BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, kerangka pikiran, hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan yang hasil penelitian lakukan mengenai pengaruh pelaksanaan sistem Pelaksanaan *E-filing* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dan implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak (*Survey* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya). Maka pada bagian akhir dari penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *E-filing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Artinya Pelaksanaan *E-filing* ternyata mempengaruhi seorang wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini terjadi karena Adanya *E-Filing* yang bisa diakses secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya SPT secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Terkait dengan masalah yang terjadi yaitu masyarakat masih menganggap bahwa *e-filing* menyulitkan dan sulit dipahami, Sehingga banyaknya anggapan bahwa pelayanan pajak yang bersifat online masih sangat buruk dan kurang akurat.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Artinya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak. Terkait dengan masalah wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan,

karena petugas pajak yang lamban dan input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu. Selain itu banyak nya antrian dan pelayanan yang lambat mengakibatkan wajib pajak harus sabar menunggu dan itu membuat wajib pajak merasa tidak puas.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Peneliti telah memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Pelaksanaan *E-filing* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak serta implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya), maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1) Pada Pelaksanaan *E-filing* agar wajib pajak merasa bahwa e-filing mudah sebaiknya Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat memperbaiki Kualitas Sistem *E-Filing* dengan meningkatkan kualitas penggunaan EFIN, dan menambah server website serta dengan meningkatkan kapasitas bandwidthnya supaya Sistem *E-Filing* dapat diakses oleh banyak Wajib Pajak secara bersamaan dalam satu waktu, sehingga wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pembayaran pajak dan Kepuasan (Wajib Pajak) dapat meningkat. Selain itu Wajib Pajak juga harus lebih meningkatkan pemahamannya dengan mengikuti penyuluhan atau konsultasi terkait tekonologi supaya dapat melakukan pengisian *E-filing* dengan baik.

2) Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator kenyataan dan harapan. Petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak dengan mengoptimalkan loket pelayanan yang tersedia. Petugas pajak sebaiknya dapat melayani Wajib Pajak di setiap loket yang ada sehingga Wajib Pajak tidak perlu menunggu terlalu lama untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan pelayanan yang cepat diharapkan Kepuasan (Wajib Pajak) juga ikut meningkat.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara Pelaksanaan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak dalam meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.