

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses komunikasi inovasi terjadi melalui tiga saluran komunikasi, yaitu: komunikasi kelompok yang dioptimalkan bersama pemangku kepentingan, komunikasi interpersonal yang terbentuk pada layanan tatap muka, dan saluran komunikasi massa yang menggunakan media sosial dan media *online*. Pengukuran jangka waktu dalam proses difusi inovasi aplikasi *Cashless Tax Payment* ditentukan mulai dari ide pencanangan aplikasi ini pada tahun 2022 hingga akhirnya direalisasikan dan diluncurkan pada tanggal 20 Mei 2023. Sistem sosial yang terlibat dalam proses difusi inovasi aplikasi *Cashless Tax Payment* melibatkan pihak internal dan eksternal. Internal seperti petugas UPTD pajak dan petugas penagih, sedangkan pihak eksternal adalah Pemerintah Kota Padang, media massa, dan bank BNI sebagai penyedia jasa pembayaran.
2. Proses adopsi inovasi aplikasi *Cashless Tax Payment* oleh wajib pajak Kota Padang menunjukkan bahwa mereka telah melewati beberapa tahapan sehingga mereka dapat memutuskan menggunakan inovasi ini. Tahapan-tahapan ini dimulai dari internal BAPENDA Kota Padang yang mengetahui keberadaan aplikasi ini dan kemudian menyebarkan melalui komunikasi inovasi kepada masyarakat pembayar pajak Kota Padang. Upaya-upaya yang telah dilakukan agar memperkenalkan aplikasi *Cashless Tax Payment* telah dapat diadopsi oleh beberapa pihak.

## 5.2 Saran

1. Perlu adanya peningkatan terkait promosi aplikasi *Cashless Tax Payment* melalui media massa, serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan informasi. BAPENDA Kota Padang juga mesti mengupayakan peningkatan SDM oleh BAPENDA Kota Padang agar target yang ditentukan dapat diraih.
2. Masyarakat diharapkan memiliki sensitivitas terhadap informasi, terutama ketika sebuah inovasi dirancang untuk memfasilitasi mereka. Masyarakat diharapkan memiliki dorongan untuk mencari informasi secara menyeluruh dan tekun, serta bersedia untuk bertanya kepada petugas jika menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi pada tahap awal, daripada langsung mengecam atau menolak inovasi tersebut karena merasa kesulitan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat mengkaji pengaruh komunikasi inovasi BAPENDA Kota Padang terkait aplikasi *Cashless Tax Payment* terhadap penerimaan pajak.

