

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Unit Pelaksana Pelayanan Daerah (UPPD) Kota Semarang III merupakan instansi kepanjangan tangan dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah yang memegang otoritas penuh atas pengelolaan administrasi serta pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di sektor Semarang bagian barat. Sebagai lembaga pemungut pendapatan daerah, Bapenda Provinsi Jawa Tengah kedudukannya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Jawa Tengah. Operasionalisasi pelayanan berpusat di Jalan Hanoman No. 2, Krapyak, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang. Batas wilayah kerja instansi ini mengover lima kecamatan strategis, meliputi Semarang Barat, Ngaliyan, Tugu, Mijen, dan Gunungpati.

4.1.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden

Pengumpulan data primer dalam kajian ini bersumber dari 100 individu pembayar pajak yang merealisasikan transaksi PKB secara langsung di UPPD Kota Semarang III. Segmentasi responden dipetakan secara terstruktur berdasarkan variabel demografi berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, jenis kendaraan serta intensitas penyeteran PKB. Rekapitulasi sebaran data tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki – Laki	49	49%
Perempuan	51	51%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Persentase keterwakilan perempuan menyentuh angka 51% (51 orang), sedangkan kelompok laki-laki berada pada porsi 49% (49 orang). Data ini menunjukkan kelompok wanita mendominasi survei secara tipis. Selisih yang sangat moderat (2%) mengonfirmasi bahwa aktivitas pengurusan PKB langsung di kantor bersama tersebut terdistribusi secara seimbang antar-gender.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17 – 25 Tahun	41	41%
26 – 35 Tahun	24	24%
36 – 45 Tahun	15	15%
46 – 55 Tahun	14	14%
>55 Tahun	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Dominasi terbesar disumbang oleh generasi muda pada rentang usia 17–25 tahun dengan porsi 41% (41 orang), disusul usia 26–35 tahun sebesar 24% (24 orang), dan usia 36–45 tahun sebanyak 15% (15 orang). Porsi terkecil diisi oleh kelompok umur 46–55 tahun sebesar 14% (14 orang) dan usia di atas 55 tahun sebanyak 6% (6 orang). Fenomena ini menjadi sinyal positif bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Semarang didominasi oleh kelompok usia produktif awal yang memiliki kesadaran hukum tinggi.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	26	26%
PNS/TNI/POLRI	4	4%
Pegawai Swasta	32	32%
Wiraswasta	12	12%
Lainnya	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Sebanyak 32% (32 orang) responden mengidentifikasi diri sebagai karyawan swasta, diikuti oleh kelompok akademis (pelajar/mahasiswa) sebesar 26% (26 orang) dan sektor pekerjaan informal lainnya sebanyak 26% (26 orang). Responden berlatar belakang wiraswasta mencatat angka 12% (12 orang), sementara segmen PNS/TNI/POLRI menduduki porsi terendah dengan angka

4% (4 orang). Latar belakang profesi yang variatif ini membuktikan bahwa potret pelayanan langsung di UPPD Kota Semarang III menyentuh berbagai lapisan ekonomi.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Tabel 4. 4 Jenis Kendaraan

Jenis Kendaraan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Roda 2	63	63%
Roda 4	6	6%
Roda 2 dan Roda 4	28	28%
Lainnya	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel di atas, 63% (63 orang) menjadi pemilik jenis kendaraan roda 2, disusul kepemilikan ganda (roda dua dan roda empat) sebesar 28% (28 orang). Kelompok pembayar pajak roda empat murni tercatat sebanyak 6% (6 orang), sedangkan jenis moda transportasi lainnya berada pada posisi 3% (3 orang). Karakteristik sampel ini merefleksikan keadaan riil di mana populasi kendaraan roda dua memang mendominasi jalanan di wilayah Semarang Barat dan sekitarnya.

- e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran PKB di UPPD Kota Semarang III

Tabel 4. 5 Frekuensi Pembayaran PKB

Frekuensi Pembayaran	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1 Kali	36	36%
2 – 5 Kali	34	34%
>5 Kali	30	30%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, 2026

Responden yang baru pertama kali memanfaatkan pelayanan langsung tatap muka tercatat sebanyak 36% (36 orang), sedangkan yang memiliki riwayat 2–5 kali kunjungan berada pada angka 34% (34 orang). Selebihnya, sebanyak 30% (30 orang) merupakan pengguna setia dengan frekuensi di atas 5 kali. Angka kumulatif menunjukkan bahwa 64% sampel merupakan pelanggan berulang, sehingga kesaksian yang mereka berikan terkait performa pelayanan instansi dinilai sangat kredibel.

