BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem elektronik pajak berpengaruh pada kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya. Dengan kategori korelasi kuat dan positif, yang artinya semakin baik kualitas sistem elektronik pajak maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas sistem elektronik pajak belum maksimal yaitu konsistensi dan kehandalan, seperti masih banyak wajib pajak yang datang langsung ke KPP mengeluhkan sistem yang sering down dan sulitnya login ke situs. Sehingga kualitas sistem elektronik pajak kurang baik. Dan berimbas pada kepuasan wajib pajak yang kurang baik/maksimal.
2. Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya. Dengan kategori korelasi sangat kuat dan positif, yang artinya semakin baik kompetensi fiskus maka akan semakin baik pula kualitas kepuasan wajib pajak. Namun ada yang menyebabkan kompetensi fiskus belum maksimal yaitu kurang mendukungnya pengetahuan, seperti masih ada wajib pajak yang kebingungan saat menyampaikan SPT melalui e-filling wajib pajak

tersebut mengaku tidak mengetahui cara pengisian SPT tersebut karena tidak tahu dokumen apa saja yang harus dilengkapi dan dilampirkan. Sehingga penilaian kompetensi fiskus kurang baik. Dan berimbas pada kepuasan wajib pajak yang kurang baik/maksimal.

5.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Majalaya

   Diharapkan sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Majalaya perlu memiliki pegawai yang mengerti informasi dan teknologi, hal tersebut diperlukan agar apabila terjadinya masalah pada sistem elektronik pajak dapat memperbaikinya segera. Kemudian perlu ditingkatkan kemudahan untuk pengguna dalam menggunakan sistem elektronik pajak, hal tersebut agar kepuasan wajib pajak dapat meningkat lebih baik lagi.

2. Bagi Pegawai

   Agar kompetensi fiskus semakin baik, sebaiknya pegawai/ karyawan Kantor Pelayanan Pajak Majalaya terus menambah pengetahuan dengan cara diadakannya *training* atau kursus, agar pengetahuan fiskus menjadi meningkat. Selain itu fiskus pun diharapkan meng *upgrade* tentang

peraturan perpajakan dari setiap periode. Hal ini diperlukan agar kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.

2. Bagi Peneliti Lain

   Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.