

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa layanan program samsat digital (e-samsat) & samsat drive thru tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo. Tidak efektifnya kedua layanan ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat. Dalam layanan E-Samsat, sistem pembayarannya masih belum *full online system* serta masih terdapat banyak kekurangan dalam pengembangan aplikasinya sedangkan untuk layanan samsat *drive thru*, penerapannya telah dilaksanakan dengan baik hanya saja belum maksimal karena masih terdapat penghambat berupa sistem yang terkadang mengalami gangguan serta pelayanan yang hanya dikhususkan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu keterbatasan pada pengumpulan data dimana aktivitas yang padat narasumber dapat mempengaruhi konsentrasi narasumber dalam menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti dalam sesi wawancara, ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup pada satu kantor samsat saja dan kurangnya data terkait pengguna E-Samsat dikarenakan pihak samsat maupun Badan Keuangan hanya menyediakan data pengguna pada tahun 2020.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat direkomendasikan ha-hal seperti berikut:

1. Penanggungjawab aplikasi E-Samsat Gorontalo sebaiknya dengan cepat dan tanggap dalam melakukan pembaruan atau pengembangan sistem aplikasi E-Samsat.
2. Pemerintah sebaiknya melakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat terkait layanan E-Samsat seperti terjun langsung ke lapangan untuk memperkenalkan layanan E-Samsat, sosialisasi *door to door* dan sosialisasi melalui media sosial seperti *instagram*, *twitter* ataupun *youtube*, segera memberlakukan prosedur pengesahan tanda bukti pembayaran pelunasan kewajiban pembayaran tanpa harus datang lagi ke kantor samsat. Sebaiknya semua dibuat *online*, Pemerintah dapat bekerjasama dengan jasa pengiriman yang ada berupa (Kantor Pos, JNE, Tiki, GoSend, GrabSend, dll) serta melakukan kerjasama dengan lebih banyak Bank atau aplikasi dompet digital untuk dapat menggunakan layanan E-Samsat ini sehingga semakin banyak wajib pajak yang dapat menggunakan layanan E-Samsat.
3. Pemerintah sebaiknya memberlakukan pembayaran pajak lima tahunan pada layanan via *drive thru* serta sebaiknya pemerintah melakukan peningkatan sistem yang digunakan pada layanan *drive thru* agar tidak menghambat transaksi pembayaran pada layanan ini.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan teknik analisis metode kuantitatif dengan faktor layanan lain berupa samsat keliling, samsat *delivery*, dan layanan lainnya yang ada pada kantor samsat yang ada di Provinsi Gorontalo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia. (2020). *Laporan Survei Internet APJII 2019-2020*.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Volume II/2/Oktober 2017, II(2)*, 109–122.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2015). Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis. In *PT Rajagrafindo Persada, Depok*.
- Budiarso, N., & Karina, N. (2016). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 715–722. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.11774>
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Erisfiana, E., Saufi, A., & Furkan, L. M. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Sosial, Sistem Samsat Drive Thru Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Lombok Timur. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 8(1). <https://doi.org/10.29303/distribusi.v8i1.99>
- Firdaus, Z. U. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Samsat Drive Thru Sape Bima. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(3), 1–8.
- Hidayati, N. (2016). E-Goverment Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–8. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp66d651b09dfull.pdf>
- Hidayatulloh, A. (2016). (2016). Faktor-Faktor Yang Mendorong Wajib Pajak Pribadi Untuk Menggelapan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 6(2), 189–200. <https://humas.Gorontaloprov.go.id/>  
<https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/banthayoid/pengguna-aplikasi-e-samsat-di-gorontalo-kurang-dari-10-persen-1u05jPXwqgA>.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia, Yogyakarta.

Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 16(02), 76–87.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Ed. Andi. Jakarta.

Meiningsih, E., & Putri, E. D. P. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Ngawi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 106–115.

Nasir, D. M., & Mirta, I. W. (2019). The Relationship between Drive Thru Services System and Taxpayer Compliance of Two - Wheeled Motor Vehicles in Banyuwangi City ( Case Study at the Samsat Office in Banyuwangi City ). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 13–18.

Nayaka, K. W., & Darma, G. S. (2020). Assessing depth of optimization digital samsat program (e-samsat) in Bali province. *International Research Journal of Engineering, IT & Scientific Research*, 6(2), 24–31. <https://doi.org/10.21744/irjeis.v6n2.861>

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP.

Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Badan Keuangan Provinsi Gorontalo.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Pasal 4.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2021.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 39/ PMK. 03/ 2018, “Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak”.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha Dan Layanan Daerah.

Perpres Nomor 5 tahun 2015 pasal 22 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Prof. Dr. Mardiasmo, MBA, A. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*.

Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>

Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan* (Cetakan I). Penerbit NUANSA, Bandung.
- Rompis, N. E., Ilat, V., & Wangkar, A. (2015). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara ( Studi Kasus Pada Samsat Airmadidi ). *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(03), 51–62.
- Sarunan, W. K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 518–526. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i4.11075>
- Sinambela, T., & Putri, A. S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 1(2), 122–137. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v1i2.29>
- Siregar, R. S. N., Marzuki, & Affan, I. (2021). Sistem Pelayanan Elektronik Melalui Aplikasi E-Samsat Dalam Rangka Upaya Mewujudkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara). *Jurnal Ilmiah Metadata*, 3(1), 292–307.
- Suandy, E. (2016). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. ALFABETA CV, Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. ALFABETA CV.
- Susilawati, N., & Saragih, A. H. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1), 83–91. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Utami, D. A. (2013). *Effectiveness Of Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) In Gresik Regency Siswo Dwi Irfianto Dian Arlupi Utami*.
- Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017). *Jurnal of Government*, 3(2), 89–114.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WP PKB di SAMSAT Corner Galeria Mall Yogyakarta). *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.

Wardani, F. S. (2018). Penerapan E-Government Dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(2), 1–16.