

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh penerapan e-SPT dan e-Filling terhadap kepuasan Wajib Pajak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan e-SPT tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 21,8% dan sisanya sebesar 78,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Penerapan *e-Filling* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 44,2% dan sisanya 55,8% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat penulis kemukakan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Majalaya adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkannya sosialisasi secara meluas mengenai penerapan e-SPT dan *e-Filling* kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan lebih mengerti penggunaan dan pemanfaatan penerapan e-SPT dan *e-Filling* serta memahami tujuan diterapkannya e-SPT dan *e-Filling*.

2. Perlu terus dilakukan peningkatan kualitas SDM pajak yang cepat tanggap dan kompeten sehingga bila terjadi error maka dapat cepat dapat segera ditangani oleh staf pajak sehingga wajib pajak merasa puas dengan kinerja staf pajak khususnya KPP Pratama Majalaya.
3. Terus dilakukannya penyempurnaan terhadap sistem e-SPT dan *e-Filling* sehingga meminimalisasikan kekurangan ataupun kendala dalam penggunaan e-SPT dan *e-Filling* oleh Wajib Pajak.