

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

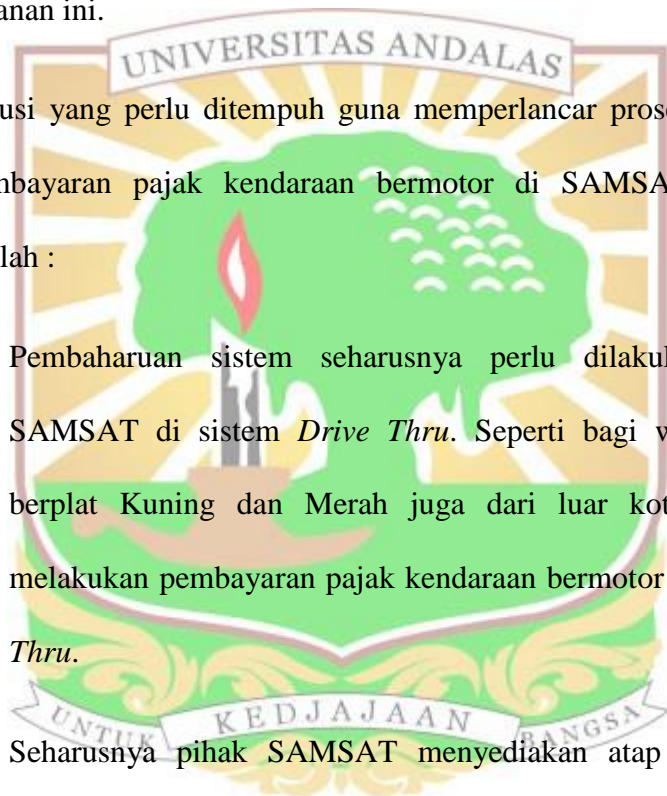
Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya yang berhubungan dengan sistem penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive Thru* di kota Padang, Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem yang digunakan dalam SAMSAT *Drive Thru* lebih sederhana dan ringkas. Karena pada SAMSAT *Drive Thru* hanya menggunakan 2 (dua) loket. Loket tersebut adalah Loket Pendaftaran dan Penyerahan Dokumen (syarat-syarat pajak kendaraan bermotor) dan Loket Pembayaran dan Penyerahan Dokumen. Pembayaran pajak kendaraan Bbermotor dalam hal ini pajak tahunan hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit. Wajib pajak hanya mengumpulkan syarat-syarat pembayaran berupa STNK asli, Tanda Pengenal (KTP asli atau Surat Keterangan Data Diri Lainnya), dan kendaraan hendak dibayar pajaknya.
2. Hambatan atau kendala yang ditemukan dalam penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive Thru* hanya pada hal penunjang sistem yaitu penyediaan atap pelindung yang memadai guna menambah kenyamanan wajib pajak yang antri saat membayar pajak kendaraan bermotor, masih kurangnya layanan-layanan yang disediakan dalam sistem *Drive Thru* tersebut, hal ini dikarenakan belum bisanya wajib

pajak membayar pajak kendaraan bermotor atas pajak yang berasal dari luar kota Padang, ataupun atas plat Merah maupun plat Kuning. Kemudian masih kurang tenaga SDM yang berkualitas dibidang IT maupun pelayanan yang membuat kinerja pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Juga kurangnya sosialisasi pihak SAMSAT mengenai layanan *Drive Thru* yang membuat wajib pajak masih asing dengan layanan ini.

3. Solusi yang perlu ditempuh guna memperlancar proses penarikan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kota Padang, adalah :

- 1) Pembaharuan sistem seharusnya perlu dilakukan oleh pihak SAMSAT di sistem *Drive Thru*. Seperti bagi wajib pajak yang berplat Kuning dan Merah juga dari luar kota Padang dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di layanan *Drive Thru*.
- 2) Seharusnya pihak SAMSAT menyediakan atap pelindung yang memadai guna membuat wajib pajak menjadi nyaman dalam hal melakukan pemabayaran pajak kendaraan bermotor.
- 3) Seharusnya pihak SAMSAT mengadakan pelatihan maupun pembinaan mengenai mutu pelayanan dan pemabaharuan sistem terhadap Petugas Operasional pada SAMSAT *Drive Thru* maupun



SAMSAT kota Padang. Supaya tercapainya layanan yang efektif, efisien dan akurat.

- 4) Pihak SAMSAT dapat melakukan sosialisasi dengan cara pemasangan iklan diberbagai media cetak maupun elektronik. Sehingga wajib pajak mengetahui keberadaan SAMSAT *Drive Thru*.

4. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT *Drive Thru* kota Padang mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Kontribusi SAMSAT *Drive Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor SAMSAT kota Padang yang dalam pelaksanaannya yang sudah berjalan kurang dari 4 (empat) tahun sudah cukup memberikan dampak positif. Walaupun dalam pelaksanaan tahun pertamanya penerimaan SAMSAT *Drive Thru* hanya memberikan kontribusi sebesar 0,70%. Namun pada tahun kedua cukup meningkat menjadi 3,22%. pada pelaksanaan tahun ketiga memberikan kontribusi sebesar 5,60%. Dan dalam pelaksanaan tahun keempat kontribusi penerimaan SAMSAT *Drive Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kota Padang mengalami peningkatan menjadi 10,05%.

5.2 Saran

Keberadaan SAMSAT *Drive Thru* memberikan dampak positif bagi wajib pajak dan Pihak SAMSAT sendiri. Sistem yang digunakan lebih sederhana dan ringkas. Pemabayaran pajak kendaraan bermotor hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit. Setelah Penulis melakukan pengamatan pada SAMSAT *Drive Thru*,

maka Penulis memberikan saran kepada kepada pihak SAMSAT kota Padang guna mengembangkan pelayanan prima kepada wajib pajak. Saran tersebut adalah pihak SAMSAT membuat atap pelindung guna memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pihak SAMSAT seharusnya menambah produk layanan yang ada di sistem *Drive Thru* guna menambah kontribusi penerimaan dan menarik wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di layanan *Drive Thru*, pihak SAMSAT kota Padang seharusnya mengadakan pelatihan dan pembinaan untuk karyawan maupun petugas demi meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, juga pihak SAMSAT kota Padang harus lebih gencar lagi dalam mensosialisasikan mengenai layanan *Drive Thru* yang ada supaya masyarakat lebih mengetahui. Dan juga harapannya layanan SAMSAT *Drive Thru* ini lebih diperluas keberadaannya di provinsi Sumatera Barat pada umumnya dan kota Padang pada khususnya. Program ini sangat menguntungkan bagi wajib pajak yang tidak memiliki banyak waktu untuk memabayar pajak kendaraan bermotor khususnya pajak tahunan.

