BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak), maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Indeks Kualitas pelayanan pajak yang baik berasal dari masyarakat yang menggunakan atau wajib pajak yang merasakan pelayanan dari petugas pajak karena masyarakat yang menikmati layanan sehingga wajib pajak dapat mengukur bila pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan, para pengguna menjadi tidak tertarik. Sedangkan bila yang terjadi sebaliknya ada kemungkinan pengguna akan menggunakan pelayanan tersebut.
2. Kualitas Sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Rasa puas wajib pajak timbul karena adanya kualitas dan komitmen pada teknologi informasi, kualitas sistem meberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi dalam jangka panjang ini dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi penyampaian SPT tahunan oleh sistem *e-filing*.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1. Saran Praktis

1) Kualitas Pelayanan Pajak

Dalam meningkatkat kualitas pelayan pajak Aparat Perpajakan seharusnya meningkatkan pelayanan dengan cara menambahkan pegawai pelayan perpajakan, membuat pelatihan untuk pegawai pelayanan pajak agar lebih gesit dalam melayani wajib pajak dan atau meningkatkan kinerja dari petugas pajak.

2) Kualitas Sistem *E-filing*

Untuk meningkatkan Kualitas Sistem *E-Filing*, Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat mempermudah cara penggunaan sistem penggunaan *e-filing* dan meningkatkan kualitas atau menambah kapasitas dari server yang akan mempermudah penggunaan EFIN supaya wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pembayaran pajak.

3) Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Selanjutnya Direktorat Jendral Pajak dan Petugas Pelayanan Pajak harus meningkatkan kepuasan dari pengguna (Wajib Pajak) dengan cara meningkatkan potensi para pegawai, membuat sistem pembayaran pajak yang mudah dipahami dan mudah digunakan oleh wajib pajak sehingga akan meningkatkat kepuasan pengguna (Wajib Pajak.)

5.2.2. Saran Akademis

1) Bagi Perkembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah informasi yang terbaru bagi perkembangan ilmu akuntansi perpajakan khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (WajibPajak).

2) Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* dengan standar pengukuran yang berbeda dari penelitian ini, serta diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain selain Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing*, karena terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna (WajibPajak).