

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem dan prosedur pemungutan PKB dan BBNKB di UPTD SAMSAT Kota Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan sistem dan prosedur pemungutan PKB dan BBNKB yang dilaksanakan oleh UPTD SAMSAT Kota Padang telah sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Namun pelaksanaan administrasi perpajakan dinilai terlalu panjang dan berbelit-belit. Adanya aplikasi SAMSAT SIGNAL diharapkan pembayaran pajak dapat disederhanakan. Namun, penggunaan aplikasi SAMSAT SIGNAL belum efektif dilaksanakan karena banyaknya masyarakat yang belum mengerti mengenai penggunaan aplikasi.
2. Pelaksanaan pemungutan PKB dan BBNKB yang belum optimal disebabkan karena berbagai alasan seperti, adanya faktor ekonomi masyarakat yang terpuruk semenjak adanya pandemi covid-19, perubahan pola pelayanan publik yang rumit, serta sosialisasi perpajakan yang belum maksimal. Selain itu, adanya berbagai alasan bagi wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya seperti pola pikir masyarakat yang menganggap pembayaran pajak rumit dan panjang, kesibukan terhadap pekerjaan, hilangnya BPKB sehingga masyarakat malas dan menunda pembayaran pajak kendaraannya.

3. Berbagai strategi yang telah dilakukan pihak SAMSAT dalam upaya peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB meliputi peningkatan fasilitas dan layanan kantor SAMSAT, adanya berbagai layanan unggulan SAMSAT seperti SAMSAT Gerai, SAMSAT MPP, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, dan SAMSAT SIGNAL. Selain itu, strategi lain yang dijalankan oleh UPTD SAMSAT Kota Padang mengikuti peraturan gubernur yaitu melalui program 5 untung yang berisi pemberian diskon dan penghapusan denda PKB, penghapusan pokok dan denda BBNKB, serta penghapusan pajak progresif kepemilikan satu keluarga. Dari sekian strategi yang dilaksanakan, program 5 untung jauh memberikan hasil yang memuaskan dibanding strategi lain yang dilaksanakan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian :

1. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya berfokus pada sistem dan prosedur pemungutan PKB dan BBNKB di SAMSAT Kota Padang, sehingga hasil penelitian tidak menggambarkan proses pelaksanaan pemungutan PKB dan BBNKB di Kota/ Kabupaten lain.
2. Penelitian ini hanya membahas pemungutan PKB tahunan dan 5 tahunan, serta pemungutan BBNKB sehingga tidak menggambarkan kegiatan SAMSAT secara keseluruhan.

### 5.3 Saran

Berdasarkan uraian dari penelitian di atas, maka saran yang dapat direkomendasikan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Kantor SAMSAT Kota Padang perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemakaian aplikasi SAMSAT SIGNAL dalam rangka penyederhanaan prosedur pelayanan PKB dan BBNKB yang panjang. Selain itu perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut untuk aplikasi SAMSAT SIGNAL dalam menghindari adanya kendala dan gangguan jaringan, sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan efisien.
2. Untuk meningkatkan penerimaan PKB dan BBNKB, pihak SAMSAT perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan peningkatan terhadap sosialisasi perpajakan agar masyarakat mengerti mengenai pentingnya membayar pajak dalam pembangunan dan infrastruktur, serta mengingatkan masyarakat adanya denda jika melakukan penundaan pembayaran pajak.
3. Kebijakan dan program yang sebelumnya dilakukan pemerintah seperti pemberian diskon dan pemutihan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar penerimaan PKB dan BBNKB mencapai tingkat yang diharapkan.