BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi, maka pada bagian bab ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya, sebagai berikut :

1. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi berjalan dengan baik.
2. Tanggapan responden secara umum terhadap kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi adalah baik. Respon tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan skor total yaitu perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal, tanggapan kepada keseluruhan variabel dengan hasil sebanyak 76,8% untuk pengelola dan 95,1% untuk wajib pajak. Adapun tanggapan responden terhadap indikator kualitas sistem *e-Registration* adalah sebagai berikut :
   a. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), sebanyak 89 orang atau 85,6% menjawab atau menyatakan sangat setuju.
   b. *Response Time* (Kecepatan Akses), sebanyak 81 orang atau 77,9% menjawab atau menyatakan sangat setuju.

c. *Reliability* (Keandalan Sistem), sebanyak 83 orang atau 79,8% menjawab atau menyatakan sangat setuju.

d. *Flexibility* (Fleksibilitas), sebanyak 82 orang atau 78,8% menjawab atau menyatakan sangat setuju.

e. *Security* (Keamanan), sebanyak 85 orang atau 81,7% menjawab atau menyatakan sangat setuju.

Dari kelima indikator mengenai kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) memperoleh angka terbanyak yaitu sebesar 85,6% menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden setuju bahwa dalam menggunakan sistem *e-Registration* tidak mengalami kesulitan.

3. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola secara keseluruhan adalah baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang dihasilkan dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal sebesar 75,6%. Faktor-faktor yang berperan terhadap kepuasaan pengelola adalah :

   a. *Content,* jawaban responden terpusat pada alternatif jawaban setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.

   b. *Accuracy,* jawaban terpusat pada alternatif jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.

   c. *Format,* jawaban terpusat pada alternatif jawaban netral yaitu sebanyak 4 orang atau 80%.

   d. *Ease of use,* jawaban terpusat pada alternatif jawaban setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.

e. *Timeliness*, jawaban terpusat pada alternatif jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 60%.

Peranan kualitas sistem sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola memberikan kontribusi sebesar 31%. Hal ini juga dapat berarti bahwa sebagian faktor kepuasan pengelola dihasilkan oleh sistem *e-Registration* yang berkualitas, sisanya 69% sebagian besar lainnya dihasilkan dari faktor-faktor lain di luar penelitian ini seperti kebijakan gaji karyawan, kenyamanan tempat kerja, dukungan dari atasan, dan lain sebagainya.

4. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan adalah baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang dihasilkan dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal sebesar 86,5%. Faktor-faktor yang berperan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah :
   a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 44,4% atau sebanyak 44 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut.
   b. Tidak memiliki tunggakan pajak, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 53,5% atau sebanyak 53 orang setuju dengan pernyataan tersebut.
   c. Laporan Keuangan di audit oleh akuntan publik, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 73,7% atau sebanyak 73 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

d. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana, jawaban sangat setuju memiliki skor paling tinggi yaitu sebanyak 57,6% atau sebanyak 57 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Besarnya kontribusi atau peranan kualitas sistem *e-Registration* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan Pajak Pratama Cimahi adalah sebesar 19,9%. Dengan kata lain peranan kualitas sistem *e-Registration* belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sisanya 80,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

5.2.Saran

Adapun saran yang diberikan berdasarkan kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama Cimahi berjalan dengan baik, maka sebaiknya menjaga agar tetap konsisten mengenai pemahaman prosedur tentang sistem *e-Registration* dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat luas guna mempermudah transaksi perpajakannya.
2. Jumlah pegawai pada seksi pelayanan yang menangani secara khusus sistem *e-Registration* yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya, menyebabkan tidak maksimalnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Oleh karena itu dikemudian hari diharapkan jumlah pegawai bisa ditingkatkan.

3. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan penelitian tidak terbatas pada sistem *e-Registration* saja, tetapi dapat ditambahkan *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-NJOP* dan cakupan wilayah responden.
4. Peningkatan pengetahuan mengenai penggunaan media elektronik seiring berjalannya sistem administrasi perpajakan modern perlu dilakukan, hal ini bisa mempermudah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.