

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil riset dan pengkajian pada bab sebelumnya, yang disertai dengan teori dan juga konsep yang mendukung pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pada tahapan uji determinasi, kontribusi pengaruh antara variabel pelayanan pajak berbasis digital dengan variabel kepuasan wajib pajak sebanyak 70%.

Lalu pada tahapan terakhir yaitu uji hipotesis yang merupakan suatu inti adanya penelitian ini guna memperoleh bukti berupa data untuk memilih ketetapan apakah menolak atau menerima kebenaran dari kesimpulan atau pernyataan yang sudah ada. Diperoleh hasil bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif yang diterima, maka Pelayanan Pajak Berbasis Digital berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dapat diartikan bahwa semakin berkembangnya pelayanan digital maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai publik yang memperoleh pelayanan. Hal tersebut berpengaruh positif terhadap tingkat minat publik atau masyarakat untuk melakukan kembali pelayanan pajak di Kantor UPPPD Cilandak yang membentuk suatu inovasi dalam proses pelayaannya.

5.2 Implikasi Penelitian

Sebagaimana yang telah disampaikan di atas bahwa pelayanan pajak berbasis digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini

berarti jika ingin meningkatkan kepuasan wajib pajak maka harus mengembangkan pelayanan pajak berbasis digital tersebut.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Teoritis

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti berharap agar peneliti lain dapat mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, sehingga pelayanan pajak berbasis digital akan terus meningkat yang dipengaruhi oleh penyelenggara yang berkelanjutan.

5.3.2 Saran Praktis

Untuk mengembangkan sumber daya yang ada dan meningkatkan kepuasan wajib pajak, UPPPD Cilandak harus terus mengembangkan dan mengeksplor lagi mengenai inovasi pelayanan publik. Tentunya sebagai kantor pelayanan masyarakat, harus mengutamakan kepuasan wajib pajak akan layanan yang diberikan. Dengan adanya masih banyak keluhan dari para wajib pajak mengenai layanan pajak, diharapkan pada tahun-tahun berikutnya keluhan dari masyarakat berkurang dan akan terus melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.