

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah memerlukan dukungan pembiayaan yang memadai agar pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan daerah dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Ketersediaan sumber pembiayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah menuntut pemerintah daerah mampu mengelola keuangan secara mandiri sebagai indikator keberhasilan pembangunan daerah (Khoiriyyah & Alliyah, 2025). Kemampuan tersebut sangat bergantung pada optimalisasi sumber-sumber pendapatan daerah yang dimiliki pemerintah daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi salah satu sumber pembiayaan yang memiliki peran penting dalam struktur keuangan daerah. PAD mencerminkan tingkat kemandirian fiskal daerah dalam membiayai kebutuhan pembangunan tanpa ketergantungan yang tinggi terhadap pemerintah pusat (Dumbia et al., 2025). Kontribusi PAD yang tinggi akan memperkuat kapasitas pemerintah daerah dalam menjalankan program pembangunan dan pelayanan masyarakat. Optimalisasi PAD menjadi perhatian utama pemerintah daerah dalam mewujudkan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan (Martaviona & Nurhalimah, 2025).

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, PAD terdiri atas pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Di antara komponen tersebut, pajak daerah menjadi sumber penerimaan yang memberikan kontribusi terbesar terhadap PAD (Hidayat & Maulana, 2022). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pajak memiliki fungsi strategis sebagai sumber pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan (Mandagi et al., 2024).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak provinsi yang memiliki kontribusi besar terhadap penerimaan daerah. Dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, PKB menjadi salah satu penopang utama PAD (Pilly et al., 2025). Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, pertumbuhan ekonomi, serta mobilitas masyarakat, jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kondisi tersebut menjadikan PKB sebagai instrumen fiskal yang sangat penting dalam mendorong peningkatan pendapatan daerah.

Provinsi Jawa Tengah menjadi salah satu daerah dengan tingkat kepemilikan kendaraan bermotor yang cukup tinggi di Indonesia. Tingginya tingkat kepemilikan ini dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduk, perkembangan ekonomi daerah, serta

meningkatnya mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan sektor transportasi darat berkembang pesat, yang pada dasarnya memberikan potensi besar bagi penerimaan PKB sebagai salah satu sumber utama PAD (Niayah & Danisya, 2022). Realisasi penerimaan PKB di Provinsi Jawa Tengah nyatanya masih belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Tabel 1.1 Jumlah Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah

Tahun	Target PKB	Realisasi PKB	Persentase
2025	4.353.358.423.000	3.956.910.623.400	90.89%
2024	6.505.647.791.000	5.474.924.847.700	84.16%
2023	6.022.354.487.000	5.509.907.492.075	91.49%

Sumber: BAPENDA Jawa Tengah

Realisasi penerimaan PKB di Provinsi Jawa Tengah selama tahun 2023–2025 masih berada di bawah target yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat potensi penerimaan pajak yang belum tergalikan secara optimal. Belum optimalnya realisasi penerimaan PKB mengindikasikan adanya berbagai kendala, baik yang bersifat administratif maupun yang berkaitan dengan perilaku wajib pajak (Haryadi et al., 2019).

Salah satu faktor yang memengaruhi belum optimalnya penerimaan PKB adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku secara tepat waktu dan sukarela. Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya pajak, sedangkan faktor eksternal meliputi kebijakan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan penerapan sanksi perpajakan (Khaliq & Widodo, 2023). Masih banyak wajib

pajak kendaraan bermotor yang menunda pembayaran pajak sehingga menimbulkan tunggakan pajak dan berdampak pada menurunnya penerimaan daerah.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menerapkan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu upaya meningkatkan penerimaan PKB dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 100.3.3.1/87 Tahun 2025, program pemutihan merupakan pembebasan sanksi administratif dan denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak pokok kendaraan bermotor. Program tersebut berlangsung pada tanggal 8 April 2025 sampai 30 Juni 2025. Kebijakan pemutihan bertujuan memberikan keringanan kepada wajib pajak yang menunggak agar kembali melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelaksanaan program pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memperoleh respons yang cukup positif dari masyarakat, khususnya di Kota Semarang. Data dari Unit Pelaksana Pendapatan Daerah (UPPD) Semarang 1 menunjukkan bahwa sebanyak 61.470 objek pajak memanfaatkan kebijakan tersebut (Bapenda Jateng, 2026). Tingginya tingkat partisipasi masyarakat mengindikasikan bahwa kebijakan pemutihan efektif dalam meningkatkan penerimaan PKB dalam jangka pendek. Peningkatan penerimaan pada periode pemutihan belum tentu mencerminkan peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan dalam jangka Panjang (Tsaniyah et al., 2025). Sebagian wajib pajak disinyalir hanya memanfaatkan program pemutihan untuk menghindari sanksi administratif tanpa diimbangi dengan perubahan perilaku kepatuhan pada periode-

