BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian mengenai analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Masalah pada Kepuasan Wajib Pajak terjadi karena permasalahan Pelaksanaan *e*-SPT. Pelaksanaan *e*-SPT memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya semakin baik Pelaksanaan *e*-SPT akan berdampak semakin meningkatnya kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya. Dilihat dari fenomena yang terjadi wajib pajak masih bingung pada saat mengisi SPT. Sehingga wajib pajak merasa enggan untuk menggunakan sistem *e*-SPT. Karena kurangnya pemahaman mengenai sistem *e*-SPT, wajib pajak merasa kesulitan membuat laporan pajak dan merasa lama ketika melakukan menyampaian SPT. Untuk wajib pajak sendiri seharusnya menyadari akan pentingnya pengisian data SPT dan mencari informasi mengenai tata cara menggunakan *e*-SPT. Kemauan untuk menggunakan sistem *e*-SPT ini memang dilatarbelakangi oleh kurangnya sosialisasi.
2) Masalah pada Kepuasan Wajib Pajak terjadi karena permasalahan Pelaksanaan *e-filing.* Pelaksanaan *e-filing* memberikan pengaruh terhadap

kepuasan wajib pajak artinya semakin baik Pelaksanaan *e-filing* maka akan berdampak semakin meningkatnya kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya. Dilihat dari fenomena yang terjadi masih ada wajib pajak yang merasa kurang puas dengan fasilitas *e-filing* dan masih menemui hambatan diantaranya kurangnya penyuluhan mengenai sistem *e-filing*. Wajib pajak berpendapat bahwa sistem *e-filing* sulit untuk diaplikasikan, sehingga tidak memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara pelaporan SPT melalui *e-filing* dan kurang bermanfaat bagi wajib pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan mengenai pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukan sebagai berikut:

1) Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat apabila pelaksanaan *e*-SPT dijalankan dengan baik. Maka untuk memperbaiki masalah pada pelaksanaan *e*-SPT dapat dilakukan dengan cara menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan-keluhan dari Wajib Pajak, memberikan sosialisasi dan memberikan informasi mengenai data apa saja yang tersimpan pada *e*-SPT. Sehingga menimbulkan pemahaman wajib pajak mengenai sistem *e*-SPT dan wajib pajak merasa mudah membuat laporan pajak. Untuk wajib pajak sendiri

seharusnya menyadari akan pentingnya pengisian data SPT dan mencari informasi mengenai tata cara mengaplikasikan sistem *e*-SPT karena dengan begitu pelaksanaan *e*-SPT akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

2) Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila sistem *e-filing* berjalan dengan baik. Pada pelaksanaan *e-filing* guna meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya Bandung yaitu mempertahankan dan meningkatkan penyuluhan mengenai *e-filing* dengan selalu memahami kebutuhan dan keinginan serta harapan para Wajib Pajak sehingga mendorong Wajib Pajak untuk patuh dan sadar akan pentingnya membayar pajak, menambahkan kolom untuk memuat nomor telepon layanan informasi untuk menampung keluhan maupun pengaduan dari Wajib Pajak, memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara mengaplikasikan sistem *e-filing* agar lebih bermanfaat, maka wajib pajak merasa memperoleh kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakannya menggunakan sistem *e-filing*.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi, tahun dan sampel yang berbeda agar dipeoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.