

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan memoderasi pada kepuasan wajib pajak di wilayah kota Bekasi, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Modernisasi sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan dan modernisasi sistem secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi variabel modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kepuasan wajib pajak tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Kepuasan wajib pajak dapat memoderasi pengaruh modernisasi sistem terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memerlukan waktu yang cukup panjang untuk melakukan penyebaran dan pengisian kuisioner, dikarenakan tidak semua wajib pajak mau mengisi kuisioner ini.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti memberikan saran untuk pengembangan bagi peneliti berikutnya dengan didasari beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan wajib pajak kota Bekasi sebagai populasi. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan wajib pajak yang lebih luas lagi seperti populasi wajib pajak Jawa Barat sehingga cakupan penelitian lebih luas.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain dalam penelitian selanjutnya, seperti sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan variabel lainnya.