

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pembahasan yang telah dibahas sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penerimaan PKB dari layanan *Drive Thru* antara lain:
 - a. Masyarakat banyak yang bingung mengenai persyaratan dan prosedur pembayaran pajak di layanan Samsat Kota Padang di layanan *Drive Thru*
 - b. Apabila terjadinya eror pada sistem komputer pada layanan pembayaran pajak harus menunggu dulu tenaga pendukung dari luar untuk memperbaiki
 - c. Beban penumpukan masyarakat yang antri di dalam layanan *Drive Thru*
 - d. Adanya beberapa petugas yang kurang ramah dan tanggap melayani masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
 - e. Kurangnya sosialisasi ke masyarakat mengenai adanya layanan *Drive Thru*
2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan PKB dari layanan *Drive Thru*
 - a. Harus adanya informasi yang jelas mengenai tata cara pembayaran pajak di layanan *Drive Thru*, berupa papan pengumuman atau gambar flowchart mengenai prosedur pembayaran yang mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat
 - b. Diperlukan tenaga di bidang IT yang membantu layanan di Samsat Kota Padang sehingga apabila terjadinya eror pada sistem komputer pada layanan pembayaran pajak tanpa harus menunggu dulu tenaga pendukung dari luar untuk memperbaiki
 - c. Meningkatkan pelayanan supaya antrian tidak terlalu menumpuk
 - d. Melakukan pemeriksaan dan pengawasan kepada petugas pelayanan samsat *Drive Thru*

- e. Melakukan sosialisasi mengenai samsat *Drive Thru*
- f. Melakukan tindakan dan sanksi terhadap petugas yang tidak bekerja secara professional

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis ingin memberikan saran-saran yang dapat menjadi bahan masukan bagi instansi sebagai berikut:

1. Samsat Kota Padang melakukan sosialisasi kepada masing-masing kelurahan agar masyarakat yang belum paham tentang sistem layanan *Drive Thru* di Samsat Kota Padang menjadi lebih paham, yang nantinya akan berpengaruh kepada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan penerimaan PKB di Samsat Kota Padang
2. Samsat Kota Padang melakukan perekrutan petugas di bidang IT secara langsung oleh pihak Samsat sehingga bisa cepat membantu terjadi kendala apabila terjadi eror pada sistem komputer
3. Samsat Kota padang melakukan pembinaan dan pengawasan secara berkala terhadap petugas yang melayani Samsat *Drive Thru* dan membuat laporan mengenai kinerja petugas layanan *Drive Thru* agar pelayanan menjadi lebih baik

