



## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan utama untuk menerapkan teori dari *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mencari faktor penentu yang mempengaruhi wajib pajak untuk melaporkan pajak secara *online*. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perkembangan *e-filing* di Indonesia sangat membantu wajib pajak untuk melaporkan pajak dengan mudah. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi wajib pajak. Sejak diluncurkan pada tahun 2004 perkembangan *e-filing* terus mengalami kemajuan. Pada tahun 2004, wajib pajak hanya bisa mengakses sistem *e-filing* melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Sejak tahun 2012 wajib pajak sudah bisa mengakses sistem *e-filing* melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Pada tahun 2012 wajib pajak masih dapat menggunakan layanan *Application Service Provider (ASP)*. Wajib pajak pada tahun 2017 dapat melaporkan pajak lewat <https://efiling.pajak.go.id/>. Wajib pajak harus menyiapkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), alamat *email* aktif wajib pajak, dan EFIN (*Electronic Filing Identification Number*). Setelah menyiapkan tiga hal tersebut, wajib pajak dapat melakukan registrasi layanan *e-filing* pada <http://djponline.pajak.co.id>. Setelah menyelesaikan registrasi hingga aktivasi akun melalui *email* maka *e-filing* siap digunakan.
2. Setelah menganalisis hasil jawaban reponden terhadap kuesioner yang telah dibagi maka ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*:
  - a. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*).

Sebagian besar responden setuju bahwa *e-filing* berguna bagi wajib pajak, hal ini terbukti sebanyak 42% responden menyatakan setuju dan 36% menyatakan sangat setuju bahwa *e-filing* dapat meningkatkan efektifitas pelaporan pajak dan dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak. Hanya sebanyak 2% reponden yang

memberikan jawaban tidak setuju pada semua pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui apakah *e-filing* berguna atau tidak bagi wajib pajak. Meskipun mendapat respon positif yang besar terhadap persepsi kegunaan *e-filing*, masih terdapat sekitar 20% yang ragu – ragu terhadap kegunaan *e-filing*. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden dapat merasakan kegunaan dari *e-filing*.

b. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

Lebih dari 52% responden setuju dan lebih dari 22% responden sangat setuju bahwa penggunaan *e-filing* untuk melaporkan pajak adalah mudah. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahwa *e-filing* itu mudah, sisanya menjawab ragu – ragu. Hal tersebut membuktikan bahwa sebagian besar responden dapat menggunakan *e-filing* dengan mudah.

c. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Kontrol Perilaku Penggunaan *E-filing* (*Perceived Behavioral Control*).

Lebih dari 45% responden setuju dan lebih dari 19% responden sangat setuju bahwa responden dapat berperilaku dengan benar dalam menggunakan peralatan untuk *e-filing* dan memecahkan masalah yang ditemui. Hal tersebut membuktikan bahwa sebagian besar responden dapat mengatasi keterbatasan pengetahuan tentang *e-filing* dan dapat menggunakan alat yang tepat untuk menggunakan layanan *e-filing*.

d. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Norma Sosial (*Social Norms*).

Terdapat lebih dari 11% responden sangat setuju, lebih dari 18% responden setuju , lebih dari 20% responden ragu – ragu dan lebih dari 17% responden tidak setuju terhadap pertanyaan variabel ini. Variabel ini membuktikan bahwa responden mendapat pengaruh yang berbeda dari pihak eksternal dalam penggunaan *e-filing*.

e. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Norma Moral (*Moral Norms*).

Sebanyak 42% responden setuju dan 38% sangat setuju dengan pernyataan merasa bersalah jikat tidak melaporkan pajak dengan jumlah yang sebenarnya. Pernyataan berlawanan dengan prinsip pribadi jika tidak melaporkan pajak dengan jumlah yang sebenarnya terdapat 46% responden yang setuju dan 36% sangat setuju, sisanya ragu – ragu. Pada variabel ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki

moral positif untuk melaporkan pajak dengan jumlah yang sebenarnya melalui *e-filing*.

f. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Norma Subjektif (*Subjective Norms*).

