

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dirancang guna menginvestigasi sejauh mana fluktuasi kualitas pelayanan langsung yang diselenggarakan oleh Bapenda Provinsi Jawa Tengah memengaruhi tingkat kepatuhan pemilik kendaraan dalam memenuhi kewajiban PKB di kantor UPPD Kota Semarang III. Melalui analisis data yang komprehensif, peneliti mengeksplorasi beberapa temuan krusial yang dirangkum dalam poin-poin kesimpulan berikut:

1. Kelayakan instrumen kuesioner dibuktikan melalui dua tahap pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil kedua pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh 18 butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Langsung (X) dan Kepatuhan Membayar PKB (Y) telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan dalam pengumpulan data. Alhasil, instrumen tersebut dinilai sangat layak dan memenuhi syarat formal untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Sugiyono, 2023).
2. Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari pelanggaran asumsi statistik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa residual model berdistribusi normal, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, dan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linear, sehingga seluruh syarat analisis regresi linear sederhana

telah terpenuhi. Ketepatan pemenuhan asumsi ini mendasari kelayakan estimasi parameter regresi agar tidak menghasilkan kesimpulan yang menyesatkan.

3. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 15,261 + 0,466X$, yang menegaskan eksistensi pengaruh searah antara kualitas layanan dan kepatuhan perpajakan. Melalui estimasi ini, setiap intervensi yang meningkatkan kualitas pelayanan langsung sebesar 1 satuan diidentifikasi akan mendorong penguatan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,466 satuan.
4. Berdasarkan uji t, nilai t hitung sebesar 7,142 melampaui nilai t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05, sehingga H_1 diterima. Fenomena ini secara empiris membuktikan bahwa kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran PKB di UPPD Kota Semarang III.
5. Berdasarkan nilai koefisien determinasi, diperoleh indikator *R Square* sebesar 0,342 yang mengindikasikan bahwa variabilitas Kualitas Pelayanan Langsung (X) memiliki daya jelas sebesar 34,2% terhadap fluktuasi Kepatuhan Membayar PKB (Y). Sementara itu, margin sisa sebesar 65,8% dikendalikan oleh kontribusi variabel-variabel eksternal lain yang tidak diikutsertakan dalam batasan model penelitian ini.

5.2 Keterbatasan dan Saran

5.2.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu dicermati, di antaranya:

1. Peneliti mengidentifikasi beberapa kelemahan struktural dalam desain riset ini yang berpotensi memengaruhi generalisasi temuan. Fokus analisis yang hanya menguji variabel kualitas pelayanan langsung menyebabkan model ini hanya mampu menerangkan 34,2% variabilitas dari fenomena kepatuhan membayar PKB. Kondisi ini menegaskan bahwa porsi terbesar, yaitu 65,8% dari fluktuasi perilaku wajib pajak, digerakkan oleh determinan lain yang luput dari pengamatan dalam studi ini.
2. Keterbatasan kedua bersumber dari teknik penjarangan data primer, yaitu penyebaran kuesioner secara langsung di Kantor UPPD Kota Semarang III kepada 79 responden dan secara daring melalui Google Form kepada 21 responden. Penyebaran kuesioner secara langsung di kantor Samsat memiliki kelemahan karena peneliti tidak dapat sepenuhnya menjamin objektivitas jawaban responden, mengingat pengisian dilakukan di lingkungan instansi yang sedang diteliti. Kondisi ini berpotensi menimbulkan *social desirability bias*, yakni kecenderungan responden memberikan penilaian yang lebih positif dari kondisi sebenarnya karena merasa tidak nyaman memberikan penilaian negatif di hadapan pihak instansi. Sementara itu,

pengumpulan data secara daring memiliki keterbatasan tersendiri, yaitu tidak tersedianya bukti fisik yang dapat memverifikasi bahwa responden benar-benar pernah melakukan pembayaran PKB secara langsung di UPPD Kota Semarang III, meskipun kuesioner telah dilengkapi dengan pertanyaan penyaring.

5.2.2 Saran

Berlandaskan pada dinamika temuan empiris serta batasan yang melingkupi penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa pokok saran strategis sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas daya penjelas model penelitian dengan memasukkan variabel bebas tambahan yang berpotensi memengaruhi kepatuhan membayar PKB. Penambahan dimensi seperti sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, maupun pengetahuan perpajakan akan membuat model analisis menjadi lebih kaya dan mampu mengurai variasi perilaku wajib pajak secara lebih luas.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengumpulkan data secara langsung dari seluruh responden di luar lingkungan instansi yang diteliti, misalnya di area parkir atau lokasi sekitar kantor Samsat. Selain itu, verifikasi langsung terhadap seluruh responden perlu dilakukan guna memastikan bahwa mereka benar-benar memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

5.3 Implikasi

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi, baik secara teoritis maupun praktis:

A. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menghadirkan konfirmasi kuat mengenai eksistensi teori kepatuhan perpajakan dalam ekosistem pemungutan PKB lokal, khususnya di wilayah UPPD Kota Semarang III. Pembuktian dalam riset ini menegaskan bahwa perilaku patuh dari pembayar pajak tidak hanya ditentukan oleh motif keuangan rasional seperti beban tarif dan denda, melainkan sensitif terhadap aspek non-ekonomi yaitu kualitas pelayanan. Sisi akademis lain memperlihatkan bahwa model *ServQual* dengan lima pilar operasionalnya (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) teruji sebagai instrumen evaluasi yang tepat di lingkungan otoritas pajak daerah. Ahasil, visualisasi hasil riset ini layak dijadikan basis rujukan konseptual bagi kajian-kajian selanjutnya yang berfokus pada eksplorasi perilaku kepatuhan fiskal secara komprehensif.

B. Implikasi Praktis

Dampak searah yang signifikan antara kualitas pelayanan langsung tatap muka terhadap kepatuhan PKB di UPPD Kota Semarang III ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,466. Korelasi ini mengisyaratkan bahwa setiap kebijakan yang berorientasi pada

pembenahan kualitas pelayanan langsung akan diikuti oleh peningkatan kepatuhan pembayar pajak secara proporsional. Berangkat dari temuan tersebut, beberapa implikasi praktis bagi Bapenda Provinsi Jawa Tengah dan UPPD Kota Semarang III dirumuskan sebagai berikut:

1. Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan langsung harus dijadikan prioritas utama oleh Bapenda Provinsi Jawa Tengah dalam menyusun strategi pemungutan PKB, karena efektivitas layanan terbukti secara nyata mampu menumbuhkan kesadaran pajak sukarela.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan oleh UPPD Kota Semarang III, mengingat kedua dimensi ini berkaitan langsung dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang dirasakan wajib pajak saat melakukan pembayaran PKB secara langsung. Selain itu, perbaikan pada dimensi *tangible* berupa kenyamanan fasilitas fisik turut menjadi pendukung penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Adapun dimensi *assurance* dan *empathy*, meskipun turut berkontribusi terhadap persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan, dapat menjadi pelengkap dalam strategi peningkatan layanan jangka panjang, khususnya dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan psikologis wajib pajak.
3. Pengalaman birokrasi yang memuaskan seiring dengan naiknya kualitas layanan akan mengukuhkan ikatan kepercayaan masyarakat

terhadap kredibilitas layanan pemerintah. Atmosfer tepercaya ini pada akhirnya akan mendorong munculnya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), yang berimplikasi langsung pada peningkatan realisasi target PKB serta penguatan kapasitas Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Tengah.