

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

1. Penerapan e – filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hal ini disebabkan rendahnya tingkat sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terhadap wajib pajak khususnya bagi pengusaha tingkat kecil dan menengah. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan mengakibatkan wajib pajak tidak mengetahui aturan apa saja yang dikeluarkan oleh dirjen pajak dan bagaimana cara untuk memenuhi aturan tersebut apalagi rendahnya pelayanan petugas pajak membuat wajib pajak enggan datang ke kantor pajak untuk menanyakan masalah yang ada.

#### **5.2 Saran**

Rendahnya sosialisasi pajak di tingkat para pedagang kecil menengah khususnya di Pasar Andir membuat para pedagang kebingungan terhadap penerapan e-filing, sedangkan para pedagang merasa kesulitan jika harus meninggalkan usaha mereka hanya untuk pergi ke kantor pajak mengurus masalah penerapan e-filing. Selain itu, ,mereka tidak ingin datang ke kantor pajak karena rendahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Saran saya sebaiknya petugas pajak mengadakan sosialisasi kepada para pedagang sehingga e-filing dapat diterapkan dengan maksimal. Dan petugas pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga wajib

pajak mau datang ke kantor pajak untuk memenuhi kewajiban mereka. Sejauh ini hanya sebagian pedagang saja yang sudah menerapkan sistem e-filing. Oleh karena itu harus ada perubahan dari pemerintah sehingga pemerintah dan masyarakat bisa bekerja sama dalam meningkatkan pendapatan negara.

