BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara mengenai Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Efektivitas Penggunaan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara yang terjadi masuk pada kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi di fenomena yang ada yaitu wajib pajak tidak mudah untuk mengaplikasikan *e-filing* hal ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara yang terjadi masuk pada kategori cukup baik. Terkait masalah yang terjadi pada fenomena yang ada yaitu masih banyaknya wajib pajak yang mengeluh karena kemampuan pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Efektivitas penggunaan *e-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak, maka penulis akan memberikan saran yang dapat digunakan oleh :

1. Saran Operasional

Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan dapat memperbaiki dari setiap kekurangan yang telah diteliti yakni masih terdapat kekurangan pada setiap variabel, pada variabel efektivitas penggunaan *e-filing*, kualitas pelayanan pajak serta pada variabel kepuasan wajib pajak masih berada pada kategori cukup baik. Maka dari itu kantor pajak harus melakukan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan dan melakukan konsultasi pada yang ahli menggunakan *e-filing* seperti pada orang yang ahli perpajakan sehingga akan lebih mengerti dalam penggunaan *e-filing.* Untuk Kantor Pajak Pratama Bandung Bojonagara sebaiknya menyelenggarakan pelatihan atau workshop terkait bagaimana cara penggunaan *e-filing* kepada wajib pajak dengan mengundang yang sudah ahli menggunakan *e-filing*. Dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham bagaimana cara pengoperasian *e-filing*. Dan kantor pajak juga harus memperbaiki *attitude* dan kemampuan petugas pada saat melayani wajib pajak karena sebagian besar wajib pajak tidak merasa puas atas *attitude* dan kemampuan petugas untuk melayani wajib pajak.

2. Saran Akademis

a. Pengembangan Ilmu

Untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi di bidang perpajakan, diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain agar penelitian-penelitian selanjutnya menambah keberagaman hasil penelitian dan melahirkan pengetahuan yang baru.

b. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan jika melakukan penelitian yang sama dengan variabel yang sama menggunakan referensi buku terbaru agar lebih *update*.