

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yaitu Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Penelitian ini menggunakan 100 sample wajib pajak. Dengan menggunakan metode pengumpulan data (penyebaran kuesioner) dan data sekunder dari Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hasil dari penelitian ini diperoleh sebagai berikut:

1. Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan yang dimiliki oleh fiskus akan berdampak pada kepuasan wajib pajak yang semakin meningkat.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan yang semakin meningkat akan membuat kepuasan dari wajib pajak menjadi semakin pula.

3. *E-System* Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik sistem perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak akan berdampak pada kepuasan wajib pajak.
4. Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan dan *E-System* Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden atau wajib pajak, sehingga diharapkan untuk peneliti berikutnya menggunakan sampel lebih banyak dikarenakan penelitian ini dapat di generalisir pada ruang lingkup yang lebih luas.
2. Selama penyebaran kuesioner terdapat beberapa responden yang masih kurang serius saat membaca kuesioner sehingga jawaban yang diberikan kurang sesuai dengan kenyataan yang ada.

## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dikemukakan beberapa saran yang kirannya dapat menjadi masukan yang bermanfaat:

1. Sebaiknya Kompetensi Fiskus harus tetap ditingkatkan diperbarui terus agar wajib pajak dapat terbantu atas setiap masalah perpajakan

yang dihadapi oleh wajib pajak tersebut dan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan yang dimiliki oleh wajib pajak

2. Sebaiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus tetap ditingkatkan karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak menjadi terbantu sehingga kepuasan dari wajib pajak menjadi meningkat pula.
3. *E-System* Perpajakan yang ada saat ini perlu terus ditingkatkan kembali karena semakin baik sistem perpajakan yang ada saat ini dan dapat mempermudah wajib pajak, tentu akan membuat wajib pajak menjadi semakin puas.
4. Peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak dan menggunakan jumlah sample yang lebih banyak serta mengumpulkan data pendukung dengan melakukan *interview*, sehingga pembahasan penelitian lebih luas dan terperinci dan hasil kualitas penelitian semakin baik.