BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai kepuasan wajib pajak yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung, maka penulis menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Dengan kategori korelasi sedang dan positif, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas pelayanan pajak belum maksimal yaitu kurang mendukungnya sarana dan prasarana (bukti fisik) (*tangible*). Dan berimbas pada kepuasan wajib pajak yang kurang baik/maksimal.
2. Sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Dengan kategori korelasi sedang dan positif, yang artinya semakin baik sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak. Namun ada yang menyebabkan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) belum maksimal yaitu salah satunya kurangnya antusias atau minat para wajib pajak dalam

menggunakan fasilitas *e-filing* dan *e-spt*. Dan berimbas pada kepuasan wajib pajak yang kurang baik/maksimal.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang kepuasan wajib pajak yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Agar kualitas pelayanan pajak semakin baik, sebaiknya KPP Bojonagara memiliki fasilitas yang mendukung guna untuk meningkatkan sarana dan prasarana kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Dengan cara memperluas tempat pelayanan terpadu (TPT), memperbanyak loket pelayanan, memperbanyak tempat duduk untuk para wajib pajak dan memperbesar volume pengeras suara untuk memanggil wajib pajak. Dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung maka kegiatan pelayanan yang ada di KPP Bojonagara akan terlaksana lebih baik. Hal ini dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Agar sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) semakin baik, sebaiknya dilakukan sosialisasi dan memberikan penyuluhan yang dapat membantu wajib pajak yang belum memahami *e-SPT* dan *e-filling* dari proses awal pendaftaran sampai wajib pajak paham bagaimana melaporkan

pajak menggunakan *e-SPT* dan *e-filling*. Selain itu diperlukan sistem yang lebih efektif sehingga dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak., Sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) diperlukan agar kepuasan wajib pajak tetap pada jalur yang benar dan semakin meningkat kedepannya.

3. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak yang ada di KPP Bojonagara Bandung, sebaiknya diadakan kebijakan mengenai penghargaan (*Reward*) terhadap kinerja para aparatur pajak yang ada di KPP Bojonagara, maka dengan kinerja para aparatur pajak yang baik terhadap pelayanan pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait kepuasan wajib pajak yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*), serta sebagai masukan dan tambahan referensi 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.