

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Dapat dikatakan demikian karena terciptanya efektivitas pelayanan dengan tercapainya target penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta adanya perluasan jaringan SAMSAT melalui SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza, SAMSAT cabang BPD Giwangan dan penggunaan Bus SAMSAT Keliling. Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta juga dinilai efisien dengan semakin mudah dan cepatnya pemberian pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan dengan sistem *real time online*. Daya tanggap/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 dan segera diberi tanggapan serta tindak lanjut dari pihak SAMSAT Kota Yogyakarta. Dari segi *reliability* atau keandalan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang disebut korektor selalu memeriksa berkas wajib pajak selama proses pelayanan berlangsung dari loket ke loket selanjutnya agar tidak terjadi kesalahan pada produk pelayanan.

Pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan namun bila pemohon/wajib pajak melebihi kapasitas yaitu lebih dari 1000 pemohon maka sasaran ketepatan waktu tidak akan tercapai. Untuk menunjang pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta didukung dengan fasilitas ruang tunggu bagi wajib pajak, loket pelayanan, peralatan kantor, ruang rapat, tempat cek fisik kendaraan bermotor, kantin, mushola, tempat *fotocopy*, toilet, dan fasilitas penunjang lain.

2. Faktor-faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor antara lain adanya bimbingan teknis secara berkala bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki sebagai upaya pemberian pelayanan yang professional kepada wajib pajak, penggunaan fasilitas teknologi komputer yang berbasis *real time online* sehingga mempercepat pemberian pelayanan kepada wajib pajak, tersedianya jumlah anggaran/ dana alokasi yang berasal dari kas daerah yang mencukupi untuk meningkatkan dan memelihara sumber daya pelayanan yaitu sumber daya manusia dan infrastruktur, serta struktur birokrasi yang menjabarkan tugas, kewenangan dan kedudukan masing-masing instansi yaitu Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kota Yogyakarta, DITLANTAS, dan PT. Jasa Raharja dengan jelas. Serta 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 Yogyakarta juga ditemui beberapa hambatan antara lain sering tidak tersampaiannya informasi kepada masyarakat sehingga banyak wajib pajak yang kurang jelas saat melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor, belum dimaksimalkannya alat/fasilitas yang ada seperti belum dioperasikannya alat nomor urut antrian padahal alatnya sudah terpasang di depan loket pelayanan, belum adanya fasilitas komputer untuk mengakses informasi bagi wajib pajak, partisipasi masyarakat yang masih kurang dalam menciptakan pelayanan yang baik sehingga masih banyak masyarakat/wajib pajak yang menggunakan jasa calo. Hal tersebut menyebabkan calo yang bukannya semakin berkurang tapi semakin tumbuh subur di lingkungan SAMSAT Kota Yogyakarta. Serta terbatas tempat parkir terutama bagi kendaraan roda empat yang akan parkir di SAMSAT Kota Yogyakarta dan belum ada loket khusus disabilitas dan manula menjadi hambatan tersendiri bagi pemberian pelayanan kepada wajib pajak.

## **B. Implikasi**

Dengan adanya komunikasi setiap hari yang dilakukan oleh ketiga instansi yaitu DITLANTAS DIY, Kantor Pelayanan Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja, adanya pelatihan/bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan pegawai, adanya *system real time* serta perluasan jaringan layanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Yogyakarta menjadikan pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat berjalan dengan

baik, efektif dan efisien sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun masih ditemukan beberapa hambatan seperti belum adanya rapat koordinasi secara rutin, terbatasnya tempat parkir dan belum adanya fasilitas komputer bagi wajib pajak untuk mengakses informasi pelayanan.

### **C. Saran**

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

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan wajib pajak SAMSAT Kota Yogyakarta perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar juga dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak masyarakat/wajib pajak yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada, oleh karena itu pihak SAMSAT diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin/berkala baik melalui radio, televisi, media cetak dan melengkapi informasi yang ada di website SAMSAT sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir, pengadaan komputer sebagai akses informasi bagi wajib pajak yang berguna mengetahui jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dengan peningkatan sarana prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Perlu adanya tindakan dan upaya terkait dengan masih banyaknya calo yang berkeliaran di lingkungan SAMSAT Kota Yogyakarta tidak hanya melalui himbauan spanduk atau poster agar wajib pajak tidak menggunakan calo tetapi juga perlu diterapkan sanksi tegas bagi para calo yang berkeliaran bebas di lingkungan dalam maupun luar SAMSAT Kota Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_,dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ahmad Yani. 2004. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djafar Saidi . 2011. *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Inu kencana Syafie. 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kansil. 1986. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka.
- Mas'ud Said. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik. 2010. *MANAJEMEN PELAYANAN : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Samodra Wibawa. 2005. *Reformasi Administrasi: Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sinambela, Litjan, Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Wirawan B. Ilyas & Burton, Richard. 2007. *Hukum Pajak Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

**Peraturan:**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

\_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan.

\_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

\_\_\_\_\_. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

\_\_\_\_\_. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

\_\_\_\_\_. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

**Jurnal dan Laporan:**

Zainal Arifin Mochtar dan Hasrul Halili. 2009. Tingkat Integritas Instansi Pelayanan BPN dan Samsat di Provinsi DIY. *Jurnal MIMBAR HUKUM* (Volume 21, Nomor 3 tahun 2009. Hlm.409-628.

Razaki Persada 2011. Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam. Universitas Internasional Batam.

**Website :**

Endot Briliantono. 2012 Motor: Pertumbuhan Motor di DIY Meningkat. <http://www.bisnis-jateng.com/index.php/2012/04/motor-pertumbuhan-motor-di-diy-meningkat/>. Diakses tanggal 2 Maret 2013.

Victor dan Ogan. 2012. Jumlah Kendaraan di Yogyakarta Bertambah 8.900 per Bulan. <http://jogja.tribunnews.com/2012/01/10/jumlah-kendaraan-di-yogya-bertambah-8.900-per-bulan/>. Diakses tanggal 2 Maret 2013.

Muh Syaifullah. 2009. Pelayanan Publik di Tiga Instansi Yogyakarta Dinilai Buruk. <http://m.tempo.co/read/news/2009/01/30/058157548/Pelayanan-Publik-di-Tiga-Instansi-Yogyakarta-Dinilai-Buruk> . Diakses 20 Novmber 2012.