

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian terkait efektifitas pelayanan pajak kendaraan bermotor Roda dua di Kantor SAMSAT Sumba Tengah, penulis menganalisis dan menguraikan serta menjabarkan hasil penelitian lalu kemudian penulis menyimpulkan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor SAMSAT Kabupaten Sumba Tengah

A. Waktu

Waktu artinya terkait dengan ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan pada kantor SAMSAT Sumba Tengah.

- 1) Ketepatan waktu: Jangka waktu pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai dengan estimasi waktu yang ditetapkan.
- 2) Kecepatan pelayanan: Pelayanan yang dilakukan oleh petugas terbilang cepat dan pekerjaannya sudah selesai tepat waktu tanpa mengulur waktu dalam memproses permintaan masyarakat wajib pajak. Dari tingkat kepuasan masyarakat mayoritas masyarakat wajib pajak yang diwawancarai menyatakan kepuasannya terhadap kecepatan pelayanan di Kantor SAMSAT Sumba Tengah.

B. Kecermatan

Kecermatan artinya dalam pelayanan para petugas memperhatikan aspek ketelitian dan minimnya kesalahan dalam proses pelayanan.

- 1) Ketelitian petugas: Petugas melakukan pemeriksaan berkas secara teliti dan menemukan kekurangan saat ada masyarakat wajib pajak yang ingin memproses balik nama kendaraan.
- 2) Minimnya kesalahan: Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, jarang terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

C. Gaya pemberian layanan

Gaya pemberian layanan yang dimaksud berkaitan dengan sikap petugas dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

- 1) Sikap petugas: pada kantor SAMSAT Sumba Tengah yang terjadi yakni Petugas memberikan pelayanan dengan senyum, ramah, sopan, dan profesional.
- 2) Penampilan petugas: yang terjadi pada pada pemberian pelayanan di SAMSAT Sumba Tengah Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih. Suasana ruang tunggu: Suasana ruang tunggu nyaman dan bersih

2. Faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor Roda dua di kantor SAMSAT Sumba Tengah merupakan perhatian bersama bagi masyarakat wajib pajak dan juga pegawai serta pejabat di kantor SAMSAT Sumba Tengah. Faktor penghambat menurut penulis adalah Kurangnya kesadaran masyarakat wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua, Tidak adanya Sarana penunjang pelayanan dalam hal ini ketersediaan Genset agar ketika adanya pemadaman Lampu pelayanannya masih terus berlangsung, Pemanfaatan Teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Roda dua di Kantor SAMSAT Sumba Tengah masih kurang maksimal seperti tidak dikelola secara baik website SAMSAT Sumba Tengah, dan informasi pelayanan pajak seperti prosedur dan persyaratan pelayanan belum tersebar luas kepada masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat wajib pajak kekurangan informasi.

6.2 Saran

Setelah memberikan kesimpulan dari semua penjelasan yang diberikan oleh kepala kasies penetapan dan penagihan, petugas pelayanan pajak dan masyarakat wajib pajak akan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor SAMSAT perlu memberikan sosialisasi atau pembinaan kepada masyarakat wajib pajak mengenai pentingnya bayar pajak juga bagi mereka yang belum mendaftarkan diri dan masih terlambat dalam membayar pajak.
2. Kantor SAMSAT Sumba Tengah Perlu pengadaan Sarana prasarana berupa Genset untuk meminimalisir pemadaman lampu agar pelayanannya terus berlanjut.
3. Kantor SAMSAT Sumba Tengah Perlu menyediakan pegawai yang khusus untuk mengoperasionalkan Website Kantor SAMSAT Sumba Tengah agar selalu mengupdate informasi terbaru Kantor SAMSAT Sumba Tengah sehingga Masyarakat wajib pajak mudah mendapatkan informasi secara cepat.
4. Kantor SAMSAT Sumba Tengah perlu untuk memasang spanduk/Banner tentang informasi Pelayanan Pajak di jalan Umum agar masyarakat mudah melihat dan mendapatkan informasi dan juga perlu diadakan sosialisasi terkait sadar pajak sehingga dapat menyadarkan masyarakat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka.