

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan Wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 55 responden di dapat hasil penelitian sebagai berikut :

##### **1 Penerapan Sistem administrasi perpajakan modern**

Dari hasil pengujian penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam aspek perubahan implementasi pelayanan hasilnya sebesar 44,4% dengan kategori sangat baik, dalam aspek fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi hasilnya sebesar 43,5% dengan kategori sangat baik, dalam aspek perubahan struktur organisasi hasilnya sebesar 62,2% dengan kategori baik, dan dalam aspek kode etik hasilnya sebesar 51,1% dengan kategori baik.

##### **2. Kepuasan Wajib Pajak**

Dari hasil pengujian mengenai kepuasan Wajib Pajak dalam aspek tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan hasilnya sebesar 37,8% dengan kategori sangat baik, dalam aspek integritas profesionalisme hasilnya sebesar 55,8% dengan kategori baik, dan dalam aspek ketersediaan sumber informasi hasilnya sebesar 48,7% dengan kategori baik.

3. Setelah melakukan analisis korelasi diperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki hubungan yang tinggi/kuat terhadap kepuasan Wajib Pajak.
4. Sedangkan melalui analisis regresi linear sederhana diperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## 5.2 Saran

Dari uraian pada kesimpulan di atas, saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut :

1. KPP Pratama Bandung Karees harus meningkatkan pelayanan terhadap aspek ketersediaan sumber informasi, karena berdasarkan penelitian aspek ini memiliki nilai kepuasan yang paling rendah jika dibandingkan dengan dimensi lainnya.
2. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sampai dengan tingkat seluruh KPP di Indonesia hendaknya dilakukan dengan konsisten. Dengan demikian peningkatan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dapat tercapai dengan adanya peningkatan pelayanan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak.
3. Sebagai sistem dan sarana, penerapan sistem administrasi perpajakan modern sangat tergantung pelaksanaannya, terutama bidang perpajakan yang sangat rentan akan *fraud* serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Semangat perubahan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai wujud reformasi administrasi perpajakan hendaknya dapat meningkatkan integritas dan moral Pegawai Pajak dan dapat mendorong komitmen Wajib

Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

4. Penelitian ini hanya menjabarkan pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees. Perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara perubahan struktur organisasi, perubahan proses administrasi perpajakan modern, terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak atau pun pengujian hipotesis untuk menguji hubungan antara tingkat kepuasan dengan beberapa karakteristik Wajib Pajak, seperti jenis usaha, pengurusan kewajiban perpajakan, dan lain sebagainya.