BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab I sampai bab IV mengenai pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan dan implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan teknologi Informasi Berpengaruh terhadap kualitas pelayanan artinya. Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi maka kualitas pelayanan semakin baik, dan sebaliknya ketika pemanfaatan teknologi informasi menurun maka kualitas pelayanan pun akan menurun namun masalah yang terjadi fasilitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem online tetapi fasilitas online tersebut belum maksimal digunakan oleh para Wajib Pajak (WP) . Dapat disimpulkan juga teknologi informasi memiliki pengaruh yang sedang terhadap kualitas pelayanan pajak. Koefisien jalur bertanda positif menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan teknologi informasi akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Sebaliknya, jika pelaksanaan teknologi informasi buruk, maka akan menurunkan kualitas pelayanan pajak..
2. Kualitas pelayanan Berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya. Ketika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan wajib pajak akan

semakin meningkat, dan sebaliknya ketika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan wajib pajak menjadi kurang baik namun masalah yang terjadi yaitu masih kurangnya kepuasan yang diterima wajib pajak terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak wajib pajak.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp cibeunying, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Direktorat Jenderal Pajak harus lebih meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dengan memberikan pelatihan yang berkala atau menyeluruh setiap adanya perkembangan teknologi informasi, sebagai pembenahan dan proses untuk memperbaki kinerja pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam memaksimalkan pelayanan dalam menggunakan teknologi modern yang diterapkan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Pihak kpp selaku pencetus pemanfaatan teknologi informasi harus bisa lebih intens dalam menyampaikan pemakaian dengan cara iklan yang dibuat didalam surat kabar , televisi atau yang sekarang lebih sering digunakan yaitu sosial media yang dibuat dari internet , dalam rangka

menanggulagi lambatnya koneksi server yaitu menambah bandwitch atau menambah server yang digunakan oleh pihak kantor pajak .

2. Bagi pegawai yang berhubungan langsung atau berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu menerapkan slogan 5S yakni Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun agar wajib pajak merasa puas dan merasa terlayani atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya dan merasa senang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pihak kpp juga bisa membuat suatu seminar yang meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak pegawai pajak .

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp majalaya, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu akuntansi perpajakan.

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.