periode berikutnya. Kondisi tersebut menegaskan bahwa efektivitas program pemutihan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini didasarkan pendapat Heider (1958) pada *Attribution Theory* yang menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kesadaran, pemahaman, dan motivasi individu. Faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebijakan, maupun situasi tertentu yang memengaruhi perilaku seseorang. Teori atribusi pada dasarnya menyatakan bahwa apabila individu mengamati perilaku orang lain, mereka akan mencoba menentukan apakah perilaku tersebut ditimbulkan oleh pengaruh internal atau eksternal.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan faktor eksternal yang diterapkan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, lalu kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang mendorong individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (Hidayah & Puspitosari, 2024). Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena memahami pentingnya pajak bagi pembangunan daerah dan pelayanan publik. Wajib pajak dengan tingkat kesadaran rendah cenderung hanya memanfaatkan program pemutihan sebagai kesempatan untuk memperoleh keringanan sementara tanpa adanya perubahan perilaku kepatuhan di masa mendatang (Nyale & Condrowati, 2024).

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai faktor eksternal dan kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik demografis wajib pajak (Seventeen et al., 2023). Perbedaan karakteristik seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dapat membentuk cara wajib pajak memandang kewajiban perpajakan, kemampuan ekonomi dalam memenuhi kewajiban tersebut, serta respons terhadap kebijakan pemutihan pajak. Wajib pajak yang berada pada kelompok usia produktif, memiliki pekerjaan tetap, atau memiliki tingkat tanggung jawab ekonomi yang berbeda dimungkinkan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tidak sama. Karakteristik demografis tersebut perlu dikendalikan dalam analisis agar hubungan antara implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan secara lebih akurat tanpa dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Chaerani et al. (2024) dan Meiryani et al. (2022) menunjukkan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena penghapusan sanksi administrasi dan denda mampu mendorong wajib pajak melunasi tunggakan pajaknya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penghapusan sanksi administrasi dan denda keterlambatan pembayaran pajak dapat mendorong wajib pajak yang sebelumnya menunggak untuk melunasi kewajibannya. Dengan adanya keringanan tersebut, beban finansial yang harus ditanggung wajib pajak menjadi lebih ringan sehingga mereka lebih terdorong untuk melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

Hasil penelitian lain menunjukkan temuan berbeda. Silviani & Liswanty (2024) menyatakan bahwa program pemutihan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam jangka panjang. Wajib pajak cenderung menunda pembayaran pajak dengan harapan pemerintah kembali mengadakan program pemutihan pada periode berikutnya. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan *moral hazard* yang dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak (Jannah & Nugraeni, 2024).

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu umumnya hanya menguji pengaruh langsung program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa mempertimbangkan faktor internal wajib pajak secara lebih mendalam, khususnya kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung memberikan atribusi positif terhadap program pemutihan sehingga lebih terdorong untuk patuh membayar pajak. Wajib pajak dengan tingkat kesadaran rendah cenderung memandang program pemutihan hanya sebagai bentuk keringanan sementara tanpa adanya perubahan perilaku kepatuhan di masa mendatang. Kesadaran wajib pajak diduga mampu memperkuat hubungan antara program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini tidak hanya menguji peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi, tetapi juga memasukkan karakteristik demografis berupa jenis kelamin, usia, dan pekerjaan sebagai variabel kontrol. Penggunaan variabel kontrol bertujuan mengendalikan pengaruh karakteristik responden yang berpotensi memengaruhi

kepatuhan wajib pajak sehingga hubungan antara implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak dapat diestimasi secara lebih tepat. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan validitas hasil penelitian sekaligus memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan dari sisi konteks penelitian dan pendekatan analisis yang digunakan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada pengujian pengaruh langsung Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak atau menempatkan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen. Penelitian ini mengembangkan model penelitian dengan menguji peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan kepatuhan wajib pajak pada pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengembangan penelitian juga dilakukan melalui penggunaan variabel kontrol berupa jenis kelamin, usia, dan pekerjaan untuk mengendalikan karakteristik demografis responden yang berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel kontrol tersebut tidak dimaksudkan sebagai variabel utama penelitian, tetapi sebagai upaya memperoleh estimasi pengaruh implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak secara lebih akurat. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif mengenai efektivitas Program Pemutihan

Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, di wilayah Kota Semarang I.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang secara administratif dibagi menjadi tiga wilayah kerja Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)/SAMSAT, yaitu SAMSAT Semarang I, SAMSAT Semarang II, dan SAMSAT Semarang III. Pembagian ini bertujuan agar pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dijangkau secara lebih merata oleh masyarakat sesuai dengan sebaran wilayah kecamatan di Kota Semarang. SAMSAT Semarang I melayani wilayah bagian timur dan pusat kota yang mencakup Kecamatan Gayamsari, Pedurungan, Genuk, Semarang Utara, dan Semarang Tengah, sedangkan SAMSAT Semarang II dan SAMSAT Semarang III masing-masing melayani wilayah kecamatan lain di bagian selatan serta barat Kota Semarang, termasuk Kecamatan Ngaliyan, Tugu, Mijen, dan Gunungpati (Bapenda Jawa Tengah, 2026).

