



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kemudahan Sistem DJP *Online* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,231, nilai T-statistics sebesar 1,729 yang lebih kecil dari nilai batas kritis 1,96, serta nilai P-values sebesar 0,084 yang lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak. Meskipun arah hubungan antara kemudahan sistem DJP *Online* dan kepuasan wajib pajak bersifat positif, namun pengaruh tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan sistem DJP *Online* belum sepenuhnya mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak. Kemungkinan masih terdapat kendala yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut, seperti pemahaman penggunaan sistem, kendala teknis, atau keterbatasan dalam mengakses layanan digital perpajakan.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,605, nilai T-statistics sebesar 4,292 yang lebih besar dari 1,96, serta nilai P-values sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Pelayanan yang profesional, responsif, ramah, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan fiskus

menjadi salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan sistem DJP *Online* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem DJP *Online* agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi wajib pajak. Pengembangan tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sistem, seperti memperbaiki tampilan antarmuka agar lebih sederhana dan mudah dipahami, meningkatkan kecepatan akses sistem, serta meminimalisir gangguan teknis seperti error atau server down yang dapat menghambat proses pelaporan maupun pembayaran pajak secara *online*. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak juga diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan sistem DJP *Online*, baik melalui seminar, media sosial, maupun panduan penggunaan yang lebih jelas dan mudah diakses oleh wajib pajak. Dengan adanya peningkatan sistem dan pemahaman wajib pajak terhadap layanan digital perpajakan, diharapkan sistem DJP *Online* dapat dimanfaatkan secara optimal sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap layanan perpajakan berbasis digital.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat terus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparat pajak dengan memberikan pelatihan secara

berkala mengenai pelayanan prima, komunikasi yang efektif, serta pemahaman yang lebih mendalam terkait peraturan perpajakan. Selain itu, aparat pajak juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang responsif, ramah, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan yang dihadapi. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, diharapkan wajib pajak akan merasa lebih nyaman, terbantu, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Hal tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan serta mendukung terciptanya hubungan yang lebih baik antara wajib pajak dan otoritas perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan perpajakan di masa yang akan datang.



