

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian “Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”, dapat disimpulkan bahwa layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup signifikan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selama periode 2022 hingga 2024. Capaian efektivitas penerimaan yang mencapai angka di atas 100% pada tahun 2023 dan 2024 menjadi indikator bahwa layanan ini berhasil menjangkau masyarakat secara lebih luas, khususnya di wilayah yang sebelumnya belum terlayani secara optimal oleh sistem layanan konvensional. Peningkatan ini juga menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan berbasis desa melalui kemitraan dengan BUMDes memberikan kontribusi positif dalam memperluas akses dan mempercepat proses pembayaran PKB.

Adapun terkait layanan Samsat Budiman Jawa Tengah dapat disimpulkan bahwa layanan sudah berlangsung cukup efektif. Namun demikian, berlandaskan teori efektivitas dari Duncan yang terdapat dalam bukunya Richard M Steers (Fajriyanti *et al.*, 2022) terdapat parameter yang perlu dibenahi. Efektivitas layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang tercermin tidak hanya dari capaian penerimaan PKB, tetapi juga melalui indikator waktu penyelesaian, cakupan sasaran, dan pertumbuhan kontribusi. Waktu penyelesaian transaksi bervariasi dan bergantung pada proses verifikasi oleh Dilantas Polda Jawa Tengah. Meskipun

demikian, aksesibilitas layanan ini menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun dengan kategori sangat berhasil. Terlihat bahwa realisasi penerimaan mengalami lonjakan drastis, khususnya pada tahun 2023 dan 2024. Peningkatan ini mencerminkan bertambahnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan Samsat Budiman, yang identik dengan kemudahan akses serta pendekatan pelayanan berbasis desa melalui kemitraan dengan BUMDes. Tren kontribusi terhadap total penerimaan E-Samsat juga meningkat signifikan, dari 0,009% pada 2022 menjadi 9,367% di 2024. Artinya, layanan ini mulai diterima dan dimanfaatkan secara lebih luas oleh masyarakat sebagai alternatif layanan utama.

Efektivitas layanan ini juga tercermin dari indikator waktu penyelesaian, cakupan sasaran, dan pertumbuhan kontribusi. Meskipun waktu penyelesaian transaksi bervariasi karena bergantung pada proses verifikasi dari Dilantas Polda Jawa Tengah, aksesibilitas layanan dinilai telah mendekatkan titik pelayanan kepada masyarakat, khususnya di daerah pedesaan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi layanan yang berorientasi lokal mampu menjawab tantangan geografis dan administratif.

Hasil integrasi dan adaptasi, keberhasilan layanan ini diperkuat oleh kesiapan sumber daya manusia, intensitas sosialisasi dan monitoring dari UPPD, dan kelancaran komunikasi antar pelaksana dan masyarakat. Kendati demikian, ditemukan variasi dalam kualitas sosialisasi antar BUMDes serta hambatan teknis di lapangan, seperti sistem aplikasi yang belum stabil dan keterbatasan sarana pendukung di beberapa lokasi layanan. Secara umum, Samsat Budiman telah

menunjukkan efektivitas dalam memperluas jangkauan fiskal dan meningkatkan kesadaran wajib pajak, namun tetap membutuhkan penguatan pada aspek operasional dan dukungan kebijakan yang lebih merata sebab efektivitas waktu dan kenyamanan pengguna layanan, sehingga perlu segera dibenahi agar tidak menurunkan kepuasan wajib pajak.

Selain capaian tersebut, keberhasilan layanan ini turut ditopang oleh kesiapan sumber daya manusia, intensitas sosialisasi dari UPPD, serta kelancaran komunikasi antar pelaksana dan masyarakat. Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat. Di antaranya adalah masih terbatasnya sosialisasi yang dilakukan oleh sebagian BUMDes, Keterbatasan dalam sistem verifikasi, yang disebabkan oleh jumlah personel verifikator kepolisian yang belum memadai, ditambah dengan gangguan teknis pada aplikasi Samsat Budiman serta kurangnya sarana pendukung seperti perangkat kamera di sejumlah BUMDes, mengakibatkan terhambatnya efisiensi waktu pelayanan. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya kenyamanan pengguna layanan dan secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak secara keseluruhan.

Meskipun kontribusi layanan Samsat Budiman terhadap total penerimaan PKB di Kabupaten Semarang belum dominan secara kuantitatif, tren pertumbuhan yang progresif dan konsisten menunjukkan bahwa layanan ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut. Strategi layanan berbasis desa terbukti mampu menjembatani akses layanan bagi masyarakat yang selama ini mengalami hambatan administratif dan geografis.

