

BAB V

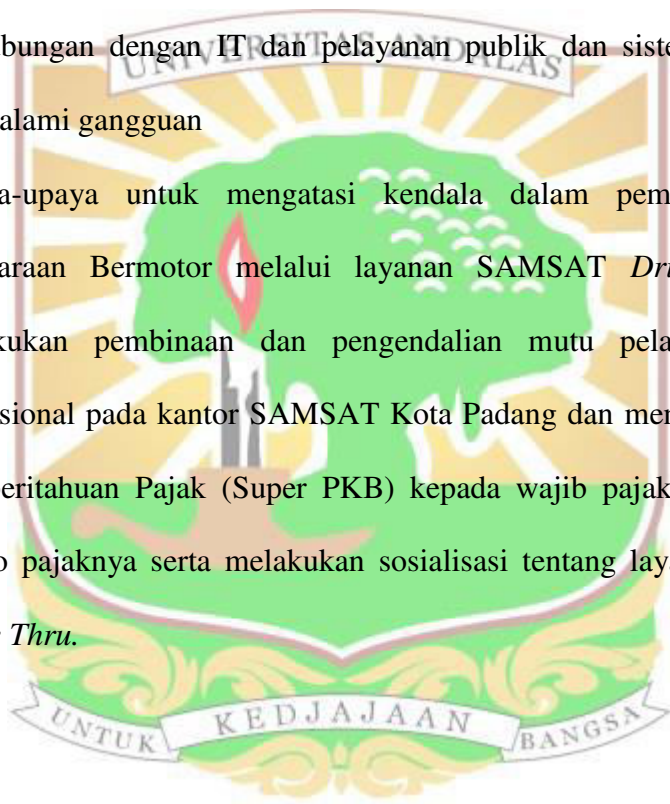
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Layanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor berkembang seiring dengan kemajuan teknologi salah satunya yaitu layanan SAMSAT *Drive Thru* yang sudah diterapkan di SAMSAT Kota Padang berbasis online dan komputerisasi. SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya diluar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.
2. Prosedur penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru* terdiri atas tiga tahap yaitu Pendaftaran, Penetapan dan Pembayaran.
3. Layanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru* memberikan keuntungan bagi wajib pajak dan petugas pemungutan pajak. Bagi wajib pajak keuntungan yang dirasakan ialah wajib pajak tidak perlu menunggu lama karena layanan SAMSAT *Drive Thru* hanya memerlukan waktu tidak lebih dari 5 menit, selain itu wajib pajak juga terhindar dari antrean panjang dan percaloan. Sedangkan keuntungan yang dirasakan petugas pemungutan pajak yaitu pelaksanaan pemungutan lebih cepat karena sudah menggunakan sistem online dan komputerisasi.

4. Kendala atau hambatan yang ditemukan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT Drive Thru yaitu masih banyak wajib pajak yang tingkat kesadarannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor rendah dan Wajib pajak masih banyak yang belum mengetahui layanan SAMSAT *Drive Thru*. Selain itu bagi petugas SAMSAT kendala yang dihadapi yaitu kurangnya jumlah petugas atau pegawai dan kualitas SDM untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan IT dan pelayanan publik dan sistem yang sering mengalami gangguan

5. Upaya-upaya untuk mengatasi kendala dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru* ialah melakukan pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan petugas operasional pada kantor SAMSAT Kota Padang dan mengirimkan Surat Pemberitahuan Pajak (Super PKB) kepada wajib pajak sebelum jatuh tempo pajaknya serta melakukan sosialisasi tentang layanan SAMSAT *Drive Thru*.



5.2 Saran

1. Memberikan sosialisasi Peraturan-Peraturan Daerah dan kebijakan berkaitan dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dengan melibatkan peran serta masyarakat, Dinas/Instansi terkait.
2. Memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran melalui layanan SAMSAT *Drive Thru*.
3. Meningkatkan kualitas sistem komputerisasi, program-program dan fasilitas-fasilitas penunjang yang berkaitan dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru* agar memberikan pelayanan yang maksimal.

