

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan hipotesis dari analisis seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya dan saran. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Pada bagian berikutnya adalah saran teoritis dan saran praktis. Keterbatasan penelitian merupakan bagian khusus yang menjelaskan kendala-kendala yang membatasi penelitian ini.

Berdasarkan penelitian tentang Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Perorangan.”(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying) , maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Modernisasi yang dilakukan Dirjen Pajak di tahun 2002 sudah di laksanakan dengan baik di KPP Cibeunying, hal ini terlihat dari modernisasi berbagai aspek seperti peralatan, perlengkapan, tehnologi, aparatur pajak serta sistem aplikasi elektronik. Mekanisme sistem elektronik dalam pembuatan NPWP secara online sendiri saat ini sudah efisien dan efektif bagi wajib pajak.
2. Proses pelayanan yang memberikan efisiensi pada masyarakat merupakan upaya Dirjen Pajak untuk melakukan modernisasi perpajakan dengan sistem elektronik NPWP dalam pendaftaran NPWP. Dimana proses pelayanan perpajakan yang merupakan kegiatan pengukuran terhadap efisiensi pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem

elektronik NPWP di KPP Cibeunying menuju suatu standar pelayanan minimal telah dapat memberikan suatu efisiensi pelayanan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t menunjukkan bahwa hasil perhitungan yang diperoleh menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa (adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,885. Hal ini berarti 88,5% pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP terhadap kualitas pelayanan sangat besar, sedangkan sisanya yaitu 11,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

3. Kepuasan wajib pajak datang dari kinerja yang baik dari aparatur pajak yang profesional serta bertanggung jawab dengan pekerjaannya, hasil yang diteliti di KPP Cibeunying dari hasil uji t menunjukkan bahwa hasil perhitungan yang diperoleh menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa (adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,640. Hal ini berarti 64% pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP terhadap kepuasan wajib pajak perorangan sedangkan sisanya yaitu 36% kepuasan wajib pajak perorangan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data-data untuk melakukan analisis dan memperoleh kesimpulan, pada bagian ini penulis mencoba mengajukan beberapa saran yang berhubungan dengan pengaruh Pelaksanaan

Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Perorangan, yaitu :

1. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying Bandung pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik. Namun jika dilihat dari kendala wajib pajak mengenai kualitas pelayanan setelah pelaksanaan modernisasi administrasi harus diperhatikan sehingga kejadian seperti aparat pajak yang tidak menjalankan waktu kerja secara efektif dan efisien, keluhan wajib pajak dalam hal mutu pelayanan pembayaran pajak, munculnya komplain dari wajib pajak mengenai kondisi sistem teknologi informasi (TI) yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan bagi persepsi kepada wajib pajak dapat ditanggulangi.
2. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak perorangan sebaiknya harus disempurnakan dan dikembangkan lebih lanjut lagi terutama kelembagaan, modernisasi sistem dan SDM, agar sistem administrasi perpajakan modern dinegara kita ini bisa setara dengan negara -negara maju.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik pada permasalahan yang serupa, sebaiknya melakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Perorangan. Seperti pelayanan SDM yang baik agar kepuasan dan kualitas pelayanan masih dapat berjalan dengan baik.