

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, sebagai Penyelenggara Pelayanan dibidang Pengurusan STNKB (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) serta Jasa Raharja di wilayah Surabaya Timur dimana wilayah operasional meliputi tujuh kecamatan yaitu kecamatan Gubeng, Tambak Sari, Rungkut Mulyorejo, Sukolilo, Tenggilis Mejoyo, Gunung Anyar dan 40 Kelurahan. Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur sebagai penyelenggara Pelayanan Publik selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, guna memuaskan wajib pajak dan mengurangi setiap komplain dari masyarakat. Jenis Inovasi Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT diantaranya: *Samsat Corner*, Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, dan *E-Samsat*.
2. Penelitian yang dilakukan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur adalah mengenai evaluasi fasilitas *E-Samsat* dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan. Berikut akan diuraikan hubungan antara tujuan

penelitian dengan pembahasan pengamatan terkait evaluasi fasilitas E-Samsat:

- a. Mendeskripsikan cara kerja fasilitas *E-Samsat* dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Di Atas Air agar kinerjanya lebih meningkat dan mampu bersaing dengan fasilitas samsat lainnya, sehingga dapat digunakan sebagai acuan serta referensi bagi wajib pajak terkait prosedur yang benar dalam menggunakan fasilitas *E-Samsat* dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan pengumpulan data sekunder.
- b. Mendeskripsikan kemudahan dan kesulitan dalam fasilitas *E-Samsat*, dimana hal yang paling menonjol dari fasilitas ini adalah apabila wajib pajak lupa belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada batas hari terakhir pembayaran, sementara Kantor Bersama Samsat atau fasilitas-fasilitas lainnya telah selesai beroperasi, maka fasilitas *E-Samsat* ini dapat digunakan sebagai pilihan karena fasilitas ini aktif via *online* 24 jam, hal ini sangat membantu wajib pajak dalam menghindari pengenaan denda akibat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak tepat waktu, sedangkan kesulitan yang dimiliki oleh fasilitas ini adalah wajib pajak harus memiliki koneksi internet yang baik agar terhindar dari kesalahan maupun *error* pada saat mengakses fasilitas *E-Samsat* di internet, selain hal tersebut salah satu kelemahan lain yang dimiliki oleh *E-Samsat* adalah wajib pajak masih harus datang ke Kantor

Bersama Samsat Surabaya Timur untuk menunjukkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan ,diantaranya: KTP, Bukti Pembayaran, dan STNK untuk memperoleh *notice* pajak dari Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Hal ini jelas jauh berbeda dengan fasilitas lain yang dimiliki oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur lainnya, seperti *Samsat Corner* dimana *notice* pajak dapat diberikan di tempat, tanpa harus kembali ke Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur.

- c. Mengevaluasi *E-Samsat* agar dapat mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, pada dasarnya fasilitas ini sangat bermanfaat bagi wajib pajak yang sedang bepergian jauh, menjalankan bisnis di luar negeri, memiliki kepentingan yang sangat mendesak saat batas hari terakhir pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, karena fasilitas ini dapat diakses kapan saja, dan dimana saja. Apabila publikasi fasilitas ini dapat berjalan dengan lebih baik maka besar kemungkinan para wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor mewah dapat membayar pajak tepat waktu, Sehingga dapat memaksimalkan pendapatan Pajak Daerah bagi Provinsi Jawa Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari Evaluasi Fasilitas *E-Samsat* Dalam Mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Timur, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur agar dapat lebih

meningkatkan daya saing fasilitas *E-Samsat* dengan fasilitas unggulan lainnya dalam upaya mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Surabaya Timur. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur diharapkan melakukan publikasi terkait fasilitas *E-Samsat* secara luas, baik, terarah, serta berkelanjutan kepada masyarakat luas. Publikasi ini dapat dilakukan dengan melalui media koran, brosur, radio, dan televisi.
2. Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur diharapkan menciptakan sebuah kebijakan dimana para staf serta karyawan Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur yang melakukan Dinas Luar, diwajibkan menjelaskan kemudahan fasilitas *E-Samsat*. Dengan demikian, peralihan wajib pajak akan dengan mudah memahami kemudahan yang ditawarkan oleh fasilitas *E-Samsat*.
3. Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur diharapkan menjalin kerja sama yang baik dengan Bank pendukung fasilitas *E-Samsat*, dengan menyediakan fasilitas *counter* penukaran *notice* pajak di Bank-bank yang menjalin kerja sama dengan Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur, Sehingga akan lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, karena dapat melakukan transaksi di satu tempat, tanpa harus kembali ke Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur untuk menukarkan *notice* pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Brotodihardjo R. Santoso, 2005. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Republik Indonesia. 2013. Undang-Undang Pajak Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Pajak Nomor 36 Tahun 2008 tentang Subjek Pajak dan Objek Pajak.
- Republik Indonesia. 2013. Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tentang Persyaratan dan Pengesahan dan/atau Perpanjangan STNK.
- Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 5 2005. Jakarta: Penerbit Salemba Empat