

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengestimasi dan menguji pengaruh Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Masa Pandemi *Covid-19* dengan Motivasi Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi melalui metode pengambilan sampel *purposive sampling* pada Wajib Pajak OP di KPP Bekasi Utara. Maka penelitian ini merupakan penelitian dengan pengujian estimasi pada PLS Path Model menggunakan pendekatan data primer yang diolah dengan menggunakan SmartPLS versi 3.3.5.

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini konsisten dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lihat Tabel 4.24). Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Purwiyanti dan Laksito (2020), Mulyani dan Fidiana (2021), Setiawan et al (2018), Natalia et al (2019), Maryani (2019), Daryati dan Asman (2019), Rakhmawati et al (2020), Rahayu dan Prastiwi (2021), Widyari et al (2021), Juliyana dan Herliansyah (2021), Sahila dan Irawan (2021), Damanik (2019), Putri (2020), Setyana dan Yushita (2017) yang menjelaskan bahwa Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* maka akan meningkatkan

Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini konsisten dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lihat Tabel 4.24). Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Purwiyanti dan Laksito (2020), Mulyani dan Fidiana (2021), Setiawan et al (2018), Natalia et al (2019), Daryati dan Asman (2019), Rakhmawati et al (2020), Rahayu dan Prastiwi (2021), Juliyana dan Herliansyah (2021), Sahila dan Irawan (2021), Indriyati et al (2021), Tarmidi et al (2017), Widyaningsih dan Siringoringo (2021), Madinah dan Purba (2021), Hendayana et al (2021), Ismail et al (2021), Usman (2019) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kebermanfaatan penggunaan sistem *e-filling* dan kemudahan penggunaan sistem *e-filling* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini konsisten dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lihat Tabel 4.23). Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Daryati dan Asman (2019), Rakhmawati et al (2020), serta Rahayu dan Yushita (2017) yang menjelaskan bahwa kebermanfaatan penggunaan sistem *e-filling* dan kemudahan penggunaan sistem *e-filling* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi Wajib Pajak dapat memoderasi dengan memperkuat hubungan Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini konsisten dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Motivasi Wajib Pajak dapat memoderasi hubungan Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-*

Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lihat Tabel 4.24). Temuan ini juga menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kebermanfaatan penggunaan sistem *e-filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan dengan adanya motivasi wajib pajak internal yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yakni rasa kesukarelaan yang timbul dari kesadaran diri wajib pajak, dapat memperkuat atau mendorong hubungan antara kebermanfaatan penggunaan sistem *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

5. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi Wajib Pajak dapat memoderasi namun memperlemah hubungan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini konsisten dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Motivasi Wajib Pajak dapat memoderasi hubungan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Lihat Tabel 4.24). Temuan ini juga menunjukkan bahwa dengan adanya motivasi wajib pajak eksternal yang kurang kuat, yaitu motivasi yang berasal dari sosialisasi atau penyuluhan perpajakan akan menimbulkan kecilnya pengaruh antara hubungan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Impikasi Manajerial

Hasil temuan dari penelitian ini dapat memberikan implikasi penting dalam pengembangan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dan Teori Perilaku Berencana (*Theory of Planned Behavior*).

1. Implikasi Secara Teoritis
 - a. Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* berdasarkan temuan empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, temuan ini membuktikan bahwa Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* memberikan kontribusi terhadap pemakaian suatu teknologi, yaitu sistem *E-Filling* oleh para wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga temuan ini memiliki kontribusi bagi pengembangan teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

- b. Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* berdasarkan temuan empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, temuan ini membuktikan bahwa Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* memberikan kontribusi terhadap pemakaian suatu teknologi, yaitu sistem *E-Filling* oleh para wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sehingga temuan ini memiliki kontribusi bagi pengembangan teori TAM (*Technology Acceptance Model*)
 - c. Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan temuan empiris dipengaruhi oleh variabel Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling*. Temuan ini membuktikan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dari sikap dan perilaku para wajib pajak orang pribadi, sehingga temuan ini memiliki kontribusi bagi perkembangan Teori Perilaku Berencana (*Theory of Planned Behavior*).
 - d. Motivasi Wajib Pajak berdasarkan temuan empiris memoderasi hubungan Kebermanfaatan Penggunaan Sistem *E-Filling* dan Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini membuktikan bahwa Motivasi Wajib Pajak merupakan faktor atau variabel pendukung dalam meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Motivasi Wajib Pajak ditunjukkan dari sikap dan perilaku para Wajib Pajak, sehingga temuan ini memiliki kontribusi bagi perkembangan Teori Perilaku Berencana (*Theory of Planned Behavior*).
2. Implikasi Secara Praktis
 1. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jendral Pajak bahwa sistem *e-filling* yang digunakan untuk lapor pajak lebih efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena sistem *e-filling* menghemat waktu, biaya dan tenaga, serta mudah digunakan, sangat membantu para wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya
 2. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jendral Pajak bahwa tidak adanya kesulitan bagi para wajib pajak ketika menggunakan sistem *e-filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena tampilan sistem *e-filling* yang sederhana dan menarik, serta saat pengisian

terdapat petunjuk yang praktis dapat mendorong para wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

3. Temuan penelitian ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jendral Pajak bahwa motivasi para wajib pajak yang timbul dari kesadaran sendiri dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan sukarela dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena hal tersebut merupakan suatu dorongan bagi wajib pajak dalam mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka berikut merupakan saran-saran yang dapat disampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. **Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)**
Bagi KPP sebaiknya semakin ditingkatkan lagi mengenai sosialisasi tentang manfaat serta kemudahan sistem *e-filing* kepada masyarakat.
2. **Bagi Para Wajib Pajak**
Wajib pajak diharuskan lebih meningkatkan lagi kesadaran serta pemahaman perpajakan agar wajib pajak selalu patuh dalam menjalankan kewajibannya.
3. **Bagi Para Peneliti Selanjutnya**
Bagi para peneliti selanjutnya agar untuk mengembangkan variabel-variabel penelitian yang berkaitan dengan perilaku pengguna sistem teknologi dan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang tidak terdapat dalam penelitian ini.