

BAB V

PENUTUPAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan uji F dalam penelitian ini, variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi memiliki nilai signifikansi *F_{tabel}* yakni $178,303 > 3,09$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa "Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Pratama Jombang."
2. Berdasarkan uji T dalam penelitian ini, variabel Kualitas Sistem memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,495. Hasil uji T menunjukkan bahwa *t_{hitung}* ($6,868$) $>$ *t_{tabel}* ($1,984$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa "Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Pratama Jombang."
3. Berdasarkan uji T dalam penelitian ini, variabel Kualitas Informasi memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,656. Hasil uji T menunjukkan bahwa *t_{hitung}* ($8,784$) $>$ *t_{tabel}* ($1,985$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa "Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DJP Online di KPP Pratama Jombang."

4. Berdasarkan analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,084 menunjukkan bahwa 8,4% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi, sedangkan 91,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diketahui bahwa variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,656, yang lebih tinggi dibandingkan variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,495. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi merupakan variabel yang dominan dalam memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi DJP Online pada Wajib Pajak di KPP Pratama Jombang

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DJP Online adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Sistem

DJP sebaiknya meningkatkan stabilitas dan kecepatan respons aplikasi DJP Online agar lebih efisien dalam mendukung transaksi perpajakan pengguna. Perbaikan pada fitur-fitur aplikasi agar lebih ramah pengguna, terutama bagi wajib pajak yang belum terbiasa dengan sistem online.

2. Peningkatan Kualitas Informasi

DJP perlu memastikan bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi selalu akurat, relevan, lengkap, dan diperbarui secara tepat waktu untuk menghindari kebingungan di kalangan pengguna. Menyediakan layanan

pendukung seperti chatbot atau pusat bantuan yang dapat membantu pengguna memahami informasi perpajakan dengan lebih baik.

Dengan adanya peningkatan pada kualitas sistem dan kualitas informasi, diharapkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi DJP Online semakin meningkat dan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jombang