

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya yang berhubungan dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Padang. Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. SAMSAT Kota Padang menerbitkan program layanan inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman yaitu pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Keliling*, dan SAMSAT *Drive Thru*. SAMSAT *Corner* merupakan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang berlokasi di pusat perbelanjaan yang melayani pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) satu tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana KecelakaanLalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan jenis kendaraan bermotor pribadi plat hitam. SAMSAT *Keliling* merupakan system pemungutan pajak yang menggunakan bus keliling disetiap kecamatan yang ada dikota padang yang melayani perpanjangan pajak 1 (satu) tahun dan tidak melayani pengurusan BBMKB, mutasi, dan pajak pengganti STNK 5 (lima) tahun serta penggantian plat nomor kendaraan. SAMSAT *Drive Thru* merupakan system berbasis online yang digunakan untuk membayar pajak dengan wajib pajak

tidak perlu turun dari kendaraan untuk membayar pajak yang melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor.

2. Prosedur penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru* adalah sebagai berikut:

a. SAMSAT *Corner*, terdiri dari 3 tahap, yaitu : pendaftaran, penetapan dan pengesahan serta pembayaran.

b. SAMSAT Keliling, terdiri dari 3 tahap, yaitu: pengesahan, perpanjangan dan pembayaran.

c. SAMSAT *Drive Thru*, terdiri dari 4 tahap, yaitu : pendaftaran, penerbitan, koreksi, pembayaran.

3. Layanan SAMSAT di Kota Padang memberikan keuntungan bagi wajib pajak melalui Layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru* adalah sebagai berikut :

a. Keuntungan yang didapatkan oleh wajib pajak pada layanan SAMSAT *Corner* adalah dalam pelaksanaan pembayaran prosesnya kurang lebih 5 menit, dan melayani wajib pajak dari pukul 11.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB sehingga orang-orang yang sibuk bekerja pada siang hari yang tidak dapat datang ke SAMSAT induk maka dapat melakukan pembayaran melalui SAMSAT *Corner*. Dan layanan ini terhindar dari percaloan karena prosedur yang memudahkan wajib pajak langsung untuk membayar pajak.

b. Keuntungan yang didapatkan oleh wajib pajak pada layanan SAMSAT Keliling adalah sistem yang digunakan adalah sistem online yang menggunakan mobil bus keliling di setiap kecamatan yang ada di Kota Padang, sehingga terhindar dari antrian panjang jika membayar di SAMSAT induk dan proses pembayaran pajak yang hanya membutuhkan waktu 5-10 menit saja.

c. Keuntungan yang didapatkan oleh wajib pajak pada layanan SAMSAT *Drive Thru* adalah standar pembayaran yang berbasis online yang hanya membutuhkan waktu 5 menit saja untuk membayar pajak dan tidak perlu turun dari kendaraan pada saat melakukan pembayaran.

4. Kendala yang ditemukan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru* adalah sebagai berikut :

a. Layanan SAMSAT *Corner*, yaitu : kurangnya kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak dan rendahnya pengetahuan mengenai prosedur dalam layanan SAMSAT *Corner* serta gangguan jaringan yang dialami petugas pajak namun lokasi yang sempit juga merupakan kendala yang berpengaruh karena membuat wajib pajak tidak tertib dalam melakukan proses pembayaran.

b. Layanan SAMSAT Keliling, yaitu :kurangnya kesadaran wajib pajak dalam untuk membayar pajak dan kurang mengertinya wajib pajak dalam syarat yang diperlukan untuk membayar pajak serta gangguan jaring dan kerusakan alat perlengkapan yang dialami petugas pada saat melakukan pelayanan.

c. Layanan SAMSAT *Drive Thru*, yaitu :rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dan kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam prosedur pembayaran pajak pada layanan SAMSAT *Drive Thru* dan gangguan jaringan ataupun gangguan dalam peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak.

5. Upaya-

upaya untuk mengatasi kendala dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru* adalah sebagai berikut :

a. Layanan SAMSAT *Corner*, Yaitu :memperbaiki seluruh fasilitas yang menunjang kinerja petugas pajak untuk melayani wajib pajak pada saat proses pembayaran.

b. Layanan SAMSAT Keliling, Yaitu : menyediakan perlengkapan yang tidak mudah rusak untuk petugas pajak yang melayani wajib pajak dan menjelaskan kepada wajib pajak mengenai persyaratan yang harus dilengkapi untuk membayar pajak melalui layanan SAMSAT Keliling.

- c. Layanan SAMSAT *Drive Thru*, Yaitu : melakukan pembaharuan data terhadap kendaraan bermotor yang telah dijual maupun hal lainnya yang menyebabkan perubahan pada data dan membuat pungutan pajak kendaraan bermotor menjadi *universal*.

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*, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru* dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat;
3. Memperbaiki seluruh fasilitas yang menunjang kinerja petugas tidak mengalami gangguan pada saat proses pelayanan;
4. Mengupayakan untuk bisa melayani perpanjangan STNK lima tahun dan sebaliknya nama kendaraan bermotor pada Layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru*;
5. Melakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan;
6. Memperluas ruangan, menambah kursi, membuat atap pelindung untuk SAMSAT *Drive*

Thru dan menyediakan alat gergam untuk membukakan kendaraan bermotor yang diblokir;

7. Membuat peraturan gubernur atau peraturan pemerintah daerah mengenai Layanan SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Keliling* dan SAMSAT *Drive Thru*.

