

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan sebagai penyelenggara pelayanan dibidang Kepengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Jasa Raharja di Wilayah Surabaya Selatan dimana Wilayah operasional meliputi Wonokromo, Wonocolo, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis, Wiyung, Tenggilis Mejoyo. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, guna memuaskan Wajib Pajak dan mengurangi setiap komplain dari masyarakat. Jenis layanan unggulan Kantor Bersama Samsat diantaranya: Samsat *Drive Thru*, Samsat *Corner Royal Plaza*, Samsat *Payment Point*, Samsat *Payment Wijaya Kusuma*, Samsat Mobil Keliling, dan *E-Samsat*.

Penelitian yang dilakukan di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan yaitu mengenai Layanan Unggulan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan. Tujuan yang pertama dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang layanan unggulan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan juga mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya dengan menyelenggarakan jenis-jenis layanan inovasi unggulan diantaranya: Samsat *Drive Trhu*, Samsat *Corner Royal Plaza*, Samsat *Payment Point*, Samsat *Payment Wijaya Kusuma*, Samsat Mobil Keliling, dan *E-Samsat*. Apabila wajib pajak memiliki rutinitas tinggi dan tidak memiliki cukup banyak waktu untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan, maka dengan adanya Samsat *Corner Royal Plaza*, Samsat Keliling diharapkan dapat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

Sementara itu untuk wajib pajak yang lupa belum membayar pajak kendaraan bermotor pada batas akhir pembayaran dan bersamaan dengan selesainya fasilitas-fasilitas lain yang beroperasi atau wajib pajak yang sedang berpergian jauh, menjalankan bisnis diluar negeri, memiliki kepentingan yang mendesak maka fasilitas seperti Samsat Link, E-Samsat dapat menjadi solusi atas kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, karena fasilitas ini aktif via online 24 jam serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Dengan di selenggarakannya pelayanan tersebut, diharapkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat terealisasi tepat waktu. Sehingga capaian realisasi pajak kendaraan bermotor lebih meningkat dan mampu memberikan partisipasi yang positif dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga dapat digunakan sebagai acuan serta tolak ukur sejauh mana efektifitas pajak kendaraan bermotor dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD).

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari Layanan Unggulan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan agar dapat lebih dapat meningkatkan pendapatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Surabaya Selatan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan diharapkan menambah Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian Layanan Unggulan sehingga dapat memberi rasa kepuasan bagi wajib pajak yang akan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor dan pengesahaan STNK tahunan.
2. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan diharapkan melakukan penyederhanaan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan melakukan pengkajian ulang terhadap prosedur yang telah diberlakukan sekarang. Tidak sedikit wajib pajak yang memiliki keterbatasan seringkali kecewa dengan prosedur yang telah ditetapkan yang masih dirasa terlalu rumit.
3. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan diharapkan menjalin kerjasama yang baik dengan satuan perangkat Kecamatan dan Kelurahan yang berada dalam naungan Wilayah Surabaya Selatan untuk diadakan sosialisasi secara baik, luas, terarah dan berkelanjutan kepada

masyarakat luas guna menambah wawasan serta informasi mengenai pajak kendaraan bermotor agar terjadi keselarasan antara pihak pelayan jasa dan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan.2014.*Buku Pedoman KB Samsat Ketintang Surabaya Selatan.*
- Republik Indonesia.Undang-Undang Pajak Tahun 2008 tentang Subjek Pajak dan Objek Pajak.
- Republik Indonesia.2013.Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Waluyo.2005.*Perpajakan Indonesia*.Edisi 5 Tahun 2005.Jakarta: Salemba Empat