

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pengamatan yang penulis lakukan maka didapatkan kesimpulan bahwa:

1. SAMSAT Kota Padang menerbitkan program layanan inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman yakni pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner*. SAMSAT *Corner* merupakan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang berlokasi di pusat perbelanjaan. Layanan ini melayani pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) satu tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan jenis pajak kendaraan bermotor pribadi plat hitam.
2. Prosedur penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* terdiri dari 3 tahap, yaitu pendaftaran, penetapan serta pengesahan dan pembayaran.
3. Cara perhitungan pajak kendaraan bermotor berdasarkan tarif pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan dasar pengenaan pajak berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2017 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2017.
4. Layanan SAMSAT *Corner* memberikan keuntungan bagi wajib pajak dan bagi pihak SAMSAT sendiri. Keuntungan yang didapatkan oleh wajib pajak

ialah dalam pelaksanaan pembayaran prosesnya kurang lebih 5 menit, SAMSAT *Corner* melayani wajib pajak dari pukul 11.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB sehingga orang-orang yang sibuk bekerja pada siang harinya dan tidak sempat datang ke SAMSAT induk wajib bisa melakukan pembayaran melalui SAMSAT *Corner*. Dan layanan ini terhindar langsung dari percaloan karena dengan prosedur yang memudahkan wajib pajak langsung untuk membayar. Sedangkan keuntungan dari pihak SAMSAT yaitu pelaksanaan pemungutan lebih cepat karena menggunakan sistem *online* dan komputerisasi.

5. Kendala yang ditemukan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* dari wajib pajak yaitu kesadarannya untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah, wajib pajak juga masih banyak belum mengetahui layanan ini dan prosedur pemungutannya. Sedangkan kendala dari pihak SAMSAT adalah hanya melayani penegasan STNK satu tahun dengan jenis kendaraan bermotor pribadi plat hitam, gangguan jaringan, kurangnya jumlah petugas pemungutan serta kualitas sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan IT dan pelayanan publik, lokasi pemungutan yang sempit, belum adanya alat komunikasi yang memadai untuk pelayanan pajak kendaraan yang di blokir selain menggunakan *handpone*, dan tidak adanya aturan pusat atau daerah tentang SAMSAT *Corner* ini.

6. Upaya-upaya untuk mengatasi kendala dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* untuk wajib pajak yaitu menghimbau masyarakat pentingnya membayar pajak, mengenalkan layanan SAMSAT *Corner* dan memperbaiki seluruh fasilitas yang menunjang kinerja petugas supaya tidak mengalami gangguan. Sedangkan untuk mengatasi kendala dari SAMSAT sendiri yaitu mengupayakan agar tidak hanya melayani perpanjangan STNK satu tahun dengan jenis kendaraan bermotor plat hitam saja, menambah petugas dan melakukan pembinaan pelayanan, memperbaiki seluruh fasilitas yang menunjang kinerja petugas, memperluas ruangan layanan untuk dapat menciptakan kenyamanan dan ketertiban pelayanan, menyediakan ruangan pengendali komputer dan membuat peraturan pusat maupun daerah mengenai layanan SAMSAT *Corner*.

5.2 Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan dan menarik kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada Pihak SAMSAT Kota Padang guna mengembangkan pelayanan prima kepada wajib pajak. Saran tersebut adalah

1. Menghimbau kepada masyarakat pentingnya membayar pajak;
2. Menambah pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai layanan SAMSAT *Corner* dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat;
3. Memperbaiki seluruh fasilitas yang menunjang kinerja petugas supaya tidak mengalami gangguan;

4. Mengupayakan untuk bisa melayani perpanjangan STNK lima tahun dan bea balik nama kendaraan bermotor;
5. Menambah/merekrut dan melakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan;
6. Memperluas ruangan dan menambah kursi tunggu untuk wajib pajak dan menyediakan ruangan pengendali komputer dan alat gengaman untuk membuka kendaraan bermotor yang di blokir;
7. Membuat peraturan seperti peraturan gubernur atau peraturan daerah mengenai layanan SAMSAT *Corner*.

