

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas untuk objek penelitian Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang. Sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk Wajib Pajak secara umum.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, yakni variabel kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data primer. Tidak menutup kemungkinan terjadi perbedaan persepsi antara tujuan penelitian dengan responden.

### 5.3. Saran

Dengan memperhatikan keterbatasan yang ada dalam penelitian, hasil pengujian, dan wawancara selama penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas objek penelitian yaitu jumlah sampel maupun luas daerah penelitian dengan tujuan hasil penelitian dapat digeneralisasi.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel penelitian lainnya yang dapat mempengaruhi objek penelitian dan belum termasuk ke dalam model regresi ini seperti contohnya sosialisasi pemerintah.
3. Kepada Pemerintah Kota Padang diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran online yang ada, karena dari hasil analisis diketahui dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

