

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lebih murah daripada Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dikarenakan BBNKB adalah sebuah kendaraan baru yang membutuhkan persyaratan yang banyak, berbeda dengan PKB yang syarat pembayarannya hanya menggunakan KTP asli dan STNK asli.
2. Samsat melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan PAD dari sektor pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor. Upaya-upaya tersebut ialah : Menciptakan layanan unggulan bagi wajib pajak dan membuat peraturan baru bagi wajib pajak
3. Dalam upaya-upaya yang dilakukan Kantor Bersama Samsat tersebut terdapat beberapa hambatan yaitu : Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli yang habis masa berlakunya, gedung Samsat yang kurang memadai, banyaknya obyek tunggakan PKB. Adapun cara untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut adalah : a) Petugas penelitian menyarankan agar wajib pajak yang

bersangkutan untuk mengurus perpanjangan KTPnya terlebih dahulu sebelum membayar Pajak kendaraan meraka. b) Merenovasi gedung kantor Samsat Surabaya Utara secara total dengan menghancurkan gedung lama untuk kemudian dibangun gedung baru yang lebih besar dan modern dengan segala fasilitas yang dibutuhkan. c) Mengirimkan blanko/surat teguran dan penagihan atas tunggakan pajak kendaraan bermotor.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka hal-hal yang disampaikan sebagai saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan pemungutan PKB dan BBNKB, khususnya Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan di Kantor Bersama Samsat kiranya perlu dilakukan penambahan loket-loket atau kasir pembayaran sehingga tidak terjadi penumpukkan/antrian yang terlalu banyak. Disamping itu diharapkan instansi terkait dalam Samsat baik dari Polri maupun Jasa Raharja, diharapkan menyatukan visi dan persepsi melalui peningkatan koordinasi, sehingga tercipta pelayanan publik yang profesional, mudah, murah, cepat dan akurat.
2. Kondisi tempat pelayanan yang kurang memadai dan rencana pembangunan gedung baru hendaknya melalui pertimbangan dan perencanaan yang matang, sehingga hasil akhir yang diperoleh adalah

tempat pelayanan yang betul-betul sesuai dengan harapan wajib pajak dan juga sesuai dengan kontribusinya terhadap PAD provinsi Jawa Timur.

3. Perlu dilakukan evaluasi terhadap kemungkinan pengembangan terhadap sistem E-Samsat dalam pembayaran PKB dan BBNKB, sehingga pemanfaatan kemuajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat dicapai secara maksimal. Sebagai contoh adalah perlu adanya pemikiran tentang bagaimana wajib pajak dapat membayar PKB dan mengurus pengesahan STNK cukup hanya melalui ATM, dan tidak perlu datang untuk pengesahan STNK di Samsat.
4. Meningkatnya penerimaan PKB dan BBNKB perlu diimbangi dengan upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Samsat Surabaya Utara dari semua unsur, sehingga untuk kedepannya akan tercapai penerimaan PKB dan BBNKB yang optimal dan sistem pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak.