

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bersumber dari urgensi penelitian, dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi di aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dalam pembayaran secara digital. Seperti wajib pajak yang susah dalam aktivasi atau pendaftaran, kesulitan verifikasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraan, dan kegagalan saat melakukan pembayaran. Dengan ingin melihat seberapa efektif aplikasi Signal dalam pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara digital dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan, dengan 3 indikator utama yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi. Dari ketiga indikator tersebut dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian langsung dilakukan.

Berdasarkan penemuan penulis dilapangan terhadap masalah Efektivitas aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) secara keseluruhan efektif dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital pada kantor samsat kota depok. Dengan mempertimbangkan ketiga indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Dari segi pencapaian tujuan sudah efektif karena wajib pajak telah merasa terbantu dari aplikasi Signal, dari segi integrasi juga sudah efektif dapat dilihat dari kepuasan wajib pajak terhadap aplikasi signal seperti puas dengan integrasi data yang sudah sesuai, dan segi sosialisasi mereka mengharapkan harus dilakukan lebih gencar, sementara dari segi adaptasi efektif alasannya wajib pajak merasa mudah menggunakan Signal dan dapat beradaptasi dengan era digitalisasi sekarang ini, bahkan mereka merasakan umpan balik yang sangat positif setelah menggunakan aplikasi signal. dan semua argument indicator dapat dijelaskan dibawah in:

Argument awal dari indikator pencapaian tujuan telah efektif dilihat dari dimensi jangka waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah efektif dan pencapaian tujuannya sudah bagus karena target utamanya sudah tercapai yaitu

wajib pajak sudah merasakan terbantu dan dasar hukumnya jelas. Akan tetapi masih ada kendala dari koneksi jaringan yang kurang stabil.

Selanjutnya argument dari indicator itegrasi sudah efektif dilihat dari prosedur sinkronisasi data yang sudah baik dari sistem perpajakan di kantor samsat depok dengan sistem dari aplikasi signal sudah langsung terbung dengan baik Tetapi masih ada salah satu wajib pajak yang pernah merasakan kendala dari aplikasi signal seperti tagihan yang belum sesuai mungkin dari sinyal yang kuarang memadai, Sebagian besar wajib pajak menilai bahwa integrasi aplikasi signal sudah bagus, mulai dari data pribadi samapai data kendaraannya sudah sesuai. Dan mereka berharap proses sosialisasi masih lebih intens lagi menurut wajib pajak meskipun sudah dilakukan. Hal tersebut terlihat dari wajib pajak yang masih kurang paham

Argument terakhir dari indikator adaptasi terbilang sudah efektif dilihat dari dimensi kemampuan dalam menggunakan Signal wajib pajak merasa gampang dan mudah paham walaupun masih ada salah satu wajib pajak yang belum terlalu memahami kegunaan yaitu fitur pencocokan wajah atau *face matching* tetapi Sebagian besar wajib pajak mengatakan sangat mudah digunakan, begitu juga dengan sarana dan prasana yang sudah mempuni sehingga wajib pajak merasa nyaman dan aman dalam membayarkan pajak kendraan bermotor. Begitu juga mereka merasakan umpan balik yang sangat positif setelah menggunakan aplikasi signal.

Penelitian ini melihat bahwa Samsat Digital Nasional (Signal) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital di samsat kota depok sudah efektif berdasarkan temuan – temuan dilapangan dan secara pendekatan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, dari ketiga indicator yang dikemukakan oleh Duncan sudah memenuhi kriteria dan dapat dikatakan efektif. Dengan begitu aplikasi signal tidak terbantahkan lagi sebagai pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara digital yang terbaik di Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan kekurangan yang dijelaskan diatas, dengan itu penulis memberikan rekomendasi mengenai efektivitas pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara digital melalui Samsat Digital Nasional (Signal). Agar lebih gencar lagi melakukan sosialisasi supaya wajib pajak yang memahami menggunakan Signal tersebut terutama pada fitur pencocokan wajah *face matching*, dan supaya Masyarakat yang belum mengetahui signal ini menjadi tahu dan dapat memanfaatkan aplikasi signal ini. untuk jaringan semoga bisa stabil karena tidak seluruh wilayah negara ini karena dapat mempengaruhi bahkan menghambat dari penggunaan transaksi digital seperti aplikasi signal. Dan terakhir adalah dari kualitas Sumber Daya Manusia harus ada peningkatan, semua akan sia – sia kalau Sumber Daya Manusia (SDM) masih belum berkembang dari segi sifat untuk melakukan digitalisasi. Semoga kekurangan yang ada dapat diatasi supaya seluruh Masyarakat atau wajib pajak lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi Signal dan dalam memberikan pelayanan dan dapat memanfaatkan aplikasi Samsat Digital Nasional (signal).

