

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya terhadap Analisis Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Penerapan Layanan *Drive Thru* dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Padang maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. SAMSAT *Drive Thru* merupakan suatu inovasi yang sangat positif dalam pelayanan kepada pemilik kendaraan di Kota Padang. Program Samsat Drive Thru dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak tahunan serta pengesahan STNK. Namun, tujuan yang lebih mendasar adalah menghilangkan keterlibatan calo atau pemberi jasa pengurusan, sehingga masyarakat dapat melakukan proses tersebut secara mandiri tanpa perlu melibatkan pihak ke tiga. Dengan demikian, program ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, keamanan, dan kecepatan dalam layanan administrasi kendaraan bermotor.
2. Penerimaan realisasi dari pajak kendaraan bermotor dari tahun 2019-2023 mengalami fluktuatif. Rasio pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun 2020-2021 yaitu sebesar 14,19%. Hal ini dikarenakan adanya kemudahan yang diberikan oleh pihak dealer kendaraan bermotor kepada konsumen dengan cara angsuran dengan uang muka yang relatif terjangkau, bertambahnya jenis kendaraan bermotor dengan kualitas dan harga yang relatif murah dari tahun ke tahun, serta adanya penerapan surat pemberitahuan pajak kendaraan bermotor (super PKB).sedangkan rasio pertumbuhan terkecil pada tahun 2022-2023 sebesar 3,31%. Hal ini dikarenakan kurangnya edukasi pajak di negara-negara berkembang sehingga sulit untuk memahami pentingnya membayar pajak dan kurangnya kesadaran dan keingintahuan wajib pajak yang akan membayar pajak.

3. Upaya-upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Drive Thru pada kantor SAMSAT Kota Padang yaitu Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi, Mempertajam Ketelitian., Penyediaan bantuan teknis, Peningkatan infrastruktur dan teknologi, meningkatkan pengawasan dan audit, Menerima Masukan seperti komunikasi yang efektif antara pihak SAMSAT dan Masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Modernisasi perangkat keras dan lunak dengan memastikan bahwa perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang digunakan dalam layanan SAMSAT *Drive Thru* selalu up-to-date. Ini termasuk penggunaan server yang andal, komputer dengan spesifikasi tinggi, dan sistem operasi yang mutakhir.
2. Pelatihan dan pengembangan SDM dengan memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas SAMSAT *Drive Thru* tentang teknologi terbaru, etika pelayanan, dan manajemen antrian. SDM yang terampil dan ramah akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.
3. Informasi, sosialisasi dan edukasi dengan melakukan sosialisasi secara intensif melalui media sosial, website, dan media massa mengenai prosedur dan manfaat layanan SAMSAT *Drive Thru*, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengetahui memanfaatkan dari layanan SAMSAT *Drive Thru*.
4. Layanan SAMSAT *Drive Thru* pada tahun 2019-2023 mengalami rata-rata realisasi pertumbuhan sebesar -6,44%, hal ini menandakan bahwa ketelitian dalam pencapaian target wajib pajak sangat penting untuk memastikan bahwa sistem perpajakan berjalan dengan baik dan perlunya dilakukan pemutakhiran data wajib pajak secara berkala untuk memastikan informasi yang dimiliki otoritas pajak selalu akurat dan terkini