

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna e-filing. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang dikumpulkan melalui metode angket, yaitu menyebar daftar pertanyaan (*kuisisioner*) yang akan di isi atau dijawab oleh responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda dengan tingkat kepercayaan 95%. Berikut kesimpulan hasil pengujian hipotesis adalah:

1. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Kemudahan Akses tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, agar lebih memperhatikan variabel-variabel lain yang kemungkinan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna e-filing. Lokasi penelitian juga dapat diperluas menjadi satu kabupaten dengan menambah asisten peneliti untuk membantu mengumpulkan data penelitian.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian ataupun menambah sampel penelitian.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang kemungkinan mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Instrumen yang diberikan kepada responden untuk mengukur kinerja dalam pertanggungjawaban terhadap suatu entitas akuntansi adalah dimana pada umumnya, tiap responden menilai diri mereka sendiri dan mengungkapkan gambaran organisasi tempat mereka berkerja. Sehingga pemberian nilai yang tidak sewajarnya merupakan kemungkinan yang sangat mungkin terjadi, sehingga menyebabkan variabel tidak terukur sempurna.
2. Instrumen dalam penelitian ini hanya terbatas pada penggunaan kuesioner. Jawaban yang didapat belum tentu menggambarkan situasi yang sebenarnya.