4.2 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan guna menggambarkan karakteristik dasar data hasil penelitian secara ringkas dan terstruktur. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS dengan jumlah data sebanyak 100 responden, diperoleh gambaran sebagai berikut.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Langsung (X)	100	27,00	50,00	42,3800	4,78588
Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	100	24,00	40,00	35,0200	3,81380
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Skor penilaian untuk variabel Kualitas Pelayanan Langsung (X) bergerak dinamis antara nilai terkecil 27,00 hingga nilai konvensional tertinggi 50,00. Perolehan rerata (*mean*) pada angka 42,38 mengindikasikan kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap performa pelayanan Bapenda. Kualitas data dinyatakan solid karena nilai standar deviasi yang rendah (4,786) mengonfirmasi bahwa variasi persepsi responden tidak mengalami deviasi ekstrem dari jalur rata-rata.

Di sisi lain, parameter variabel Kepatuhan Membayar PKB (Y) mendeteksi perolehan skor minimum sebesar 24,00 dan skor maksimum sebesar 40,00. Tingginya kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam melunasi kewajiban PKB mereka tecermin dari capaian angka rata-rata sebesar 35,02. Tingkat persebaran data yang stabil di level standar deviasi 3,814 memperlihatkan bahwa pola jawaban yang diberikan responden bersifat konsisten. Kesimpulan makro dari analisis deskriptif ini memperlihatkan adanya sinkronisasi yang baik antara persepsi pelayanan yang berkualitas tinggi dengan tingginya derajat kepatuhan wajib pajak di lokasi penelitian.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah memenuhi syarat sebagai alat ukur yang baik dan dapat diandalkan dalam menghasilkan data yang akurat. Karakteristik instrumen yang kredibel ditandai oleh terpenuhinya prasyarat validitas dan reliabilitas data secara meyakinkan (Priadana & Sunarsi, 2021). Guna mencapai tujuan tersebut, analisis pengujian instrumen diorganisasikan ke dalam dua fase, yaitu uji validitas serta uji reliabilitas, dengan mengintegrasikan sistem komputasi program SPSS. (*Statistical Package for the Social Sciences*).

a. Uji Validitas

Akurasi dari setiap butir pernyataan kuesioner dalam menjangkau data yang esensial diverifikasi secara empiris melalui prosedur uji validitas. Metode statistik yang diaplikasikan dalam tahapan ini adalah formula korelasi *Pearson Product Moment*, dengan ketentuan duga validitas terpenuhi apabila koefisien r hitung bernilai lebih besar daripada r tabel. Melalui penentuan taraf signifikansi sebesar 5% pada ukuran sampel sejumlah $n = 100$, parameter acuan untuk batas kritis r table yang ditetapkan dalam riset ini adalah sebesar 0,195.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X

Uji Validitas				
Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Langsung (X)	X.01	0,674	0,195	VALID
	X.02	0,617	0,195	VALID
	X.03	0,751	0,195	VALID
	X.04	0,648	0,195	VALID
	X.05	0,399	0,195	VALID
	X.06	0,620	0,195	VALID
	X.07	0,713	0,195	VALID
	X.08	0,609	0,195	VALID

	X.09	0,589	0,195	VALID
	X.10	0,666	0,195	VALID

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Status validitas bagi ke-10 butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Langsung (X) dikonfirmasi oleh luaran pengujian, di mana ambang batas r table sebesar 0,195 berhasil dilampaui oleh seluruh koefisien r hitung. Koefisien r hitung dengan nilai tertinggi dicatatkan oleh butir X.03 yaitu sebesar 0,751, sedangkan titik terendah ditemukan pada butir X.05 dengan nilai 0,399 yang posisinya tetap berada di atas batas kritis r tabel. Atas dasar capaian angka tersebut, seluruh komponen pernyataan dalam variabel X dinyatakan memenuhi kualifikasi baku untuk difungsikan sebagai instrumen penjangkaran data lapangan.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Uji Validitas				
Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepatuhan	Y.01	0,668	0,195	VALID
Membayar	Y.02	0,721	0,195	VALID
Pajak	Y.03	0,622	0,195	VALID
Kendaraan	Y.04	0,622	0,195	VALID
Bermotor (Y)	Y.05	0,791	0,195	VALID