Terdapat 42% responden setuju dan 39% responden sangat setuju bahwa orang – orang yang mempengaruhi perilaku responden menyarankan untuk menggunakan *e-filing*. Terdapat 54% responden setuju dan 33% responden sangat setuju pada pertanyaan orang – orang yang penting bagi responden menyarankan untuk menggunakan *e-filing*. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang mendapat saran dari orang – orang yang mempengaruhi perilaku mereka dan orang – orang penting bagi wajib pajak dapat mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak.

g. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Sikap Atas Penggunaan *E-filing* (*Attitude*).

Terdapat lebih dari 42% responden menjawab setuju dan lebih dari 19% responden menjawab sangat setuju pada pertanyaan variabel ini. Hal ini membuktikan sebagian besar responden dapat merasa nyaman, senang, menikmati, dan tidak bosan dalam menggunakan *e-filing*.

h. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan *E-filing* (*Behavioral Intention*).

Terdapat 56% responden menjawab setuju dan 18% responden menjawab sangat setuju pada pertanyaan variabel ini. Hal tersebut membuktikan bahwa layanan *e-filing* sudah dapat membuat sebagian besar responden tertarik untuk menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak di masa yang akan datang.

3. Tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap *e-filing*

Dari hasil jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kejelasan dan kemudahan memahami *e-filing* pada variabel Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dapat diketahui sebagian responden dengan jumlah 52% setuju dan 28% sangat setuju bahwa mereka dapat memahami penggunaan *e-filing*. Walau banyak responden yang dapat memahami penggunaan *e-filing*, masih terdapat sebanyak 20% yang menjawab ragu – ragu.

4. Perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing* dipengaruhi oleh variabel – variabel berikut:

a. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*).

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) akan mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Wajib pajak yang mendapatkan manfaat dari menggunakan *e-filing* seperti: meningkatkan performa pelaporan pajak, meningkatkan efektifitas pelaporan pajak, dan proses pelaporan pajak lebih sederhana akan mendorong wajib pajak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak.

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

Wajib pajak yang mendapatkan kemudahan dalam menggunakan *e-filing* akan memberikan respon positif terhadap niat menggunakan *e-filing* di masa yang akan datang. Sistem *e-filing* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) semakin mudah dipahami sehingga wajib pajak tertarik untuk melaporkan pajak lewat *e-filing*.

c. Norma Sosial (*Social Norms*).

Wajib pajak yang terpengaruh oleh pihak eksternal seperti mendapatkan pengaruh dari keluarga, teman, atau teman kerja dapat mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

d. Norma Moral (*Moral Norms*).

Sebelum pengaruh dari pihak eksternal, tentunya suatu individu pasti akan di pengaruhi oleh moral dari diri sendiri. Disaat wajib pajak memiliki moral yang positif maka akan mempunyai prinsip pribadi untuk melaporkan pajak dengan jumlah yang benar. Semakin positif norma moral maka akan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

e. Norma Subjektif (*Subjective Norms*).

Seorang wajib pajak yang mendengarkan saran dari orang yang dia anggap penting atau dekat untuk menggunakan *e-filing* maka akan mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak.

f. Sikap Atas Penggunaan *E-filing* (*Attitude*).

Disaat wajib pajak merasakan nyaman, senang, dan menikmati dalam menggunakan *e-filing* maka akan memberikan pengaruh positif terhadap wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan Pajak.

