

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I hingga bab IV mengenai Penerapan Sistem *E-filling* dan Kompetensi Fiskus terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada 105 orang Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas, maka dari itu, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem *E-filling* berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cicadas. Dengan kategori korelasi kuat dan positif, yang artinya semakin baik Penerapan Sistem *E-filling* maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan pajak. Pada penelitian ini Penerapan Sistem *E-Filling* di KPP Bandung Cicadas berada dalam kriteria baik, namun pada indikator Keandalan Sistem (*Reliability*) berada dalam kategori cukup baik, hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada indikator Keandalan Sistem (*Reliability*).
2. Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas. Dengan kategori korelasi sangat kuat dan positif, yang artinya semakin baik kompetensi Fiskus maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan pajak. Namun ada yang menyebabkan kompetensi Fiskus belum maksimal yaitu kurang mendukungnya pengetahuan Fiskus pada saat melayani Wajib Pajak, sehingga penilaian kompetensi Fiskus kurang baik. Dan berimbas pada kualitas pelayanan pajak yang kurang baik/maksimal.

3. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* terhadap kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 17,7% Sedangkan Pengaruh kompetensi Fiskus terhadap kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 40,2%. Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi fiskus memiliki kontribusi pengaruh yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan penerapan sistem *e-filling*. Hal ini disebabkan karena Wajib Pajak akan merasa lebih puas ketika bisa bertemu langsung dengan Fiskus karena dapat menyampaikan kendalanya langsung kepada orang yang lebih memahami tentang perpajakan, sehingga faktor kompetensi yang dimiliki oleh Fiskus dalam memberikan pelayanan akan menentukan persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pajak.

## **5.2 Saran**

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh penerapan sistem *e-filling* dan kompetensi Fiskus terhadap kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cicadas, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Praktis**

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas

Disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem *e-filling*, sebaiknya sistem jaringan internet harus di tingkatkan agar penyampaian informasi bisa lebih tepat waktu, kemudian dilakukan pemeliharaan sistem *e-filling* secara berkala agar tidak terjadi *error* atau *corrupt* data. Selain itu disarankan untuk

meningkatkan lagi keandalan sistem *e-filling* yang digunakan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT nya agar sistem keamanannya lebih terjamin serta agar pengguna lebih merasa puas dengan sistem *e-filling* yang digunakan.

Agar kompetensi Fiskus semakin baik, sebaiknya pegawai/ karyawan Kantor Pelayanan Pajak Cicadas terus menambah pengetahuan dengan cara diadakannya training atau kursus, agar pengetahuan Fiskus menjadi meningkat. Selain itu Fiskus pun diharapkan meng-*upgrade* peraturan perpajakan dari setiap periode. Hal ini diperlukan agar kualitas pelayanan pajak semakin meningkat.

## 2. Bagi Wajib Pajak Pengguna Sistem *e-Filling*

Disarankan untuk menggunakan koneksi yang berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet Service Provider*) dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat. Sehingga tidak ada lagi kesulitan dan *error* dalam penggunaan *e-Filling*, semakin baik kualitas sistem *e-Filling* maka tingkat pelayanan pajak akan semakin tinggi.

### 5.2.2 Saran Akademis

#### 1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh penerapan sistem *e-filling* dan kompetensi Fiskus terhadap kualitas pelayanan pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.

2. Bagi peneliti lain dan peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain sebagai tambahan referensi dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan seperti kurang banyaknya sample yang digunakan dan area penelitian yang masih terbatas. Disarankan bagi peneliti lain dan peneliti selanjutnya untuk mengambil sample yang lebih banyak dan memperluas area survey atau mencoba pada beberapa perusahaan atau lembaga lain baik yang sejenis ataupun yang berbeda. Sehingga akan diperoleh sampel yang lebih banyak dan hasil yang lebih akurat. Peneliti selanjutnya juga disarankan menambahkan variabel independen lain untuk mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Pajak seperti Kepuasan Pengguna.