

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur besaran pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak serta besaran pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-Filing* di PT Bahagia Sejahtera Metalindo. Semakin baik kualitas *e-Filing* maka akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Kualitas *e-Filing* mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo sebesar 82,2%, sedangkan sisanya sebesar 17,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak khususnya pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-Filing* di PT Bahagia Sejahtera Metalindo. Semakin tinggi rasa puas Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT Bahagia Sejahtera Metalindo sebesar 38,8%, sedangkan sisanya sebesar 61,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, masih terdapat beberapa keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas kualitas *e-Filing* yang hanyalah merupakan salah satu layanan perpajakan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak.
2. Jumlah subjek yang diteliti masih tergolong sedikit karena terbatas pada lingkungan satu perusahaan saja.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah didapat, maka peneliti mencoba memberikan saran, sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Peningkatan kualitas *e-Filing* terbukti mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selanjutnya, kepuasan tersebut memberikan dampak pada kepatuhan pajak. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu terus meningkatkan kualitas sistem perpajakan berbasis teknologi terutama sistem *e-filing* agar Wajib Pajak semakin puas dan dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan dan menganalisis variabel-variabel lain yang juga mempunyai kemungkinan untuk berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas dan memperbanyak jumlah responden agar hasilnya dapat menggambarkan keadaan sesungguhnya.