

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengujian hipotesis terhadap kuesioner yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa Restrukturisasi Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak, Penggunaan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Kode Etik Pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak walaupun pada variabel Restrukturisasi Organisasi ( $X_1$ ) dan Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena nilai  $p$  untuk masing-masing variabel bersifat negatif dengan nilai yaitu -0.240 dan -0.106.

Hasil dari pengujian hipotesis juga memberikan jawaban atas identifikasi masalah yang disinggung pada bab sebelumnya yaitu penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan sudah dijalankan dengan baik, tetapi berdasarkan hasil pengujian data disimpulkan bahwa terdapat dua elemen dari proses modernisasi sistem administrasi perpajakan seperti Restrukturisasi Organisasi dan Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak yang memberikan pengaruh secara negatif dikarenakan wajib pajak belum merasakan manfaat dari Restrukturisasi Organisasi dan Implementasi Pelayanan. Oleh karena itu, wajib pajak seharusnya diberikan penyuluhan atau pelatihan secara komprehensif untuk mempermudah proses modernisasi sistem administrasi perpajakan. Adapun tingkat kepuasan wajib pajak terhadap penerapan proses modernisasi sistem administrasi perpajakan cukup tinggi, yaitu sebesar 88,69%. Hal tersebut menyatakan bahwa para wajib pajak yang

berada di KPP Pratama Bojonagara merasa puas akan proses modernisasi sistem administrasi perpajakan.

## 5.2 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan kepada pihak-pihak terkait yang dapat mempermudah wajib pajak dalam mengurus proses sistem administrasi perpajakan yang telah mengalami perubahan dengan adanya sistem modernisasi. Hendaknya juga pihak-pihak yang terkait terus mengembangkan unsur-unsur modernisasi administrasi perpajakan, terlebih pada unsur restrukturisasi organisasi dan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, agar para wajib pajak dapat merasakan manfaat adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sehingga sering diadakan suatu pelatihan atau penyuluhan kepada wajib pajak agar dapat menambah pemahaman dari modernisasi sistem administrasi perpajakan sehingga dapat membantu meningkatkan kepuasan para wajib pajak.

Dari pihak wajib pajak sendiri, diharapkan dapat menggunakan fasilitas yang telah disediakan untuk membantu dalam proses sistem administrasi perpajakan yang telah melakukan modernisasi sehingga merasa puas akan fasilitas dan sistem yang ada. Karena dalam proses sistem administrasi perpajakan modern, banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang penggunaan dan pemanfaatan teknologi seperti *e-SPT*, *e-Payment*, *e-Filling*, dan sebagainya sehingga belum cukup untuk memberikan kenyamanan pada wajib pajak guna melakukan proses sistem administrasi perpajakan, oleh karena itu para pihak dari KPP Pratama diharapkan dapat memberikan pelatihan kepada wajib pajak agar para wajib pajak dapat mengerti dan

mendapatkan pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan dalam proses sistem administrasi perpajakan.

Rincian hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian antara lain:

1. belum dijalankannya prosedur kerja organisasi KPP modern secara keseluruhan serta ukuran dan pengukuran kinerja dan pelayanan;
2. dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT);
3. Wajib Pajak mengharapkan pelayanan dan profesionalisme Pegawai Pajak, khususnya *Account Representative* dan Tenaga Fungsional Pemeriksa selalu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga memahami bidang usaha Wajib Pajak dan permasalahan perpajakannya. Tuntutan yang mendesak adalah akses informasi peraturan baru kepada *Account Representative*.

Pada penelitian-penelitian mendatang disarankan untuk dilakukan pengujian ulang terhadap model penelitian ini dengan mengembangkan variabel lainnya pada kuesioner agar penelitian ini menjadi lebih sempurna dan menemukan kriteria-kriteria lainnya yang berkaitan dengan pelayanan terhadap wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Karena faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak perlu untuk dikembangkan guna memberikan pengaruh dan kriteria yang cocok dalam memenuhi pelayanan perpajakan kepada wajib pajak yang dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dalam proses penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini tidak sempurna, yaitu para responden yang menolak untuk

mengisi kuesioner karena kuesioner tersebut berhubungan dengan pajak. Dan penelitian ini tidak secara spesifik mendeskripsikan latar belakang sosial dan ekonomi responden. Kemudian ruang lingkup pada penelitian ini tidak spesifik karena responden yang dipilih merupakan WP Badan dan WP Perorangan yang berada di KPP Pratama Bojonagara. Maka disarankan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih spesifik dan luas agar dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih jelas dan baik.