

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan analisis dengan menggunakan teori yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi Aplikasi SIGNAL ini terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat yang menegaskan bahwa inovasi Aplikasi SIGNAL sangat kuat pada sisi keuntungan relatif karena inovasi Aplikasi SIGNAL lebih efisiensi dan praktis perihal waktu dan biaya dibandingkan dengan sistem Sebelumnya serta kemudahan akses bagi seluruh masyarakat selain itu bagi Pihak Korlantas dan Samsat Jakarta Barat melihat adanya transparansi, peningkatan penerimaan pajak, dan meningkatkan Akuntabilitas.

Kemudian dari sisi Kesesuaian dalam inovasi Aplikasi SIGNAL juga kuat karena sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sudah sesuai dengan aturan atau regulasi, sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Samsat Jakarta Barat, dimana Aplikasi SIGNAL ini dianggap sebagai penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya dengan penambahan fitur yang lebih baru dan cakupan nasional, namun tetap mempertahankan pelayanan konvensional untuk memenuhi kebutuhan yang beragam.

Selanjutnya pada sisi paling lemah yaitu Kerumitan dimana dalam penggunaan Aplikasi SIGNAL dianggap mudah dipahami oleh sebagian besar masyarakat, akan tetapi beberapa kalangan lanjut usia menghadapi kendala karena kurang terbiasa dengan teknologi digital. Kendala teknis seperti proses verifikasi dan fungsionalitas aplikasi yang belum sepenuhnya optimal, customer service yang kurang responsive, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Pihak Korlantas dan Samsat Jakarta Barat aktif berupaya mengatasi hambatan tersebut dengan penyesuaian waktu, peningkatan prosedur pelayanan nasional, dan peningkatan responsivitas customer service.

Secara garis besar juga dapat disimpulkan mengenai Inovasi Aplikasi SIGNAL dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor di Jakarta Barat, pada kenyataan berdasarkan data yang telah dipaparkan yaitu dengan adanya aplikasi SIGNAL ini yang diluncurkan pada pertengahan tahun 2021, jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat tahun 2021 – 2022 pada objek pajak pasif atau yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan sedangkan objek pajak yang aktif atau yang sudah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan dari tahun 2021 – 2022. Hal tersebut juga selaras dengan jumlah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2022 terjadi peningkatan melebihi target yang telah ditentukan.

Maka secara keseluruhan, Aplikasi SIGNAL sejatinya memberikan kontribusi positif pada realiasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, meskipun dalam praktiknya masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap inovasi ini.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian, berbagai rekomendasi diajukan peneliti terkait penerapan Aplikasi SIGNAL dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Barat, sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Untuk peneliti selanjutnya yaitu dapat melengkapi data yang diperoleh baik dari pihak Badan Pendapatan Daerah maupun dari pihak Korlantas Polri maupun dengan memperdalam sumber atau referensi yang digunakan. Selain itu dengan memperdalam pemahaman terkait konteks sosial, ekonomi, dan budaya yang mempengaruhi adopsi inovasi.

### **5.2.2 Saran Praktis**

- 1) Menyarankan pihak Korlantas untuk terus melakukan pembaruan dan penyempurnaan pada fitur di Aplikasi SIGNAL yang masih dalam pengembangan.
- 2) Mengidentifikasi dan menyarankan perbaikan dalam layanan pelanggan terkait Aplikasi SIGNAL dengan meningkatkan

responsivitas dan ketersediaan customer service dengan melakukan adanya penyesuaian waktu dan standar operasional yang berlaku secara nasional dan meningkatkan Sumber Daya Manusia.

3) Mendorong kerjasama yang lebih erat antara pihak Korlantas, Samsat Jakarta Barat, dan pihak terkait lainnya.

4) Meningkatkan upaya sosialisasi langsung di tingkat lokal, seperti pemasangan spanduk, penyelenggaraan seminar, atau kegiatan promosi di pusat-pusat keramaian. Hal ini bertujuan untuk lebih memperkenalkan Aplikasi SIGNAL kepada masyarakat setempat dan menjawab potensi kurangnya kesadaran yang terungkap dalam penelitian.

