

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan populasi wajib pajak KPP Pratama Cibeunying yang pernah menggunakan sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Wajib pajak KPP Pratama Cibeunying yang mengisi kuesioner didominasi oleh wajib pajak orang pribadi sebanyak 61,5% yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 57% atau mengikuti pendidikan informal Brevet sebanyak 36,8% dan mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh KPP sebanyak 26,3%.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem *e-Registration* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Cibeunying. Dengan adanya sistem *e-Registration* yang baik dan berkualitas, wajib pajak memperoleh kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam pendaftaran dan perubahan data wajib pajak sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak.
2. Sistem *e-Billing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Cibeunying. *E-Billing* menjadi salah satu cara

meningkatkan layanan dari instansi pemerintah untuk memfasilitasi pembayaran. dengan dikembangkannya *Billing System* dapat mempermudah dan mempersingkat waktu *dwelling time*. Penerapan sistem *e-Billing* yang dinilai secara positif akan mendorong kepuasan wajib pajak.

3. Sistem e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Cibeunying. Dengan adanya sistem e-SPT proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, dan akurat serta mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4. Sistem *E-Filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Cibeunying. Dengan disediakannya system *e-Filing*, wajib pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajiban pelaporan perpajakannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk melakukan pelaporan SPT, melainkan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sehingga aktivitas pelaporan dapat terlaksana lebih efektif dan efisien.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang didapatkan, maka peneliti mencoba untuk mengemukakan keterbatasan penelitian agar dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Penelitian ini terbatas untuk populasi wajib pajak KPP Pratama Cibeunying dan tidak meneliti populasi wajib pajak dari KPP lainnya.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Dan juga variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pajak kepuasan wajib pajak.

5.3. Saran

Saran yang dapat peneliti ajukan untuk Direktorat Jenderal Pajak dalam peningkatan kualitas sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* sehubungan dengan peningkatan kepuasan wajib pajak, antara lain :

1. Diharapkan melalui penelitian ini Direktorat Jenderal Pajak dapat sosialisasi secara lebih luas terkait penerapan sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memahami penggunaan dan pemanfaatan aplikasi *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat yang maksimal dari sistem tersebut.
2. Melalui penelitian ini diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat terus meningkatkan kualitas sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* dengan dilakukannya pengembangan sistem secara terus menerus seperti memaksimalkan *server* pajak yang dapat menurunkan *dwelling time*, menyempurnakan fitur-fitur yang ada sehingga dapat berfungsi secara optimal dan menyeluruh, serta menyederhanakan format sistem

sehingga semua wajib pajak dari latar belakang pendidikan maupun usia yang berbeda dapat memahami cara menggunakan sistem perpajakan tersebut.

3. Melalui penelitian ini DJP dapat mengimbangi kemajuan sistem dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan cepat tanggap sehingga bila terjadi gangguan dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat.

Saran yang dapat diberikan kepada wajib pajak antara lain :

1. Agar wajib pajak dapat lebih proaktif dalam memberikan masukan mengenai sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* yang ada sehingga DJP dapat terus menerus mengembangkan sistem tersebut menjadi lebih baik dan lebih optimal.
2. Agar wajib pajak mau mempelajari dan mengikuti perkembangan teknologi dan sistem perpajakan sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik dalam menjalankan sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing*.

Sedangkan saran yang dapat diajukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya antara lain :

1. Sebaiknya dilakukan perluasan subjek penelitian populasi wajib pajak untuk penelitian selanjutnya, tidak terbatas pada populasi wajib pajak pada satu kantor pajak saja sehingga terdapat gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan wajib pajak.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya memperbesar jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Hal ini dimaksudkan agar kesimpulan penelitian yang dihasilkan oleh peneliti selanjutnya menjadi jauh lebih akurat.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penambahan variabel independen lain seperti pengetahuan, sanksi, dan kepatuhan perpajakan. Dan juga menambahkan variabel dependent yang diteliti seperti kepatuhan pajak. Hal ini dimaksudkan penelitian dapat mengetahui variabel lainnya yang mempengaruhi pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan demikian, model regresi yang terbentuk dapat memprediksi dengan lebih lengkap.

