

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa:

1. Efektivitas layanan e-Filing dinilai sudah cukup efektif dengan melihat tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 94%. Namun, efektivitas layanan e-Filing yang dirasakan oleh wajib pajak dinilai masih memiliki kesenjangan yang bernilai negatif yaitu sebesar -0,22 akibat kurang terpenuhinya apa yang menjadi kepentingan wajib pajak, sehingga layanan e-Filing dinilai kurang memuaskan wajib pajak.
2. Model *e-Government Services Effectiveness Evaluation Framework* (E-GEEF) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan e-Filing yang dirasakan wajib pajak dengan memberikan prioritas utama untuk perbaikan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran A diagram kartesius beserta solusi perbaikan yang dapat dilakukan, yaitu:
 - a. (SI.3) Kegunaan sistem, dengan kesenjangan sebesar -0,44 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
 - Menyediakan fitur perhitungan untuk melakukan perhitungan pajak penghasilan.
 - b. (SI.4) Keandalan sistem, dengan kesenjangan sebesar -0,38 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
 - Memperbaiki tampilan konten yang lebih mudah dipahami masyarakat awam.
 - Meningkatkan keamanan data dengan memberikan informasi pada email pribadi ketika sistem sedang diakses.
 - c. (PU.2) Efektivitas sistem dan kepentingan layanan yang ditawarkan, dengan kesenjangan sebesar -0,32 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
 - Memberikan sosialisasi penggunaan e-Filing melalui berbagai portal informasi secara berkala setiap sebelum masa pelaporan SPT berlangsung.
 - d. (LA.3) Keandalan layanan, dengan kesenjangan sebesar -0,30 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:

- Menjadikan e-Filing sebagai satu-satunya media pelaporan SPT yang wajib digunakan wajib pajak.
- e. (LE.4) Kepuasan layanan e-Filing yang dirasakan, dengan kesenjangan sebesar -0,27 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
- Menambah kecepatan akses di masa pelaporan SPT.
- f. (PE.4) Interaksi yang efektif dan bermanfaat, dengan kesenjangan sebesar -0,25 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
- Menyediakan fitur *chat online* yang bisa digunakan wajib pajak untuk berinteraksi langsung dengan petugas KPP secara cepat.
 - Petugas KPP yang selalu tanggap dan sedia atas permintaan wajib pajak yang bisa dihubungi melalui media pesan pribadi selama masa pelaporan SPT.
- g. (PR.5) Layanan yang selalu diperbaharui dan jelas untuk warganegara, dengan kesenjangan sebesar -0,23 dapat dilakukan perbaikan dengan cara:
- Menyediakan kolom berita terkini di halaman utama sistem e-Filing yang berisi informasi-informasi terbaru seputar pelaporan pajak.

5.2 Saran

Saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Ada baiknya untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas ruang sampel dalam penelitian yang dapat diambil secara acak (random) sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih objektif.
2. Ada baiknya untuk penelitian selanjutnya, lingkungan penelitian bisa lebih interaktif dalam memberikan masukan atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga penelitian yang ke depannya akan dilakukan dapat berjalan dengan lebih baik lagi.