	Y.06	0,654	0,195	VALID
	Y.07	0,641	0,195	VALID
	Y.08	0,484	0,195	VALID

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Kondisi linier diperlihatkan oleh variabel Kepatuhan Membayar PKB (Y), di mana kelolosan nilai r hitung terhadap ambang batas r tabel sebesar 0,195 mengukuhkan validitas 8 butir pernyataan yang diuji. Fluktuasi nilai korelasi pada variabel Y ini bergerak dari skor puncak senilai 0,791 pada butir Y.05 hingga menyentuh skor paling dasar sebesar 0,484 pada butir Y.08 yang secara konseptual masih berada di zona aman di atas r tabel. Oleh karena itu, peneliti menetapkan seluruh indikator pada variabel Y berstatus layak untuk dioperasikan dalam pengujian. Secara menyeluruh, interaksi data pada kedua variabel membuktikan bahwa total 18 item pernyataan memenuhi kriteria validitas yang dipersyaratkan bagi sebuah instrumen penelitian ilmiah

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen penelitian ketika digunakan secara berulang, dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas				
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan Langsung (X)	0,832	10	0,60	RELIABEL
Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,799	8	0,60	RELIABEL

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Peneliti mencatat bahwa instrumen Kualitas Pelayanan Langsung (X) menorehkan koefisien *Cronbach's Alpha* senilai 0,832, yang secara otomatis melampaui ambang batas reliabilitas standar 0,60. Untuk instrumen Kepatuhan Membayar PKB (Y), pengujian menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,799, sebuah pencapaian yang juga berada di atas parameter baku minimal. Temuan ini membuktikan secara empiris bahwa keseluruhan alat ukur dalam riset ini memiliki derajat validitas yang tinggi, stabilitas reliabilitas yang kuat, serta konsistensi internal yang tepercaya

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

Pelaksanaan pengujian asumsi klasik memegang peranan krusial untuk memverifikasi bahwa model regresi yang dikembangkan terbebas dari penyimpangan statistik dan layak diinterpretasikan. Rangkaian uji penunjang yang dioperasikan dalam tahapan analisis ini mengombinasikan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, serta uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Tujuan utama dari operasionalisasi uji normalitas adalah mendeteksi apakah parameter residual dari model regresi telah terdistribusi secara normal. Peneliti menerapkan pendekatan statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan prasyarat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* wajib berada di atas angka 0,05 agar lolos uji normalitas.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas

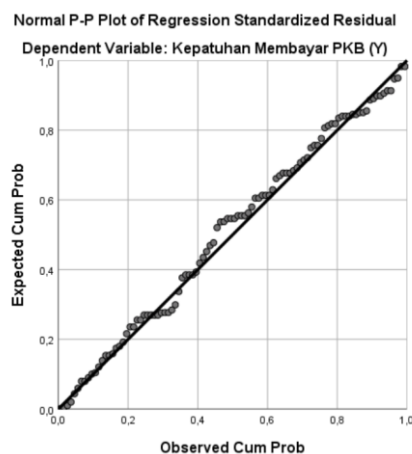
Uji Normalitas		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,09288274
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,047

	Negative	-,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig (2-tailed)		,153 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Hasil pengolahan data menghasilkan parameter *Test Statistic* di level 0,077 dan indeks *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,153. Dikarenakan nilai signifikansi tersebut melampaui duga batas kesalahan 0,05, maka sebaran residual pemodelan regresi ini dipastikan berjalan pada jalur normal. Keadaan normalitas ini juga dijustifikasi oleh pola penyebaran data pada grafik *Normal P-P Plot* yang posisinya berhimpit dan bergerak searah mengikuti garis diagonal utama

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas



b. Uji Heteroskedastisitas

Peneliti mengoperasikan uji Glejser dalam tahapan uji heteroskedastisitas guna mendeteksi ada tidaknya gejala ketidaksamaan varians residual di antara keseluruhan data pengamatan. kriteria dengan nilai signifikansi $> 0,05$.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas					
	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	5,438	1,614		3,369	,001
Kualitas Pelayanan Langsung (X)	-,070	,038	-,183	- 1,841	,069

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Hasil komputasi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Langsung (X) menorehkan angka signifikansi sebesar 0,069. Fakta data yang berada di atas level 0,05 ini memberikan justifikasi kuat bahwa model regresi aman dari masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas dioperasikan demi memverifikasi eksistensi korelasi yang linear dan signifikan antara variabel X dan variabel Y menggunakan menu *Test for Linearity* pada program SPSS.

