

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kemitraan yang terlaksana antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia dalam Pembayaran PBB menggunakan Go-Pay, dapat diberikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Bentuk kemitraan yang terjalin pada Pembayaran PBB menggunakan Go-Pay yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia adalah Kemitraan Mutualistik (*Mutualism Partnership*). Kemitraan Mutualistik adalah kemitraan yang dimana kedua belah pihak sudah dengan sadar telah melakukan kemitran dan memahami akan pentingnya kemitran ini untuk perwujudan tujuan yang telah ditetapkan bersama mendapatkan hasil yang optimal. Kemitraan ini menjadikan kedua belah pihak mendapatkan keuntungan yang seimbang karena kedua belah pihak telah bekerja dengan baik dan bersama-sama. Komunikasi yang terjalin dapat dikatakan baik karena adanya pemahaman yang dirasakan oleh kedua belah pihak betapa pentingnya kemitraan ini.
2. Pelaksanaan kemitraan sudah berjalan dengan baik, walaupun yang awalnya pengantaran SPPT oleh *driver* ke wajib pajak, namun berganti menjadi pembayaran PBB melalui aplikasi Gojek. Selama kemitraan inih terlaksana

ada beberapa inovasi baru dalam kemitraan ini seperti penggantian *scan barcode* di setiap pos pelayanan yang berbeda-beda menjadi satu di Bapenda Kota Semarang, dan berkembang lagi dari pemakaian *scan barcode* menjadi hanya input NOP wajib pajak pada aplikasi gojek di bagian gobills.

3. Keuntungan yang didapat oleh Pemerintah Kota Semarang dengan adanya kemitraan ini adalah meningkatnya pelayanan publik, yang dimana dengan pembayaran non tunai ini masyarakat dimudahkan dalam membayar pajak dan pendapatan daerah pun ikut meningkat secara tidak langsung karena meningkatnya pembayaran pajak daerah dibagian PBB. Keuntungan yang didapat oleh PT. Gokek Indonesia adalah meningkatnya penggunaan aplikasi Gokek dan juga Pengguna Go-Pay seiring berjalannya kemitraan ini mulai meningkat, karena jika ingin membayar menggunakan Go-Pay, masyarakat harus mempunyai aplikasi Gokek, dan juga masyarakat dapat menggunakan fasilitas lainnya yang ada pada aplikasi gojek. Keuntungan yang diterima oleh PT. Gokek Indonesia ini membuat terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa keuangan.

Jadi, kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gokek Indonesia dalam pembayaran PBB menggunakan Go-Pay sudah cukup berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala dan kekurangan, seperti masih adanya masyarakat yang enggan membayarkan PBB dengan Go-Pay, dengan berbagai alasan yang mungkin tidak sesuai keinginan wajib pajak. Sehingga, target dari kemitraan yang tadinya untuk memudahkan masyarakat, hanya dapat dirasakan oleh beberapa masyarakat dan tidak

menyeluruh kesemua wajib pajak. Namun, pemerintah kota semarang tetap memberikan pilihan kepada masyarakat dalam membayarkan PBB dengan berbagai kanal pembayaran lainnya yaitu salah satunya Go-Pay.

Kemitraan ini membentuk suatu kemitraan yang mutualistik dimana kedua belah pihak saling menguntungkan dan merasa penting untuk menjunjung tujuan kemitraan. Kemitraan ini memberikan keuntungan secara langsung dan tidak langsung bagi pihak yang terlibat, seperti peningkatan pendapatan asli daerah dan pelayanan publik bagi Pemerintah Kota Semarang, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa keuangan bagi PT. Gojek Indonesia. Selama keberjalanan, terdapat kendala dan kekurangan dalam kemitraan ini, namun masing-masing pihak dapat menyelesaikannya dengan baik dan terus melakukan inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tujuan dari kemitraan ini.

4.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah dijelaskan dan hasil penelitian yang sudah dianalisis, peneliti memberikan saran serta masukkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kemitraan ini, sebagai berikut :

a. Bagi Pemerintah Kota Semarang

Saran yang peneliti berikan adalah mengembangkan kemitraan pembayaran PBB ini dengan meningkatkan fasilitas yang didapat oleh masyarakat dengan dapat memperoleh bukti pembayaran atau SSPD secara digital juga atau mesin

yang diperoleh masyarakat sesudah membayarkan PBB secara digital terutama melalui Go-Pay. Pemerintah Kota Semarang juga dapat mengirimkan link khusus bagi wajib pajak yang telah berhasil membayar dengan Go-Pay sehingga dapat memperoleh SSPD untuk dicetak sendiri.

b. Bagi PT. Gojek Indonesia

Saran yang peneliti berikan adalah menambahkan limit pembayaran wajib pajak menggunakan Go-Pay supaya dapat merambah ke masyarakat lainnya yang mempunyai pajak terutang besar.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam meningkatkan hasil penelitian yang lebih baik mengenai topik ini di masa datang, peneliti menyarankan agar mendapatkan data primer dari pihak Gojek, sehingga hasil yang didapat lebih baik dan akurat. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memperluas kemitraan mengenai PBB yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang dengan pihak lain selain Gojek Indonesia.