

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah di uraikan pada pembahasan bab IV, dapat ditarik kesimpulan bahwa program pelayanan publik SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, tergolong cukup efektif dari segi pelaksanaannya namun dari segi hasil hanya berkisar 10% para wajib pajak yang langsung membayarkan pajak kendaraannya dan tergolong tidak efektif. Dilihat dari indikator yang di kemukakan oleh Sutrisno Edi (2007 125-127) yaitu sebagai berikut :

##### **1. Pemahaman Program**

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawan cara dan data yang diperoleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I bahwa program SAMSAT DTD “*Door to Door*” dalam memberikan pemahaman program kepada para wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah palembang I sudah dikatakan cukup efektif. Hal ini terlihat dari efektifnya sosialisasi pemahaman Program SAMSAT DTD “*Door to Door*” ke 4 kecamatan yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah palembang I, bukan hanya sosialisasi ke kecamatan yang dilakukan tetapi juga melalui media televisi, talk show, radio hingga turun kejalan untuk membagikan brosur program samsat DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

##### **2. Tepat Sasaran**

Kegiatan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang dilaksanakan oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dalam menentukan sasaran dari program yang dilaksanakannya telah efektif. Hal ini dilihat dari Kesesuaian

kriteria yang menjadi target atau sasaran dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” merupakan wajib pajak yang berada dalam lingkungan UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I yang memiliki kendaraan R4, terdapat 4 kecamatan Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, dan Ilir Timur I, dan juga wajib pajak yang memiliki kendaraan R4 lebih dari satu untuk dilakukan pengecekan pajak progresif. Dan juga sesuai dengan panduan dalam pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” oleh UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I adalah surat keterangan (SK) program nomor 03.A / SK / KUPTB / Penda / 26.8 / 2021 yang memuat nama-nama yang bertugas dalam pelaksanaan program, berpedoma juga dengan standar operasional prosedur (SOP) dan juga ada petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis (juklak dan juknis) yang di keluarkan dan di buat oleh Badan Pendapatan Daerah yang menjadi acuan pedoman tim pelaksana program SAMSAT DTD “*Door to Door*”.

### 3. Tepat Waktu

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dengan data yang diperoleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Dalam pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang telah dilakukan berdasarkan ketepatan waktu telah sesuai dan cukup efektif dari keberlangsungan program mulai dari perencanaan hingga implementasi program ini berjalan tepat pada waktu yang ditentukan per triwulan atau 3 bulan dengan targer per satu tim dilapangan harus mendatangi rumah wajib pajak sebanyak 20 wajib pajak per harinya.

### 4. Tercapainya Tujuan

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dan data yang di peroleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I. Pada pelaksanaan program SAMSAT DTD “*Door to Door*” dengan meningkatnya kesadaran para wajib pajak dilingkungan SAMSAT wilayah palembang I, hanya 10% dan belum dapat

dikatakan efektif namun, selain itu juga para wajib pajak yang berada dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I hampir rata-rata di 4 kecamatan telah menerima buku form wajib pajak, artinya program ini telah berjalan mendekati tujuannya untuk mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui sosialisasi hingga akhir dari program ini.

#### 5. Perubahan Nyata

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dan data yang telah diperoleh dari UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, setelah terlaksananya program SAMSAT DTD “*Door to Door*” cukup efektif hal ini ditandai dengan pengaruh yang positif mampu membuat perubahan nyata dengan berkurangnya jumlah wajib pajak yang terdata dalam program SAMSAT DTD pada tahun 2022 ini, namun disini ada faktor pendukung yaitu pelayanan pada program ini yang mampu diterima oleh para wajib pajak terkhususnya wajib pajak di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, selain itu juga ada faktor yang menghambat untuk bisa membuat perubahan dengan meningkatnya kepatuhan para wajib pajak yaitu para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat di temukan oleh para tim yang berada dilapangan dalam hal ini jumlah alamat yang tidak dapat ditemukan ini cukup banyak sehingga manfaat dari program SAMSAT DTD “*Door to Door*” tidak dapat diterima atau diberikan dengan maksimal kepada para wajib pajak yang alamatnya tidak dapat ditemukan. Hasil yang baik dan pengaruh yang besar, dengan adanya kesadaran wajib pajak sehingga mampu mengurangi jumlah para wajib pajak yang menunggak terkhususnya para wajib pajak yang termasuk dalam lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I, sehingga program ini juga diharapkan dapat ditiru untuk wilayah SAMSAT yang lainnya di Kota Palembang.

#### **B. Saran**

Berdasarkan uraian dari kesimpulan, penulis dalam hal ini memberikan saran dan masukan kepada UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, agar

dapat menjadi bahan pertimbangan untuk bisa melaksanakan Program SAMSAT DTD “*Door to Door*” yang lebih baik lagi, yaitu adalah :

1. Setelah selesai terlaksananya program SAMSAT DTD “*Door to Door*” UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah terkhususnya pada bidang Pendataan dan Penagihan dapat membuat tim monitoring untuk bisa melihat perkembangan terhadap kepatuhan para wajib pajak yang masih menunggak di lingkungan SAMSAT wilayah Palembang I agar hasil dari program ini dapat lebih maksimal lagi.
2. Sebelum turun kelapangan sebaiknya tim pelaksana memastikan lagi agar alamat para wajib pajak telah sesuai dengan yang ada pada sistem online SAMSAT sehingga tidak ada lagi alamat yang tidak dapat ditemukan agar memudahkan dan menghemat waktu pelaksana
3. Mengajak para wajib pajak untuk bisa lebih peduli lagi terhadap kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor agar tidak terdata dalam program SAMSAT DTD “*Door to Door*” selanjutnya bisa mengajak para wajib pajak memanfaatkan E-Dempo atau SAMSAT online, untuk meminimalisir para wajib pajak agar tidak lupa membayar pajak tepat pada waktunya.