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelaporan pajak secara *online* menggunakan sistem *e-filing* dapat diterima oleh wajib pajak. Terbukti bahwa sebagian besar wajib pajak berpendapat bahwa sistem *e-filing* mudah dan tidak rumit. Wajib pajak merasa penggunaan *e-filing* mudah karena sudah mengetahui bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing*. Wajib pajak yang sudah *familiar* dengan penggunaan sistem *e-filing* dapat merasakan manfaatnya dalam melaporkan pajak.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap perilaku penerimaan wajib pajak terhadap sistem *e-filing*, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memberikan pengaruh positif terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Peneliti menyarankan agar Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengembangkan tampilan aplikasi *e-filing* pada <https://efiling.pajak.go.id/> agar lebih *simple* dan memberikan instruksi yang lebih jelas agar memudahkan wajib pajak saat berinteraksi dengan sistem *e-filing*.
2. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebaiknya meningkatkan interaksi sosial dengan wajib pajak agar wajib pajak dapat lebih memahami kegunaan dari pelaporan pajak melalui *e-filing* dan hal yang harus dipersiapkan dan dilakukan untuk menggunakan *e-filing*. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat menggunakan iklan diberbagai media seperti televisi, radio, penyebaran pamflet atau brosur, dan papan reklame untuk menarik perhatian wajib pajak agar menggunakan *e-filing*.
3. Wajib pajak yang masih ragu – ragu dalam menggunakan *e-filing* dapat mencari informasi lebih lanjut dari *website* [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) . Melalui *website* tersebut wajib pajak dapat mencari tahu keuntungan melaporkan pajak melalui *e-filing* dan wajib

pajak juga dapat mempelajari cara registrasi DJP *online* dan penggunaan layanan *e-filing*. Bagi wajib pajak yang masih tidak mengerti bagaimana cara penggunaan layanan *e-filing* dapat pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas.

## DAFTAR PUSTAKA



### Buku-buku

- Aaker, D. A., V. Kumar, G. S. Day & R. P. Leone. (2011). *Marketing Research*. Hoboken: John Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd.
- Abuyamin, O. (2014). *Pilar-Pilar Perpajakan*. Bandung: CV ADOYA MITRA SEJAHTERA.
- Ajzen, I. (1985). In: J. Kuhl and J. Bechmann (Eds), Action Control from Cognition to Behavior. *From Intentions to Action: A Theory of Planned Behavior*. NY: Springer Verlag.
- Ajzen, I. (2005) 2<sup>nd</sup> Edition. *Attitudes, Personality, and Behavior*. Berkshire: Open University Press.
- Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall
- Efebera HD, Hayes C, Hunton JE, O'Neil C (2004). Volume 7. *Tax Compliance Intentions of Low-Income Individual Taxpayers, in Advances in Accounting Behavioral Research*. Great Britain: Emerald Group Publishing Limited.
- Fishbein, M., Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company.
- Ilyas, W.B., Suhartono, R. (2011). *Hukum Pajak Material 1 Seri Pajak Penghasilan*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Larson, R., Farber, B. (2011). 5<sup>th</sup> Edition. *Elementary Statistics Picturing the World*. USA: Pearson
- Meliala, T.S., Oetomo, F.W. (2012). Edisi 7. *Perpajakan Dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Semesta Media.
- Rochmat Soemitro (2012). *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2013). 6<sup>th</sup> Edition. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc.

TM Books. (2015). *Cermat Menguasai Seluk-Beluk Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.

Waluyo. (2014). Edisi 5. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo. (2010). Edisi 10. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

### **Peraturan Perpajakan**

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Bentuk Dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan Pengisian, Penandatanganan, Dan Penyampaian Surat Pemberitahuan.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara *e-filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 Tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 Dan/Atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui *Application Service Provider* (ASP)

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

#### **Situs Internet**

Ajzen, I (2017, 10 April). *The Theory of Planned Behavior*.  
<http://people.umass.edu/ajzen/tpb.html>.

#### **Jurnal**

Cheng, T.L., Shaio, Y.H., Pang, Y.L. (2010). "Empirical Study of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB" *African Journal of Business Management*, 4(5):801-810.

Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P.R. (1989). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models" *Management Science*, 35(8): 982-1002.

Fu J.R., Farn C.K., Chao W.P. (2006). "Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions" *Information & Management*, 43(1): 109-126.

Monecke, A., Leisch, F. (2012). "semPLS: Structural Equation Modeling Using Partial Least Squares" *Journal of Statistical Software*, 48(3): 1-32.

#### **Tesis**

Nugroho, A.S. (2011). Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-filing Direktorat Jenderal Pajak. *Tesis*. Universitas Indonesia, Jakarta.