BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab I sampai bab IV mengenai pengaruh penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Majalaya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *e*-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya. Semakin tinggi penerapan *e*-SPT PPN maka kepuasan wajib pajak semakin baik, dan sebaliknya ketika penerapan *e*-SPT PPN menurun maka kepuasan wajib pajak pun akan menurun, namun masalah yang terjadi pada penggunaan *e*-SPT PPN yaitu Wajib Pajak masih merasa kesulitan dalam menggunakan *e*-SPT PPN, sehingga masih ada wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya.
2. Kompetensi Pegawai Pajak Berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya, ketika Kompetensi Pegawai Pajak semakin baik maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat, dan sebaliknya ketika Kompetensi Pegawai Pajak menurun maka kepuasan wajib pajak menjadi kurang baik namun masalah yang terjadi masih lemahnya *self concept* dari pegawai pajak yang menyebabkan kompetensi belum maksimal hal itu diakibatkan karena petugas pajak tidak berkompeten dan bermoral tidak baik.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh penerapan *e*-SPT PPN dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada 80 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Majalaya, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Penerapan *e*-SPT PPN pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya pada umumnya sudah dikatakan cukup baik, namun akan lebih baik apabila diberikan sosialisasi lebih kepada Wajib Pajak supaya memudahkan Wajib Pajak dalam mengakses dan menggunakan *e*-SPT dengan memberikan tutorial pengusian *e*-SPT yang lebih detail dan rinci, dan Kantor Pajak seharusnya melakukan promosi mengenai e-SPT yang pada prinsipnya untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pemenuhan perpajakannya agar lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan puas.
2. Kompetensi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal *self concept* pegawai masih harus lebih ditingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan , *workshop*, *training* komunikasi kepada pegawai pajak sehingga kompetensi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dapat lebih baik lagi dan tidak ada lagi wajib pajak yang memberikan pengaduan dan keluhan.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh dari Penerapan *e*-SPT PPN dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, 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.