

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang implementasi program E-SAMSAT wajib pajak kendaraan bermotor tahunan di kantor SAMSAT Surabaya Timur peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Implementasi mengenai program layanan E-SAMSAT di Surabaya Timur telah dilaksanakan cukup baik. Program E-SAMSAT di Surabaya Timur terimplementasi sesuai dengan tujuannya yaitu agar pembayaran pajak melalui E-SAMSAT dapat memberikan kemudahan pembayaran pajak kepada masyarakat dan memberikan kesadaran wajib pajak terkhusus kepada masyarakat yang tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Surabaya Timur.
2. Kantor Samsat Surabaya Timur telah mengimplementasikan program E-SAMSAT dan memberikan pelatihan kepada staff atau karyawan yang akan dan sedang bertugas agar pelayanan E-SAMSAT di Surabaya Timur dapat berjalan dengan baik dan masyarakat mendapatkan kemudahan apa yang menjadi salah satu tujuan layanan E-SAMSAT.
3. E-SAMSAT di Surabaya Timur menargetkan kepada masyarakat agar memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### A. Saran Praktis

1. Pelatihan kepada staff karyawan sebaiknya dilakukan secara berkala dalam satu bulan sekali karena layanan E-Samsat sering terganggu akibat permasalahan sistem dan jaringan, maka dari itu perlunya perbaikan sistem oleh pihak SAMSAT Surabaya Timur agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tidak lagi menemukan kendala.
2. Pemecahan masalah yang perlu ditambahkan dalam aplikasi E-SAMSAT agar masyarakat wajib pajak bertambah dilakukan pembaharuan layanan, bukan hanya pembayaran yang tidak harus ke kantor, akan tetapi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dapat langsung dikirim ke alamat yang sesuai dengan surat tersebut.

### B. Saran Teoritis

3. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi E-SAMSAT dengan menggunakan model lain agar mampu mengembangkan penelitian.