Ketentuan kelayakan linearitas bersandar pada dua indikator utama, yakni nilai signifikansi *Linearity* $< 0,05$ dan nilai signifikansi *Deviation from Linearity* $> 0,05$.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas

Uji Linearitas							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepatuhan Membayar PKB (Y) * Kualitas Pelayanan Langsung (X)	Between Groups	(Combined)	706,489	17	41,558	4,646	,000
		Linearity	492,934	1	492,934	55,109	,000
		Deviation from Linearity	213,555	16	13,347	1,492	,123
	Within Groups		733,471	82	8,945		
	Total		1439,960	99			

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi *Linearity* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,123 ($> 0,05$). Melalui pemenuhan kedua kriteria angka tersebut, sifat linearitas hubungan antarvariabel terbukti secara empiris sehingga pemodelan regresi linear sederhana sah untuk dieksekusi.

4.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana					
Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	15,261	2,784		5,481	,000
Kualitas Pelayanan Langsung (X)	,466	,065	,585	7,142	,000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar PKB (Y)					

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Peneliti menerapkan model analisis regresi linear sederhana untuk mengukur intensitas serta pola pengaruh Kualitas Pelayanan Langsung (X) selaku variabel independen terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y) selaku variabel dependen. Berdasarkan kalkulasi data, model menangkap nilai konstanta (a) sebesar 15,261 dan parameter regresi (b) senilai 0,466, sehingga membentuk model estimasi berikut:

$$Y = 15,261 + 0,466X$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Perolehan angka konstanta di level 15,261 mengindikasikan bahwa ketika variabel Kualitas Pelayanan Langsung (X) dieliminasi atau bernilai nol, tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) secara teoretis akan

konstan berada pada posisi skor 15,261. Kondisi data ini mengonfirmasi asumsi bahwa dinamika kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak turut dipengaruhi oleh determinan penting lainnya di luar cakupan penelitian

2. Bukti adanya hubungan linear yang positif ditunjukkan oleh angka koefisien regresi sebesar 0,466, yang memperlihatkan korelasi searah antarvariabel. Melalui parameter ini, setiap kenaikan kualitas pelayanan langsung sebesar 1 satuan diproyeksikan akan langsung direspons oleh peningkatan indeks kepatuhan membayar PKB sebesar 0,466 satuan. Fakta statistik ini mengukuhkan kesimpulan bahwa optimalisasi kualitas pelayanan langsung tatap muka merupakan instrumen yang kuat untuk mengakselerasi kepatuhan wajib pajak

4.3.4 Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 4. 14 Hasil Uji t

Uji t					
Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	15,261	2,784		5,481	,000
Kualitas Pelayanan	,466	,065	,585	7,142	,000

Langsung (X)					
a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar PKB (Y)					

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Signifikansi pengaruh dari Kualitas Pelayanan Langsung (X) terhadap Kepatuhan Membayar PKB (Y) diuji secara parsial dengan menggunakan prosedur statistik uji t. Parameter t tabel ditentukan melalui taraf kesalahan sebesar 5% pada derajat kebebasan ($df = n - 2 = 98$), yang menghasilkan batas nilai kritis sebesar 1,984

Berdasarkan hasil komputasi data, diperoleh nilai t hitung sebesar 7,142 yang secara nyata melampaui ambang batas t table sebesar 1,984. Didukung oleh perolehan indeks signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hipotesis (H1) secara resmi dinyatakan diterima. Fakta empiris ini membuktikan keabsahan hubungan kausalitas, di mana dimensi pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah berandil positif serta signifikan dalam mendorong kepatuhan pembayaran PKB di UPPD Kota Semarang III.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,585 ^a	,342	,336	3,109
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Langsung (X)				

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics 26V, 2026

Untuk mengukur persentase kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen, peneliti merujuk pada perolehan nilai koefisien determinasi (R^2). Temuan riset mendokumentasikan nilai *R Square* sebesar 0,342, yang mengandung makna bahwa Kualitas Pelayanan Langsung memegang peranan sebesar 34,2% dalam menerangkan variabilitas Kepatuhan Membayar PKB. Sementara itu, fenomena sisa sebesar 65,8% digerakkan oleh intervensi variabel-variabel kompeten lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian, seperti tingkat pemahaman regulasi dan ketegasan sanksi perpajakan

4.4 Interpretasi Hasil

Pengaruh Kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Kota Semarang III.

