pada fokus penelitian yaitu Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan pemakai (*user satisfaction*), Dampak individual (*individual impact*), Dampak Organisasi (*organization impact*), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem (*system quality*) dilihat dari kemudahan sudah efektif karena pengguna *e-Filing* merasa mudah dalam mengoperasikan namun beberapa Wajib Pajak masih memerlukan pelatihan pengoperasian *e-Filing* dan yang lain tidak memerlukan pelatihan karena cukup mencari informasi di *google*. dilihat dari kesesuaian sudah efektif karena fitur-fitur didalam sistem *e-Filing* sudah sesuai yang dibutuhkan Wajib Pajak, dan dilihat dari waktu respon belum efektif karena server sering lemot pada saat terakhir masa pelaporan SPT. .
2. Kualitas informasi (*information quality*) dalam hal ini menyimpulkan bahwa kualitas informasi dilihat dari mudah mengerti sudah efektif karena di sistem *e-Filing* terdapat panduan, dilihat dari keamanan sudah

efektif karena sistem *e-Filing* memiliki *e-Fin*, *email* dan *password*, dilihat dari akurasi sudah efektif dan kekinian sudah efektif karena setiap tahun di *uptade*.

3. Penggunaan (*use*) sudah efektif dilihat dari durasi dari sistem *e-Filing* sudah efektif karena durasi sistem *e-Filing* cepat dibandingkan dengan manual .
4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sudah efektif karena Wajib Pajak sudah merasa puas, sistem *e-Filing* ini dapat mempersingkat waktu pelaporan SPT Tahunan dengan *e-Filing* dan tidak berkeinginan menggunakan manual lagi.
5. Dampak individual (*individual impact*) sudah efektif karena sistem *e-Filing* memberikan dampak individual yang baik yaitu mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan tanpa harus antri
6. Dampak Organisasi (*organization impact*) sudah efektif karena sistem *e-Filing* memberikan dampak organisasi yang baik yaitu Produksi berkas menurun, produksi berkas hardcopy menurun pencarian data juga mudah

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi masalah dalam jaringan seharusnya pengelola sistem *e-Filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-*

Filing, untuk mengoptimalkan akses jaringan internet perlu adanya penambahan *bandwith* internet

2. Direktorat Jenderal Pajak pun harus lebih gencar mensosialisasikan lagi tentang *e-filing* kepada masyarakat sekitar agar masyarakat sekitar lebih paham dan mudah menggunakan *e-filing*
3. sosialisasi pentingnya pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* pada awal waktu.
4. Agar sistem ini dapat digunakan oleh Wajib Pajak secara merata, maka penambahan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sangat diperlukan.
5. Kantor Pelayanan Pajak mungkin dapat memberikan *reward* kepada Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan fasilitas *e-Filing* tiga sampai satu bulan sebelum masa akhir penyampaian SPT agar Wajib Pajak yang mengakses DJP *Online* pada masa akhir pajak tidak terlalu banyak yang menyebabkan gangguan pada *server* DJP *Online*.
6. Untuk sistem *e-Filing* diharapkan melakukan update setiap bulan atau setiap tahun agar Wajib Pajak semakin mudah menggunakannya