

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonagara, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penerapan e-SPT yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara dinilai sudah baik, dengan adanya tanggapan positif dari wajib pajak sebagai responden. Dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan instrument penelitian kuesioner pernyataan terhadap penerapan e-SPT sebanyak 15 butir pernyataan Tabel 4.10 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Penerapan e-SPT sebesar 73,83%.
- b. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara sudah dapat dikatakan baik. Kesimpulan tersebut diperoleh dari hasil pengolahan data Tabel 4.15 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 76,6 %.
- c. Hasil penelitian terhadap penerapan e-SPT pada wajib pajak di KPP Bojonagara memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 11,5%. Hasil hipotesis dapat disimpulkan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak sehingga hipotesis dalam penelitian ini

dapat diterima. Kinerja pelayanan perpajakan (*e-SPT*) sudah memenuhi harapan wajib pajak maka wajib pajak merasakan kepuasan.

## **5.2 Saran**

Setelah melakukan penelitian dan memperoleh data serta memberikan kesimpulan, peneliti mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui penerapan *e-SPT*. Saran tersebut diantaranya:

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara

Penerapan *e-SPT* di Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara sudah dapat dikatakan sudah baik, dan untuk lebih memaksimalkan pelaksanaan penerapan *e-SPT* maka KPP harus terus melakukan sosialisasi mengenai penerapan *e-SPT* agar lebih dapat dipahami oleh wajib pajak sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam pelaksanaannya.

b. Bagi penelitian selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan serupa, sebaiknya melakukan penelitian terhadap subyek lain yang lebih luas seperti pelayanan aparat pajak, sarana dan prasarana di KPP, Sosialisasi aplikasi *e-SPT* ataupun faktor lain yang mempunyai hubungan dengan *e-SPT* dan kepuasan wajib pajak.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian dai penelitian ini adalah:

- a. Hasil dari penelitian ini kurang mewakili populasi wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara.
- b. Pengaruh yang dihasilkan dari pengolahan data nilainya kecil atau hanya sebesar 11,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti tingkat pendidikan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aplikasi e-SPT.