



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar penulis dapat menarik beberapa kesimpulan di antaranya sebagai berikut :

1. Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang memiliki 2 (dua) pengguna (*user*) diantaranya admin dan Wajib Pajak. Admin dapat melakukan pengolahan data di dalam sistem yang telah dibangun seperti data user (admin), manajemen group, manajemen deskripsi, dan manajemen hasil. Sedangkan Wajib Pajak hanya melakukan masukan (*input*) data informasi Wajib Pajak, masukan (*input*) kuisisioner, dan masukan (*input*) saran atau kritik.
2. Sistem yang dibangun pada penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak berbasis *Progressive Web Application (PWA)* dan memiliki beberapa tabel pada database yang dibuat menggunakan *MySQL*, tabel-tabel tersebut di antaranya : tabel jawaban, tabel informasi Wajib Pajak, tabel pernyataan atau deskripsi, tabel instrument, dan tabel pengguna (*user*).
3. Penerapan *Progressive Web Application (PWA)* untuk membangun suatu sistem yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak terdiri dari beberapa halaman (*page*) di antaranya : Halaman kuisisioner di mana terdapat *form* masukan (*input*) informasi data Wajib Pajak berupa nama, Nomor Objek Pajak (NOP), alamat, kecamatan, serta nomor telepon. Terdapat *form* masukan (*input*) kuisisioner dan *form* masukan (*input*) untuk saran maupun kritik. Halaman *dashboard* admin yang terdiri dari halaman utama (*home page*), halaman manajemen *group*, deskripsi, dan hasil kuisisioner.
4. Sistem penilaian kepuasan Wajib Pajak ini menerapkan metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)* yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak berdasarkan hasil pengisian survei.



5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Sebelum sistem tersebut diimplementasikan dan dioperasikan, sebaiknya diadakan pelatihan terlebih dahulu kepada admin yang akan memajemen sistem ini agar sistem dapat berjalan sebagaimana mestinya.
2. Sebelum Wajib Pajak melakukan pengisian survey diharapkan pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang membimbing dan menjelaskan kepada Wajib Pajak agar terhindar dari kesalahan atau kekeliruan dalam melakukan proses pengisian survey.
3. Diharapkan kepada admin sistem agar dapat mengimplementasikan dan mengelola *website* ini dengan baik.
4. *Website* yang telah dibangun ini sebaiknya digunakan secara berkala sehingga apabila ada kekurangan dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan.