

#### *4.3.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing*

Pada penelitian ini diperoleh hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  adalah  $107,086 > 2,36$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hasil jawaban rata-rata dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan UPI sebagai responden menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang tinggi mengenai perpajakan sehingga dapat mengoperasikan sistem E-Filing dengan baik dengan ketentuan perpajakan PTNBH yang sesuai diterapkan di lingkungan UPI. Namun terdapat beberapa responden yang kurang memahami perpajakan dan kesulitan mengoperasikan sistem E-Filing.

Hal tersebut dapat terjadi pada responden yang kurang dalam literasi perpajakan dan kurangnya memahami teknologi informasi, sehingga cenderung mengabaikan kewajibannya dalam melaporkan SPT yang berdampak kerugian pada dirinya sendiri, karena salah menghitung dalam melaporkan SPT sehingga kurang bayar dan atau diberi sanksi karena keterlambatan melaporkan SPT PPh Pribadinya. Jika kemampuan literasi pajak tidak didukung dengan kemampuan teknologi informasi yang baik, akan berdampak pada kepuasan pengguna sistem E-Filing sehingga wajib pajak mengabaikan kewajibannya melaporkan SPT dan pemasukan pajak untuk memenuhi kebutuhan negara tidak dapat mencapai target.

Pentingnya kemampuan literasi pajak yang baik agar dapat membantu memenuhi kebutuhannya dalam melaporkan SPT, sehingga wajib pajak yang telah memiliki pengetahuan perpajakan yang baik dapat membuat pilihan berdasarkan informasi yang telah dimilikinya (Bornman & Wassermann, 2019). Sistem yang berkualitas baik menghasilkan informasi yang berkualitas yang dapat digunakan untuk membuat keputusan, sehingga memberi manfaat bagi pengguna sesuai dengan kebutuhannya (Budiartha I Ketut, 2016). Oleh karena itu, individu yang memiliki kemampuan literasi pajak serta di dukung dengan sistem informasi E-Filing yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna untuk melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan SPT menggunakan sistem E-Filing (Bornman 2019 dan Christanti 2020).

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing pada pegawai di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing. Hal ini dapat diindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem E-Filing maka semakin baik pula kepuasan pengguna sistem E-Filing.
2. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing. Hal ini dapat diindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi E-Filing maka semakin baik pula kepuasan pengguna sistem E-Filing.
3. Literasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing. Hal ini dapat diindikasikan bahwa semakin baik literasi pajak E-Filing maka semakin baik pula kepuasan pengguna sistem E-Filing.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi, literasi pajak memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan teori, bahwa terdapat pengaruh terhadap masing-masing variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing di lingkungan UPI yang berstatus PTN-BH, serta secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing. Pegawai yang bekerja di UPI dengan status PTNBH memiliki persepsi bahwa E-Filing dapat membantu mereka sebagai wajib pajak dalam melaporkan SPT menggunakan sistem E-Filing.

#### 5.2 Saran

Sesuai dengan temuan hasil penelitian pada skripsi ini, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meskipun secara umum sistem E-Filing yang digunakan di lingkungan UPI sudah dinilai baik (termasuk kategori tinggi), namun masih harus ditingkatkan dalam

beberapa hal seperti misalnya intruksi pengembalian pajak dan cara mengoreksi kesalahan pengisian dalam E-Filing perlu dijelaskan dalam sosialisasi.

2. Secara umum kualitas informasi masih harus ditingkatkan terutama dalam aspek integritasnya. Wajib pajak perlu diberikan pemahaman bahwa sistem E-Filing memberikan informasi yang tepat karena sudah melalui uji coba sistem informasi. Untuk meningkatkan pemahaman bagi wajib pajak, maka diperlukan upaya sosialisasi terkait dengan informasi cara perhitungan dan pengisian SPT. Dalam melakukan sosialisasi pengisian SPT Tahunan pada E-Filing sebaiknya pengelola pajak di UPI bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mempelajari model penelitian model Delone & McLean dengan memodifikasi beberapa variabel lainnya, atau dengan memperluas sampel penelitian seperti misal membandingkan penerapan sistem E-Filing dengan berstatus PTNBH.