

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 47 sampel Wajib Pajak didapat hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan perpajakan saat ini dengan menggunakan Sistem Administrasi Modern Perpajakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan pernyataan terhadap kualitas pelayanan sebanyak 20 butir pernyataan. Semua dimensi menunjukkan kategori ke empat yaitu kategori baik.
  - Dari dimensi *tangible*, persepsi responden menunjukkan persentase sebesar 53.62%.
  - Dimensi *reliability*, persepsi responden menunjukkan persentase sebesar 44.68%.
  - Dimensi *responsiveness*, persepsi responden menunjukkan persentase sebesar 44.68%.
  - Dimensi *assurance*, persepsi responden menunjukkan persentase sebesar 53.19%.
  - Dimensi *emphaty*, persepsi responden menunjukkan persentase sebesar 45.96%.

- b. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak setelah diadakannya Sistem Administrasi Modern juga sudah baik. Kesimpulan tersebut diperoleh dari pengolahan data atas setiap jawaban yang diberikan dari setiap Wajib Pajak yang menjadi responden dan mewakili Wajib Pajak lainnya yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegallega. Hasil tersebut menunjukkan proporsi tertinggi pada kategori baik. Berikut hasil dari dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak.
- Dimensi integritas profesionalisme, persepsi responden menunjukkan nilai persentase sebesar 49.79%.
  - Dimensi tingkat kemudahan dan efisiensi pelayann, persepsi responden menunjukkan nilai persentase sebesar 45.96%.
  - Dimensi ketersediaan informasi, persepsi responden menunjukkan nilai persentase sebesar 50.21%.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dengan menggunakan uji statistik, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
- Setelah melakukan analisis korelasi diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dalam Sistem Administrasi Modern Perpajakan memiliki hubungan yang tinggi/kuat terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.
  - Melalui analisis regresi diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dalam Sistem Administrasi Modern Perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan dapat diperoleh beberapa hasil dan kesimpulan, adapun saran-saran yang dapat penulis kemukakan dan yang diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak adalah sebagai berikut:

- Kepada pihak Ditjen Pajak, mengingat bentuk pelayanan ini masih baru, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dengan menggunakan Sistem Administrasi Modern Perpajakan diharapkan agar sistem/teknologi informasi yang digunakan dapat terintegrasi dengan baik dan dapat digunakan dengan mudah.
- Karena bentuk pelayanan ini masih baru, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yaitu Sistem Administrasi Modern Perpajakan diharapkan agar para aparat pajak mengadakan peningkatan dalam hal penyuluhan, sosialisasi dan pemberian informasi yang jelas dan benar dari aparat pajak kepada Wajib Pajak tentang aturan, undang-undang, kebijakan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan perpajakan, baik peraturan yang lama maupun yang baru.

Dalam hal ini, *Account Representative* yang dibentuk sebagai penghubung antara kantor pajak dengan para Wajib Pajak, bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional harus lebih dahulu mengerti mengenai peraturan perpajakan yang baru dan sistem yang modern ini dan juga harus lebih proaktif untuk menyampaikan informasi kepada para Wajib Pajak.

- Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar untuk melakukan penelitian terhadap peningkatan kepuasan yang dimiliki Wajib Pajak dengan adanya perubahan implementasi pelayanan terhadap peningkatan penerimaan pajak negara.