BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Kepuasa Wajib Pajak Dipengaruhi Oleh Penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan E-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan arah positif, ini berarti terdapat hubungan antara penerapan E-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat penerapan E-SPT PPN maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan E-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak memiliki kontribusi pengaruh positif.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan arah positif, ini berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat Kualitas pelayanan pajak maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak memiliki kontribusi pengaruh positif.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan sebagai berikut:

1. Agar kepuasan wajib pajak meningkat maka Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dalam hal ini hendaknya memberikan keunggulan pelayanan dalam menggunakan sisitem dan kemudahan sistem e-SPT kepada wajib pajak tentang penerapa e-SPT, selama ini wajib pajak belum memahami karena ada petunjuk penggunaan e-SPT.
2. Agar kepuasan wajib pajak meningkat maka Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dalam hal hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan seperti keunggulan pelanggan (wajib pajak), pengendalian pelanggan (wajib pajak) dan keingan pelanggan (wajib pajak) dalam hal kualitas pelayanan di KPP tersebut.

5.2.2 Saran Akademik

1. Bagi Pengembang Ilmu. Disarankan pada penelitian berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan metode yang sama tetapi unit analisis dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep diterima secara umum.
2. Bagi Peneliti Lain. Diharapkan agar para peneliti lain dapat lebih memberikan bukti empiris dari konsep yang telah dikaji bahwa penerapan E-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.