Wilayah Kota Semarang I dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak yang heterogen di wilayah pusat kota. SAMSAT Semarang I juga memiliki wilayah kerja terluas dibanding dua SAMSAT lainnya, yaitu mencakup 6 kecamatan dan 68 kelurahan, sehingga relevan dijadikan lokasi penelitian terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Karakteristik tersebut memberikan gambaran yang lebih beragam mengenai perilaku wajib pajak dalam memanfaatkan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor serta memenuhi kewajiban perpajakannya. Keberagaman karakteristik wajib pajak tersebut juga memungkinkan diperolehnya variasi responden yang memadai

sehingga hubungan antara implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak dapat dianalisis secara lebih komprehensif dengan tetap mengendalikan perbedaan karakteristik demografis responden.

Berbagai fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan menunjukkan bahwa, penelitian ini penting untuk dilakukan karena implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor belum tentu menghasilkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang sama pada setiap wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas program tersebut masih memerlukan pengujian lebih lanjut melalui model penelitian yang mampu mempertimbangkan faktor internal wajib pajak serta karakteristik demografis responden sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian perpajakan daerah, khususnya mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

1.2 Rumusan Masalah

Realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Jawa Tengah yang masih belum mencapai target selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih perlu ditingkatkan. Program Pemutihan PKB telah diterapkan sebagai kebijakan untuk mendorong

kepatuhan wajib pajak, namun dampaknya dalam membentuk perilaku kepatuhan yang berkelanjutan masih dipertanyakan, mengingat adanya inkonsistensi hasil pada penelitian-penelitian terdahulu.

Apabila permasalahan ini tidak dikaji secara mendalam, pemerintah daerah berisiko terus merancang kebijakan pemutihan yang hanya berdampak jangka pendek tanpa disertai strategi peningkatan kesadaran wajib pajak yang berkelanjutan, sehingga target penerimaan PKB akan terus sulit tercapai secara optimal. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah implementasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak memperkuat program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dampak implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel moderasi pada wilayah SAMSAT Semarang I. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Menganalisis peran kesadaran wajib pajak dalam memoderasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata, baik dalam ranah akademis maupun dalam konteks kebijakan dan praktik perpajakan daerah. Kontribusi tersebut diuraikan menjadi dua kelompok sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu perpajakan daerah, khususnya yang berkaitan dengan program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kebijakan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, khususnya SAMSAT Semarang I dan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), dalam menilai efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah

daerah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor secara berkelanjutan.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kebijakan perpajakan yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan penerimaan daerah dalam jangka pendek, tetapi juga pada pembentukan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan berkelanjutan.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan peta jalan (*roadmap*) yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai alur berpikir dan susunan pembahasan dalam penelitian ini. Penyusunan sistematika ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami keterkaitan logis antarbab secara berurutan dan sistematis, mulai dari identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan. Penelitian ini terdiri atas lima bab yang saling berkesinambungan, dengan uraian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian yang disusun secara deduktif, dimulai dari kondisi ideal pengelolaan keuangan daerah, potensi PKB sebagai sumber PAD, permasalahan rendahnya realisasi penerimaan PKB di Provinsi Jawa Tengah, hingga identifikasi *research gap* yang menjadi dasar urgensi penelitian mengenai dampak implementasi program pemutihan PKB. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai kerangka berpikir dalam penelitian, meliputi *Attribution Theory*, pajak daerah, pajak kendaraan bermotor, program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, serta variabel moderasi. Selain itu, bab ini juga memuat kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam pengujian penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data melalui kuesioner, serta metode analisis data dengan bantuan IBM SPSS Statistics.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data secara sistematis, mencakup gambaran umum dan karakteristik responden, statistika deskriptif, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda, dan hasil pengujian MRA. Selanjutnya, bab ini membahas hasil pengujian hipotesis mengenai dampak implementasi Program Pemutihan PKB terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan mengaitkannya pada *Attribution Theory* dan penelitian terdahulu yang relevan untuk menghasilkan interpretasi yang komprehensif.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan yang dirumuskan secara ringkas dan tegas berdasarkan hasil pengujian hipotesis. Selain itu, bab ini memuat keterbatasan penelitian yang perlu diperhatikan serta saran yang ditujukan kepada pemerintah daerah, khususnya SAMSAT Semarang I dan BAPENDA Provinsi Jawa Tengah, maupun kepada peneliti selanjutnya sebagai rekomendasi pengembangan penelitian di masa mendatang.