

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dan implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan modernisasi administrasi perpajakan, khususnya pada KPP Pratama Bandung Bojonegara sudah baik artinya telah memenuhi 4 aspek yaitu:
 - a. Persepsi wajib pajak mengenai perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP menunjukkan 52,75% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
 - b. Persepsi wajib pajak mengenai perubahan implementasi pelayanan menunjukkan 52,08% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
 - c. Persepsi wajib pajak mengenai fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi menunjukkan 49,84% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
 - d. Persepsi wajib pajak mengenai kode etik pegawai menunjukkan 45,05% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
2. Tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap modernisasi administrasi perpajakan sudah baik artinya telah memenuhi 3 aspek yaitu:
 - a. Persepsi wajib pajak mengenai Integritas profesionalisme menunjukkan 44,69% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
 - b. Persepsi wajib pajak mengenai Tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan menunjukkan 42,70% menjawab sangat setuju atau termasuk kategori sangat baik.
 - c. Persepsi wajib pajak mengenai Ketersediaan sumber informasi menunjukkan 39,62% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.

3. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah baik artinya telah memenuhi 3 aspek yaitu:
 - a. Persepsi wajib pajak mengenai Menghitung dan melaporkan SPT dengan benar menunjukkan 52,17% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
 - b. Persepsi wajib pajak mengenai Melaporkan SPT tepat waktu menunjukkan 50,14% menjawab setuju atau termasuk kategori baik.
 - c. Persepsi wajib pajak mengenai Membayar pajak terutang tepat waktu menunjukkan 37,25% menjawab sangat setuju atau termasuk kategori sangat baik.
4. Terdapat pengaruh antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan. Besarnya pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 62,3%, sisanya 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.
5. Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP).

5.2 Saran

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

1. Sosialisasi secara meluas mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan perlu lebih ditingkatkan sehingga wajib pajak akan lebih memahami tujuan dan manfaat diterapkannya modernisasi sistem administrasi perpajakan sehingga akan timbul kesadaran dan motivasi pada diri wajib pajak untuk memanfaatkan fasilitas *e-system* dan pembayaran online sebagai sarana pembayaran dan pelaporan pajak terutang.

2. Perlu dilakukan penyempurnaan secara terus menerus terhadap fasilitas *e-system* sehingga menghilangkan kendala dalam penerapan *e-system* oleh wajib pajak. Dengan kata lain, *e-system* harus lebih mudah digunakan oleh wajib pajak
3. Perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM pajak yang cepat tanggap dan kompeten sehingga dapat membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya sehingga wajib pajak merasa puas dengan kinerja staf pajak khususnya KPP Pratama Bojonegara.
4. Perlu terus dilakukan sosialisasi mengenai perubahan-perubahan terbaru mengenai perpajakan sehingga wajib pajak tidak merasa bingung pada saat penyampaian SPT sehingga diharapkan wajib pajak merasa puas.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah sampel dan ruang lingkup pembagian sampel yaitu hanya 30 responden dan hanya meneliti di KPP Pratama Bojonegara. Bagi peneliti selanjutnya perlu memperluas jumlah sampel penelitian, ruang lingkup penelitian serta variasi responden penelitian bukan hanya wajib pajak orang pribadi saja tetapi juga meliputi wajib pajak badan maupun pengusaha kena pajak. Selain itu perlu diperluas pula indikator dari variabel penelitian khususnya mengenai ketersediaan informasi mengingat hasil validitas mengenai ketersediaan informasi, salah satu butir pertanyaan ada yang tidak valid. Oleh karena itu saran penulis bagi peneliti selanjutnya adalah perlu memperluas ruang lingkup dan pembagian sampel yaitu misalnya ruang lingkup pembagian sampel ke berbagai KPP yang ada di Bandung tidak hanya satu KPP dan jumlah sampel dinaikkan menjadi 100 responden per KPP yang akan diteliti.