Penelitian ini menjawab kekosongan kajian terdahulu karena belum ada penelitian lain yang secara khusus membahas layanan Samsat Budiman. Mayoritas studi sebelumnya lebih banyak menyoroti program Samsat Online Nasional, Samsat Keliling, dan layanan konvensional lainnya. Selain itu, meskipun pemerintah telah meluncurkan berbagai program layanan pajak, peningkatan pendapatan yang terjadi belum sepenuhnya mencerminkan peningkatan kesadaran masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil survei yang menunjukkan bahwa 15% responden tidak membayar pajak karena sibuk, yang menandakan masih adanya kecenderungan untuk mengabaikan kewajiban pajak meskipun akses layanan sudah semakin mudah. Penelitian ini juga menanggapi temuan yang tidak konsisten dalam studi terdahulu, di mana dua dari enam penelitian menyebut bahwa inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Dalam konteks Samsat Budiman, penelitian ini membuktikan bahwa inovasi berbasis desa mampu memberikan dampak nyata, meskipun skalanya masih perlu diperluas.

Dengan demikian, Samsat Budiman dapat dikategorikan sebagai inovasi layanan publik yang efektif dalam konteks lokal. Layanan ini telah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan penerimaan daerah dan menjembatani hambatan layanan perpajakan di tingkat akar rumput. Namun, keberlanjutan dan pengembangannya masih memerlukan penguatan sistem, peningkatan sarana, pelatihan pelaksana, serta koordinasi lintas sektor yang lebih kuat. Penelitian ini menyarankan agar kebijakan pendukung terhadap Samsat Budiman terus diperkuat agar tidak hanya mampu meningkatkan penerimaan daerah, tetapi juga mendorong transformasi pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang bisa diperhatikan dan diperbaiki bagi peneliti yang akan datang sebagai bentuk penyempurnaan penelitian ini. Berikut beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Keterbatasan waktu dari pihak informan menjadi salah satu kendala, sehingga pelaksanaan wawancara tidak dapat berlangsung dalam durasi yang optimal.
2. Proses wawancara juga mengalami hambatan teknis akibat kondisi lingkungan yang bising, yang menyebabkan rekaman suara tidak terdengar dengan jelas dan mengganggu kualitas data yang diperoleh.
3. Adanya kendala hilangnya beberapa data dokumentasi berupa gambar dan rekaman suara wawancara. Sehingga harus mencatat hasil wawancara secara manual.
4. Penelitian ini menghadapi kendala berupa tidak tersedianya data sekunder terkait jumlah objek pajak terdaftar dan objek pajak yang membayar, karena baik Bapenda Provinsi Jawa Tengah maupun UPPD Samsat Kabupaten Semarang tidak menyediakan data tersebut secara terbuka maupun dalam bentuk yang dapat diakses peneliti.
5. Keterbatasan terhadap lokasi penelitian. Dalam beberapa kasus peneliti mengalami kendala jarak lokasi penelitian yang tiap lokasi tidak berdekatan walaupun masih dalam wilayah Kabupaten Semarang. Akibat kendala tersebut pengumpulan data menjadi terhambat.

6. Waktu analisis yang relatif lama. Karena analisis dilakukan secara mendalam dan menyeluruh, maka proses mengolah data kualitatif memerlukan waktu yang panjang, terutama jika jumlah informan cukup banyak.

### 5.3 Saran

Terdapat beberapa saran dari hasil penelitian “Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”, dengan harapan dapat menjadi acuan dalam memberikan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah, UPPD Samsat Kabupaten Semarang, masyarakat, akademisi ataupun peneliti yang akan datang. Bersumber pada temuan penelitian serta kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya. Berikut saran yang peneliti berikan, yaitu:

1. Pihak Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, khususnya Bapenda Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah, Jasa Raharja (Persero), UPPD Samsat kabupaten Semarang dan Badan Usaha (BUMDES dan BPR BKK) harus lebih gencar dalam mensosialisasikan layanan Samsat Budiman kepada masyarakat guna menambah pemahaman masyarakat terkait cara membayar PKB melalui layanan Samsat Budiman.
2. Tim BUMDes di Kabupaten Semarang terutama dengan transaksi Samsat Budiman kurang dari 50 transaksi dalam setahun melaksanakan sosialisasi baik secara *door to door* maupun melalui pertemuan dengan masyarakat yang dikoordinasikan oleh masing-masing RT atau dengan inovasi sesuai kebutuhan masyarakat setempat. Kegiatan ini bertujuan agar masyarakat memperoleh

pemahaman yang jelas mengenai layanan Samsat Budiman dan tertarik menggunakannya.

3. Pihak pengelola sistem aplikasi Samsat Budiman, yaitu Bapenda Provinsi Jawa Tengah dan Kepolisian Daerah Jawa Tengah menyusun kebijakan strategis yang mendorong peningkatan alokasi sumber daya verifikator agar layanan tidak terkendala waktu tunggu proses verifikasi.
4. Berdasarkan keterbatasan penelitian, disarankan untuk mencari tempat yang kondusif pada saat proses wawancara dan menggunakan Aplikasi Audio Video “Noise Reducer” untuk meredam kebisingan agar penelitian dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya gangguan.