

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak, maka pada bagian akhir penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pandeglang dengan arah positif. Artinya semakin efektif penggunaan aplikasi *e-filing* akan membuat Wajib Pajak menjadi lebih puas atas pelayanan perpajakan. Efektivitas penggunaan aplikasi e-filing memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan Wajib Pajak, dimana semakin efektif penggunaan aplikasi e-filing akan membuat Wajib Pajak menjadi lebih merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *e-filing*. Namun ada beberapa yang menyebabkan efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* belum begitu maksimal yaitu tidak bisa disimpan dan permasalahan yang terjadi pada saat menggunakan aplikasi *e-filing* saat mendekati batas akhir pelaporan SPT sehingga efektivitas *e-filing* kurang baik dan juga berpengaruh pada ketidakpuasan wajib pajak. Hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* tersebut

2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pandeglang dengan arah positif. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak akan membuat Wajib Pajak menjadi lebih puas atas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan Wajib Pajak, dimana semakin baik kualitas pelayanan pajak akan membuat Wajib Pajak menjadi lebih puas terhadap pelayanan elektronik perpajakan. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas pelayanan pajak belum begitu maksimal yaitu wajib pajak merasa sulit atas pelayanan elektronik perpajakan dikarenakan permasalahan yang terjadi antara lain sulitnya mengakses pada saat masa pealporan SPT sehingga kualitas pelayanan pajak kurang baik dan juga berpengaruh pada ketidak puasan wajib pajak. Hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada kualitas pelayanan perpajakan tersebut

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Bagi Direktorat Jendral Pajak dan juga Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang diharapkan pelayanan elektronik perpajakan sebaiknya lebih dievaluasi dan juga lebih ditingkatkan efektivitasnya hal tersebut dilakukan agar pada saat wajib pajak menggunakan pelayanan elektronik perpajakan tersebut wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dan apabila hal ini dilakukan dengan baik, maka akan berdampak juga pada kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak

5.2.2 Saran Akademis

Bagi Perkembangan Ilmu akuntansi, sebaiknya hasil penelitian ini dapat membantu mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan terkait dengan efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya tidak hanya menggunakan variable efektivitas penggunaan aplikasi *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak , tapi dapat menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, apabila penelitian yang serupa diharapkan dengan unit analisis yang berbeda dan penggunaan sampel yang lebih banyak agar dapat diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.