

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, dan kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, serta kelayakan penggunaan sistem *e-Filing* apabila semakin baik dan secara berkelanjutan terus ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak akan meningkat pula karena apa yang diterima wajib pajak akan semakin sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak. Sedangkan efektivitas penggunaan sistem *e-Filing* tidak menjadi faktor dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.

B. IMPLIKASI

Setelah memberikan kesimpulan diatas, maka didapat beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang termasuk dalam reformasi perpajakan yang diserukan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan aspek penting yang harus difokuskan dan ditingkatkan karena pelayanan dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak. Timbal balik dari hasil pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan dapat dilihat langsung oleh petugas

pajak atas respon yang diberikan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan merasa puas dan secara sukarela membayar pajak apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sesuai dengan harapan wajib pajak.

2. Kompetensi petugas pajak merupakan kemampuan seperti pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pajak untuk mendukung kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu masalah. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki petugas pajak maka dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. Berbagai pelatihan yang dilakukan oleh petugas pajak diharapkan mampu untuk dapat menyelesaikan atau membantu masalah wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa puas.
3. Masih banyak wajib pajak yang kurang mengerti tentang kemampuan yang dimiliki oleh sistem *e-Filing* sehingga wajib pajak tidak tahu seberapa efektifkah penggunaan sistem *e-Filing*. Untuk itu diperlukan sosialisasi tentang sistem *e-Filing* secara lebih mendalam kepada wajib pajak, tidak hanya mensosialisasikan bahwa menggunakan sistem *e-Filing* mudah dan menghemat biaya serta waktu namun juga mensosialisasikan tentang kemampuan dari sistem *e-Filing*.
4. Kelayakan sistem *e-Filing* dapat terlihat dari manfaat yang muncul yaitu wajib pajak dapat menghemat biaya dan waktu serta menguntungkan dengan menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya. Serta wajib pajak dapat dengan mudah menggunakan sistem *e-Filing*.

C. SARAN

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini yaitu adanya perbedaan karakteristik responden, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah faktor-faktor lain yang berhubungan atau dianggap akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak seperti responsivitas petugas pajak dan penerapan *self-assessment system*.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengganti tempat penelitian di KPP Pratama yang berbeda atau menggunakan sampel yang berbeda seperti wajib pajak badan. Jumlah sampel yang digunakan juga dapat diperbanyak atau menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih akurat agar data yang diperoleh lebih mencerminkan keadaan wajib pajak yang sesungguhnya sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih lengkap.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan indikator yang lain dalam mengukur kepuasan wajib pajak dan variabel lainnya agar hasil dari penelitian selanjutnya dapat menambah sumber referensi dan dapat dijadikan pembandingan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengambilan data dengan teknik wawancara agar data yang dihasilkan dapat lebih valid dan jujur, serta memperkecil batas ketelitian.