

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Evaluasi Layanan e-Samsat

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian tentang Evaluasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan e-Samsat di Kota Jambi, sistem e-Samsat memerlukan peningkatan dalam aspek teknis agar dapat meminimalkan gangguan operasional dan mempercepat proses verifikasi pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Secara keseluruhan, e-Samsat memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendukung pencapaian target penerimaan pajak daerah, namun perlu terus ditingkatkan agar lebih relevan dan inklusif bagi semua lapisan masyarakat di Kota Jambi. Maka dapat disimpulkan:

1. Efektifitas (*effectiveness*): meskipun e-Samsat bertujuan mempermudah pembayaran pajak kendaraan dan meningkatkan kepatuhan, pelaksanaannya belum optimal. Wajib pajak masih menganggap prosesnya kurang praktis karena harus membayar di ATM Bank 9 Jambi dan mengunjungi kantor Samsat untuk pengesahan. Kendala teknis dan prosedur tambahan ini membuat efektivitas layanan berkurang. Meski e-Samsat berkontribusi pada peningkatan pendapatan dan transparansi, dibutuhkan penyederhanaan lebih lanjut agar sistem benar-benar memenuhi harapan pengguna dan memberikan kemudahan yang diinginkan.
2. Efisiensi (*efficiency*): wajib pajak mengakui bahwa e-Samsat menghemat waktu dibandingkan sistem lama, tetapi kewajiban untuk menyelesaikan

pembayaran di ATM dan mendapatkan pengesahan di kantor Samsat mengurangi efisiensi. Petugas mencatat bahwa meskipun sumber daya mendukung operasional, peningkatan infrastruktur dan pelatihan teknis masih diperlukan. Hal ini menegaskan bahwa kendala teknis dan langkah-langkah tambahan perlu diatasi untuk mengoptimalkan efisiensi layanan e-Samsat.

3. Kecukupan (*adequacy*): meskipun e-Samsat memberikan dampak positif dalam proses pembayaran pajak, wawancara dengan petugas dan wajib pajak mengindikasikan bahwa layanan ini perlu perbaikan untuk memenuhi harapan semua pihak. Peningkatan infrastruktur teknologi dan edukasi publik diharapkan dapat memperbaiki pengalaman pengguna dan berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak daerah.
4. Kesamaan (*equity*): masih ada kelompok tertentu, seperti warga di daerah terpencil dan lanjut usia, yang belum mendapatkan akses yang setara terhadap layanan e-Samsat. Hal ini menekankan perlunya pendekatan yang lebih inklusif, termasuk sosialisasi dan dukungan teknis, untuk memastikan semua kelompok masyarakat dapat memanfaatkan e-Samsat secara optimal.
5. Responsivitas (*responsiveness*): meskipun dirancang untuk memenuhi preferensi pengguna, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Hal ini termasuk penyediaan panduan yang lebih komprehensif dan fitur bantuan langsung yang lebih responsif. Untuk mengatasi masalah ini, petugas secara berkala mengumpulkan umpan balik dan melakukan perbaikan, seperti stabilisasi server dan penambahan fitur bantuan. Selain

itu, langkah sosialisasi yang terus dilakukan bertujuan untuk memastikan wajib pajak lebih memahami cara menggunakan e-Samsat.

6. Ketepatan (*appropriateness*): e-Samsat cukup tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan publik. Wajib pajak mengapresiasi fitur seperti pengecekan jumlah pajak dan pengingat jatuh tempo, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu disesuaikan, seperti pengurangan tahapan administrasi yang memerlukan kunjungan ke kantor Samsat.
7. Akseibilitas Layanan Digital: layanan e-Samsat di Kota Jambi belum sepenuhnya memenuhi prinsip transformasi digital yang menyeluruh. Meskipun proses pembayaran pajak kendaraan bermotor telah menggunakan teknologi digital melalui ATM Bank 9 Jambi, layanan ini masih mengandalkan metode manual untuk pengesahan STNK, yang menunjukkan bahwa desain layanan belum sepenuhnya terintegrasi. Untuk mencapai efisiensi dan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan konsep *Digital by Design*, diperlukan desain ulang proses layanan, pemanfaatan teknologi baru, dan kolaborasi lintas sektor untuk menciptakan sistem yang sepenuhnya berbasis digital.

4.1.2 Kontribusi Layanan e-Samsat dalam Peningkatan Pembayaran PKB di Kota Jambi

Layanan e-Samsat di Kota Jambi sudah terlaksana namun belum berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Data menunjukkan bahwa penggunaan e-Samsat sebagai media

pembayaran pajak masih tergolong rendah, dengan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan ini hanya mencapai sekitar 1.000-2.000 kendaraan per tahun dari puluhan ribu total kendaraan di Kota Jambi. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan e-Samsat sebagai solusi pembayaran pajak yang mudah dan efisien masih belum optimal. Beberapa kendala yang turut memengaruhi layanan ini antara lain keterbatasan infrastruktur di daerah pedesaan, masih rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai e-Samsat, serta kecenderungan masyarakat untuk tetap memilih metode pembayaran tradisional yang lebih dikenal.

4.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-samsat sudah terlaksana namun belum berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu peneliti mencoba memberikan saran-saran atau masukan antara lain:

1. Melakukan sosialisasi yang lebih luas dan intensif mengenai penggunaan e-Samsat, terutama kepada masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi. Ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi, pelatihan, atau pemasangan panduan di lokasi-lokasi publik.
2. Mengembangkan fitur layanan e-Samsat yang memungkinkan konfirmasi pembayaran tanpa perlu mendatangi kantor Samsat. Hal ini akan memberikan kemudahan yang lebih besar kepada pengguna dan mengurangi beban administrasi di kantor Samsat.
3. Pengadaan tim pendukung teknis yang dapat membantu masyarakat jika mengalami kendala saat menggunakan layanan e-Samsat akan membantu

dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan layanan berjalan lancar.

4. Pemerintah dapat melakukan kerja sama dengan bank, operator seluler, atau penyedia teknologi lain untuk menyediakan platform pembayaran alternatif yang dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tanpa harus datang ke ATM tertentu atau kantor Samsat.

