BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Penerapan Sistem *E*-filing berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pada KKP Pratama Gorontalo. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian analisis regresi sederhana Y = 7,213 + 0,490X dimana nilai konstanta sebesar 7,213 yang menunjukkan bahwa jika Penerapan Sistem *E*-filing (X) diasumsikan nilainya sama dengan nol maka kepuasan wajib pajak (Y) akan menurun sebesar (0,490). Yang dapat diartikan bahwa pengaruh variable independen Penerapan Sistem *E*-filing (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,490 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variable Penerapan Sistem *E*-filing (X) sebesar satu satuan maka variable Kepuasan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,490.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa item nomor 15 pada variable penerapan sistem *e-filing* dengan persentase terendah yakni sebesar 72 %, oleh karena itu KPP Pratama Gorontalo disarankan untuk

memberi kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi, seperti memberikan penjelasan yang dapat dipercaya atas dimintanya dokumen pelengkap pada wajib pajak orang pribadi, sehingga wajib pajak tidak lagi mempertanyakan untuk apa dokumen pelengkap masih diminta oleh pihak KPP Pratama Gorontalo

2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa item nomor 9 pada variable kepuasan wajib pajak dengan persentase terendah yakni sebesar 74 %, oleh karena itu, KPP Pratama Gorontalo di sarankan untuk menciptakan kepuasan wajib pajak dengan cara tidak pernah bosan untuk memberikan sosialisasi kepada wajib pajak akan sistem *e-filing*,dan juga karyawan di KPP bisa memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa sistem *e-filing* dapat berjalan dengan transparan dan dipercaya
3. Hasil R^2: 0,483 = 48,3% sementara sisa pengaruh difaktor lain 0,504 = 51,7% Maka dapat disimpulkan peranan faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian sangat besar, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti kembali dengan mengikutsertakan variabel lain seperti : kepatuhan wajib pajak, persepsi wajib pajak, budaya dan komitmen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu, IkaNovarina. (2005). "*Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*". Tesis.Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Universitas Diponegoro Semarang.

Diani Nur Hanifah. 2011. Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan system administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak (Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying)

Direktorat Jenderal pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 *tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.*

Direktorat Jenderal pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 *tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.*

Erly Suandy. (2005). *Hukum Pajak*. Jakarta:Salemba Empat.

Fidel, 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*, Murai Kencana, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Hartono, Ahmad Rudi. 2014. *Banyak Masyarakat Indonesia Tak Jujur Saat Laporkan Pajak*. Diakses pada 20 Maret 2014 dalamhttp://www. merdeka.com/uang/banyak-masyarakat-indonesia-tak-jujur-saat laporkan-pajak.html .Selasa, 25 april 2017 | 13:24 WITA>.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 *tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.*

Kirana, Gita Gowinda. (2010). ”*Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing”. Skripsi. Fakultas Ekonomi.*Universitas Diponegoro Semarang

Kotler, Philip, (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I dan Jilid II Edisi kesembilan, Penerbit Prehallindo, Jakarta.Sellers, Patricia, (2011). *Getting Customer to Love You*, Fortune 13 Maret.

Manurung, Surya. (2015).Kompleksitas Kepatuhan Pajak.Diambil/dari http ://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan pajak.(10 april 2017)

Mardiasmo. 2011, Perpajakan Edisi Revisi 2011 .Yogyakarta: Penerbit Andi..

Mohamed, N, Hussin, *H, and Hussein, R. 2012. Measuring User Satisfaction with Malaysia’s Electronic Government System*. Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294

Nesya, Sheyla Ken. 2016. Pengaruh Penggunaan dan Kemudahan Fasilitas E-filing terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Secara Online pada KPP Pratama Batu”.sss

Rahayu,Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahman, Abdul. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung:Nuansa.

Riduwan, 2010. *Metode dan Teknik menyusun Tesis,* Alfabeta, Bandung,

Rionaldi, 2016. *Account Representative KPP PratamaTegal lega*

Sari, diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung:PT.Refika Aditama.

Subki Abdul Qodir. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Bisnis.*Alfabeta.Bandung

Sugiyono.(2007).*Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif,kualitatif*, dan R&D.Bandung: ALFABETA

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta.

Triastuti, Apriliana 2010. *Efektifitas Strategi Genius Learning dalam Upaya Meningkatkan Keaktifan Belajar Matematika Siswa*.Skripsi. Surakarta: UMS

Yamit, Zulian, (2012). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta

----------2003. *Skala pengukuran variable-variabel penelitian*, cetakan kedua, Alfabeta, Bandung