BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan *E-Filling* terhadap Kualitas Pelayanan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh tinggi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang, artinya semakin baik Sistem Administrasi Perpajakan Modern, maka hal tersebut akan meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
   a. Masih kurang intensifnya pemberian sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai penggunaan E-SPT dikarenakan banyak wajib pajak yang belum begitu tertarik untuk menggunakannya dengan alasan tidak mengerti tentang penggunaannya.
   b. Masih banyaknya wajib pajak yang tidak mengerti tentang penggunaan aplikasi tersebut sehingga terjadinya kurang minatnya atas penggunaan aplikasi E-SPT.
2. *E-Filling* berpengaruh sedang/cukup terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang, artinya semakin diterapkannya *E-Filling* maka hal tersebut akan meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Namun

dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:

a. Dilihat dari segi kemanan dan kenyamanan dalam menggunakan *e-filling*, pada para wajib pajak masih terdapat rasa ketidak percayaan karena menurut beberapa wajib pajak, tingkat keamanan yang diterapkan untuk *e-filling* perihal mencegah rusak serta hilangnya data masih kurang baik.dan juga;

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan *E-Filling* terhadap Kualitas Pelayanan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

   Sebaiknya KPP Pratama Subang lebih intensif lagi dalam mempromosikan dan mensosialisasikan *e-registration* dan E-SPT agar wajib pajak yang memanfaatkan layanan ini semakin banyak. Diharapkan pula agar saat penyampaian SPT Tahunan, para wajib sudah banyak yang menggunakan *e-Filling*, karena akan memudahkan mereka untuk menyampaikan SPT (Tahunan) setiap saat, secara on-line, tanpa harus datang ke kantor pajak.

2. Sebaiknya bagi pihak IT dari pihak perpajakan lebih melihat, memperbaiki, kualitas keamanan *e-filling*, sehingga tidak terjadi kekhawatiran yang lebih dari para wajib pajak atas hilang dan rusaknya

data, serta membuat aplikasi tersebut lebih mudah digunakan oleh para wajib pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

   Bagi wajib pajak , diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumber pengetahuan dan referensi untuk mengetahui tentang perpajakan di Indonesia khususnya tentang sistem Administrasi perpajakan modern dan sistem *e-filling*.

5.2.2 Saran Akademis

Dalam pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi perpajakan diharapkan hasil ini dapat dijadikan sebagai acuan agar kedepannya peneliti lain dapat menggunakan variabel yang sama, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan seperti sumber daya manusia dan sistem informasi akuntansi lainnya.