

BAB IV

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

4.1 Simpulan

Kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik ini didasarkan pada penganggaran musyawarah rencana pembangunan (musrenbang) 2023 di Kota Semarang akan memperhatikan alokasi anggaran berdasarkan tingkat kepatuhan PBB 2022 di setiap wilayah. Penyampaian SPPT PBB secara elektronik merupakan salah satu proyek *E-Government* yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak menumbuhkan kecenderungan di antara wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada para wajib pajak, maka akan menumbuhkan kenyamanan dan meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Selain itu, proses penyampaian kebijakan SPPT PBB secara elektronik juga akan memudahkan dan memberikan kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang akan menimbulkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak PBB di Kota Semarang.

Hasil penelitian ini menjelaskan adanya pengaruh signifikan positif kebijakan penyampaian E-SPPT PBB terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat, sebagai berikut:

1. Menurut uji regresi linear sederhana variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) mengalami nilai regresi sebesar 1,104. Hal tersebut menunjukkan apabila nilai variabel penyampaian SPPT PBB secara elektronik (X) meningkat sebesar 1%, maka nilai variabel kepatuhan wajib pajak PBB (Y) akan meningkat sebesar 1,104. Dalam arti lain yaitu penyampaian SPPT PBB secara elektronik dan kepatuhan wajib pajak PBB memiliki sifat hubungan positif karena nilai koefisien positif. Apabila penyampaian SPPT PBB secara elektronik meningkat maka kepatuhan wajib pajak PBB akan meningkat pula dan begitupun sebaliknya.
2. Uji hipotesis dalam penelitian ini ada dua yaitu, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari uji t dapat dilihat dari nilai signifikansi $0.00 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Yang artinya terdapat pengaruh antar variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan pengambilan keputusan tabel *P-Value* atau Sig penelitian ini berada pada $0,000 < 0.01$ yang berarti hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan terkait kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat. Hal ini dapat dilihat juga berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), menunjukkan bahwasannya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,937 yang artinya pengaruh variabel

independen (X) terhadap variabel (Y) sebesar 93,7% dan sisanya sebesar 6,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kelebihan yang dirasakan dari adanya kebijakan penyampaian SPPT PBB secara elektronik oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang ini, antara lain:

- a. Bapenda Kota Semarang dapat memberikan informasi SPPT PBB lebih cepat dan tepat kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB karena adanya elektronifikasi;
- b. Masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB mudah dalam mengetahui persyaratan untuk mengurus layanan SPPT PBB melalui *website* E-SPPT PBB;
- c. Masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB mengetahui informasi ketetapan Pajak PBB.
- d. Masyarakat yang menjadi wajib pajak PBB menjadi patuh untuk membayar pajak PBB karena mudah dalam mengakses besaran pajak terutang yang dimiliki.

4.2 Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi merupakan akibat atau konsekuensi langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Implikasi hasil penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni:

a. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini berkontribusi menambah literatur dan bukti empiris bahwa variabel dalam penelitian ini membuktikan adanya

pengaruh signifikan positif antara penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PBB dalam membayar PBB di Kecamatan Semarang Barat. Hal tersebut juga berdasarkan teori dan indikator yang digunakan, yang pertama teori *E-Service Quality* menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler yaitu penyampaian SPPT PBB secara elektronik harus memperhatikan beberapa hal yakni efisiensi, reliabilitas, *fulfillment* dan privasi. Yang kedua, teori menurut *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)* dalam *Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance* tahun 2004, yang menyatakan hasil kepatuhan (*compliance outcomes*) adalah *registration, filling, reporting* dan *payment*.

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada objek wajib pajak PBB menggunakan metode kuantitatif, menunjukkan bahwa di Kota Semarang terjadi kenaikan realisasi PBB sebesar Rp65.868.523.944 atau 102,54% sedangkan, kenaikan realisasi PBB di Kecamatan Semarang Barat sebesar Rp11.231.814.736 atau 109,39% jika dibandingkan tahun 2022. Hasil penelitian ini selaras dengan riset terdahulu, dimana pada penelitian terdahulu juga terjadi kenaikan, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini valid. Oleh karena itu, teori yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan pada penelitian ini.

b. Implikasi Praktis

Implikasi praktis dalam penelitian ini dapat dilihat melalui hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif terkait kebijakan

penyampaian SPPT PBB secara elektronik terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Semarang Barat. Oleh karena itu, melihat pada realisasi pendapatan PBB di Kota Semarang tahun 2023 telah mengalami peningkatan sebesar Rp65.868.523.944 atau 102,54% sedangkan, kenaikan realisasi PBB di Kecamatan Semarang Barat sebesar Rp11.231.814.736 atau 109,39% jika dibandingkan tahun 2022. Selain itu, faktor kemampuan bayar atau *ability to pay* masyarakat di Kecamatan Semarang Barat tergolong tinggi, yang dapat dilihat dari hasil kenaikan pembayaran PBB dari tahun 2022 ke 2023. Kemudian, jika dilihat dari faktor pembangunan di Kecamatan Semarang Barat juga meningkat, baik pembangunan secara infrastruktur maupun sosial ekonomi, terbukti dengan adanya investasi yang masuk di Kecamatan Semarang Barat yaitu pembangunan *The Park Mall* dan *POJ City (Pearl of Java)*. Pembangunan tersebut merupakan cerminan dari kepercayaan investor untuk berinvestasi di Kecamatan Semarang Barat.

4.3 Saran

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka terdapat saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Maka untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian kualitatif untuk menyertakan alasan-alasan yang lebih mendalam terhadap kepatuhan wajib pajak PBB.

2. Untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa depan, disarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan eksplorasi terhadap variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, mengingat variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 93,7%.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sama. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memperluas sampel penelitian tidak hanya tingkat kecamatan tetapi se-Kota Semarang.
4. Bagi peneliti selanjutnya juga dapat menganalisis sistem aplikasi E-SPPT PBB serta melakukan *monev* (*monitoring* dan evaluasi) terkait penggunaan aplikasi.