# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan menunjukan jika semakin tinggi kualitas teknologi informasi *e-filing* maka tingkat penggunaan *e-filing* juga akan meningkat. Terkait masalah yang terjadi di fenomena yang ada yaitu Teknologi Informasi untuk penggunaan *e-filing* masih kurang, karena kualitas jaringan dan sistem teknologi informasi yang masih kurang baik. Oleh karenanya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* perlunya peningkatan kualitas teknologi informasi, seperti penambahan jumlah server untuk *e-filing,* maupun peningkatan bandwidth untuk sistem *e-filing.*
2. Kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi juga terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan menunjukan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap Penggunaan e-*filing*. Terkait masalah yang terjadi di fenomena yang ada yaitu tingkat kepuasan wajib pajak yang perlu ditingkatkan lagi. Oleh karenanya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* perlunya peningkatan mutu pelayanan untuk *e-filing*

mulai dari kemudahan untuk mendapatkan *e-fin,* panduan dalam menggunakan *e-filing* berupa sosialisasi agar wajib pajak menjadi terbiasa untuk menggunakan *e-filing*, dan kemudahan untuk menggunakan *e-filing,* perlu ditingkatkan kembali.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

    - Untuk lebih meningkatkan kualitas sistem teknologi informasi *e-filing*, KPP dapat memberikan pelatihan kepada wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, KPP juga dapat meningkatkan kualitas sistem jaringan dengan menambah jumlah server, maupun beralih ke Komputasi Awan (*Cloud Computing*) oleh Microsoft. Selain itu, KPP dapat memberikan fasilitas internet untuk wajib pajak berupa *wifi* yang terbuka untuk umum selama masa pelaporan SPT, ini dirasa lebih efektif daripada hanya menyediakan komputer. Sehingga setelah wajib pajak mengikuti pelatihan untuk menggunakan *e-fiing* dan didukung oleh kualitas jaringan dan komunikasi yang baik tentu akan meningkatkan tingkat penggunaan *e-filing.*

- Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, KPP dapat menyebarkan brosur mengenai panduan *e-filing* kepada wajib pajak. Agar minat wajib pajak untuk membayar pajaknya melalui *e-filing* akan meningkat yang secara otomatis akan meningkatkan penerimaan negara.

2. Bagi Wajib Pajak

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

### 5.2.2 Saran Akademis

1. Saran Pengembangan Ilmu

Untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi di bidang perpajakan, diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain agar penelitian-penelitian selanjutnya menambah keberagaman hasil penelitian dan melahirkan pengetahuan yang baru.

2. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan jika melakukan penelitian yang sama dengan variabel yang sama menggunakan referensi buku terbaru agar lebih *update*.