

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Atribut Inovasi e-Retribusi Pasar di Kota Semarang adalah sebagai berikut:

5.1.1. Atribut Inovasi e-Retribusi

1. Pembayaran pajak pasar menggunakan inovasi e-Retribusi masih belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan pedagang, meskipun sebagian pedagang setuju bahwa aplikasi e-Retribusi merupakan suatu inovasi dalam bidang pembayaran pajak yang menjadikan lebih efisien dan efektif dalam segi waktu, biaya, dan tenaga.
2. Pengembangan inovasi e-Retribusi belum sempurna sehingga membuat e-Retribusi memakan waktu yang cukup lama dalam proses pembayaran pajak terutama pada saat proses verifikasi dan masalah jaringan yang sering lambat pada jam-jam sibuk.
3. Kurangnya peran lembaga pemerintah dan *stakeholder* terkait pemberian sosialisasi kepada pedagang, sosialisasi selama ini dilakukan dengan mementingkan *ego sektoral* masing-masing lembaga. Masih banyak pedagang yang memerlukan pendampingan dalam cara pengoperasionalan inovasi ini.
4. Proses yang cukup rumit pada inovasi e-Retribusi membuat pedagang kembali memilih pembayaran pajak pasar menggunakan cara

konvensional yaitu dengan cara mendatangi langsung kantor Dinas Pasar Kota Semarang.

5. Pedagang merasa kesulitan beradaptasi dalam pembayaran pajak dengan sistem yang baru. Hal tersebut dikarenakan cepatnya pengalihan sistem pembayaran pajak yang semula dilakukan secara konvensional kemudian beralih menggunakan inovasi e-Retribusi yang diakses secara online.
6. Faktor sosialisasi penerapan e-Retribusi pasar terhadap pedagang belum berjalan secara optimal. Sehingga pedagang pasar belum seluruhnya menggunakan e-Retribusi dengan baik. Diperlukannya sosialisasi yang masif terkait penggunaan e-Retribusi, sehingga pencapaian target penerimaan.

5.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi e-Retribusi

Faktor pendukung dalam penerapan inovasi e-Retribusi adalah :

1. Hadirnya inovasi e-Retribusi sangat efektif dalam menghemat baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Pembayaran pajak menggunakan inovasi e-Retribusi juga meminimalisir adanya pungutan liar yang sering terjadi dibidang pelayanan publik serta mencegah keterlambatan pembayaran pajak pasar.
2. Berbagai pengembangan dan perbaikan inovasi e-Retribusi terus dilakukan salah satunya adalah mulai pertengahan tahun 2024 pengguna *smartphone Apple* dengan basis IOS dapat menggunakan inovasi e-Retribusi yang tadinya inovasi ini hanya dapat digunakan pada *smartphone android*.

Faktor penghambat dalam penerapan inovasi e-Retribusi adalah :

1. Banyak pedagang yang merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi e-Retribusi dikarenakan belum terbiasa melakukan transaksi administrasi dan keuangan dengan menggunakan smartphone dan merasa bahwa pembayaran pajak pasar menggunakan inovasi e-Retribusi terasa rumit, sehingga mereka lebih memilih membayar dengan cara konvensional. Selain itu masih ada rasa belum percaya dan yakin bahwa transaksi tersebut resmi dan dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu, jaringan proses verifikasi dalam pendaftaran inovasi e-Retribusi juga menjadi kendala yang cukup banyak dikeluhkan oleh pedagang. Verifikasi yang cukup lama oleh petugas menjadi hal yang sering terjadi saat pendaftaran.
2. Sebagian besar pedagang tidak mengetahui tentang adanya fase uji coba Inovasi e-Retribusi yang dilakukan oleh pihak Bapenda Kota Semarang. Selain itu karena adanya keterbatasan pedagang dalam uji coba inovasi e-Retribusi ini, yang mengakibatkan dalam pelaksanaan inovasi ini setelah diluncurkan menjadi terlihat banyak sekali kekurangan salah satunya adalah belum updatenya data Nomor Induk Kependudukan pada inovasi e-Retribusi sehingga menyebabkan permasalahan pada pendataan identitas pedagang.
3. Inovasi e-Retribusi cukup sulit untuk diamati. Hal tersebut dapat terlihat bahwa sebagian pedagang menganggap inovasi e-Retribusi belum memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak pasar.

5.2. Saran

1. Perlunya dilaksanakan sosialisasi secara menyeluruh dan merata tentang penggunaan inovasi ini oleh *stakeholder* terkait secara bersama-sama tanpa mementingkan *ego sektoral*, sehingga tujuan dan manfaat dari aplikasi ini dapat dirasakan oleh semua lapisan pedagang.
2. Perlu dilakukan penyempurnaan pada aplikasi e-Retribusi terutama pada kecepatan jaringan dan perbaikan proses verifikasi sehingga pedagang dapat semakin mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak pasar secara *online*.
3. Perlunya upaya peningkatan kualitas inovasi e-Retribusi mulai dari memperbanyak informasi terutama informasi yang memudahkan dan membantu pengguna dalam menggunakan inovasi e-Retribusi sehingga pedagang tidak merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi ini.