

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Karena terciptanya efektifitas pelayanan dengan tercapainya target penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta adanya perluasan jaringan SAMSAT melalui SAMSAT gendong dan SAMSAT keliling. Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya juga dinilai efektif dengan semakin mudah dan cepatnya pemberian pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan sistem *real time online*. Daya tanggap atau responsivitas petugas pelayanan juga baik terhadap aspirasi wajib pajak. Hal ini dilihat dari disediakannya media pengaduan bagi wajib pajak bila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Dari segi *reability*, dapat dilihat dari petugas pelayanan yang disebut korektor selalu memeriksa wajib pajak selama proses pelayanan berlangsung dari loket ke loket selanjutnya agar tidak terjadi kesalahan dalam produk pelayanan. Pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan standar waktu pelayanan yang diterapkan,

namun bila wajib pajak melebihi kapasitas yaitu lebih dari 1000 pemohon maka sasaran ketepatan waktunya tidak akan tercapai.

2. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor antara lain: Pertama, adanya bimbingan teknis secara berkala bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki sebagai upaya pemberian pelayanan yang professional kepada wajib pajak. Kedua, tersedianya jumlah anggaran atau dana alokasi yang berasal dari kas daerah yang mencukupi untuk meningkatkan dan memelihara sumber daya pelayanan. Ketiga, adanya struktur birokrasi SAMSAT Kota Tasikmalaya yang menjabarkan tugas, kewenangan dan kedudukan masing-masing instansi secara jelas antara DITLANTAS, Kantor CPDP Provinsi Wilayah Kota Tasikmalaya dan PT. Jasa Raharja. Keempat, adanya standar pelayanan yang harus diberikan kepada wajib pajak yaitu panduan manual mutu yang berdasarkan pada ISO 9001:2008.
3. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tasikmalaya juga ditemui beberapa hambatan antara lain tidak tersampainya informasi kepada masyarakat sehingga banyak wajib pajak yang kurang jelas saat melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor. Serta belum adanya fasilitas komputer untuk mengakses informasi bagi wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat diberikan rekomendasi untuk SAMSAT Kota Tasikmalaya sehubungan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan wajib pajak SAMSAT Kota Tasikmalaya perlu melakukan rapat koordinasi rutin atau berkala agar dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak wajib pajak yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak SAMSAT diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas atau menambah petugas aktif dari loket informasi agar wajib pajak tidak bingung lagi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. Serta belum adanya website resmi SAMSAT Kota Tasikmalaya, agar wajib pajak mudah mengakses informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas ruang tunggu wajib pajak dan tempat parkir agar tidak terjadi penumpukan di area tersebut yang menimbulkan ketidaknyamanan.