Konfirmasi mengenai adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan pembayaran PKB di UPPD Kota Semarang III berhasil diperoleh melalui seluruh rangkaian analisis data dalam penelitian ini. Validitas instrumen penelitian diuji menggunakan teknik korelasi *Pearson Product*

Moment, dengan kriteria suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh 18 butir pernyataan, yang terdiri dari 10 item pada variabel X dan 8 item pada variabel Y, memperoleh nilai r hitung yang seluruhnya melampaui nilai r tabel sebesar 0,195, sehingga keseluruhan instrumen dinyatakan valid. Stabilitas alat ukur tersebut juga diperkuat oleh pengujian reliabilitas yang menghasilkan koefisien *Cronbach's Alpha* senilai 0,832 untuk variabel X dan 0,798 untuk variabel Y, di mana keduanya sukses melewati parameter standar 0,60. Serangkaian output statistik ini memberikan justifikasi kuat bahwa instrumen kuesioner yang diaplikasikan telah memenuhi kualifikasi sebagai perangkat ukur yang valid, andal, dan konsisten

Kelayakan model regresi untuk analisis inferensial didukung oleh terpenuhinya seluruh kriteria asumsi klasik secara mutlak. Kriteria tersebut mencakup sebaran residual yang berdistribusi normal (*Asymp. Sig.* = 0,153 > 0,05), sterilisasi model dari gejala heteroskedastisitas (nilai signifikansi = 0,069 > 0,05), serta terpenuhinya prasyarat hubungan linear (*Linearity* = 0,000 < 0,05 dan *Deviation from Linearity* = 0,123 > 0,05). Melalui estimasi fungsi linear, terbentuk formulasi regresi $Y = 15,261 + 0,466X$ yang mengindikasikan bahwa setiap intervensi peningkatan kualitas pelayanan langsung sebesar 1 satuan diproyeksikan akan menaikkan skor kepatuhan PKB sebesar 0,466 satuan. Keberadaan nilai koefisien yang bermuatan positif ini mempertegas postulat bahwa eskalasi kualitas pelayanan

langsung tatap muka berkorelasi lurus dengan peningkatan kepatuhan pembayar pajak.

Penerimaan hipotesis (H1) diperkokoh secara empiris oleh hasil uji t, di mana perolehan skor t hitung sebesar 7,142 terbukti melampaui parameter duga t tabel senilai 1,984 pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Penemuan riset ini memberikan dukungan empiris terhadap teori kepatuhan perpajakan serta jalinan konseptual dalam *Fischer Tax Compliance Model*. Konstruksi teoretis tersebut mengonfirmasi bahwa penyusunan layanan publik yang berkualitas tinggi efektif dalam membangun impresi serta sikap positif wajib pajak. Dampak psikologis ini pada gilirannya akan memperkuat basis kepercayaan masyarakat terhadap otoritas fiskal dan menstimulasi pembentukan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Nilai R Square sebesar 0,342 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Langsung (X) mampu menjelaskan 34,2% variasi Kepatuhan Membayar PKB (Y), sedangkan 65,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, faktor-faktor yang berpotensi berkontribusi terhadap sisa variasi tersebut antara lain: (1) kesadaran wajib pajak, yaitu dorongan internal individu untuk patuh tanpa unsur paksaan, yang terbukti berpengaruh signifikan dalam penelitian Juliantari dkk. (2021); (2) sanksi perpajakan, yaitu konsekuensi hukum atas keterlambatan atau ketidakpatuhan yang dapat mendorong kepatuhan secara koersif, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Harianja dan Jakaria (2023); dan (3) tingkat pendapatan wajib

pajak, yang menurut Fatmawati dan Adi (2022) memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan dalam membentuk kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Ketiga faktor tersebut tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini karena fokus penelitian dibatasi pada aspek kualitas pelayanan langsung, sehingga menjadi peluang bagi penelitian selanjutnya untuk diuji secara simultan.

Secara empiris, temuan ini selaras dan memperkuat hasil kajian terdahulu yang dilakukan oleh Ringan (2023) di Samsat Konawe serta Yudha dkk. (2023) di Kabupaten Pati, yang menyimpulkan adanya hubungan positif yang signifikan antara dimensi pelayanan dengan tingkat kepatuhan PKB. Konsekuensinya, manajemen Bapenda Jawa Tengah melalui UPPD Kota Semarang III perlu terus mempertahankan dan meningkatkan standarisasi pelayanan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai instrumen strategis untuk mengoptimalkan penerimaan daerah.