

**TINJAUAN KONTRIBUSI PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI LAYANAN DRIVE-THRU DI KOTA
BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

HAMDI WAHYUDI

2017/17233038

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

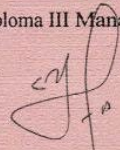
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KONTRIBUSI PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI LAYANAN DRIVE-THRU DI KOTA BUKITTINGGI**

Nama : Hamdi Wahyudi
Nim : 17233038
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2022

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE, MM
NIP. 198401072009122003

Disetujui Oleh :
Pembimbing Tugas Akhir



Mega Astri Zona, SE, M.Sc
NIP. 198207222010122002

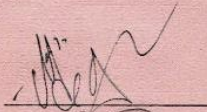
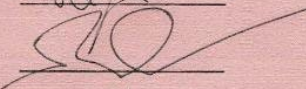
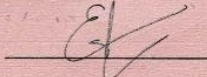
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KONTRIBUSI PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI LAYANAN DRIVE-THRU DI KOTA BUKITTINGGI

Nama : Hamdi Wahyudi
Nim : 17233038
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Ketua)	
2. Okki Trinanda, SE, M.Si	(Anggota)	
3. Erly Mulyani, SE, M.Si	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hamdi Wahyudi
TM/NIM : 2017/17233038
Tempat/Tanggal Lahir : Pekan Kamis/27 Juni 1997
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jorong Rawang Bunian, Nagari Koto Tengah,
Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Layanan Drive-Thru di Kota Bukittinggi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang atau di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh melalui Tugas Akhir ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Padang, 2 Januari 2022
Saya yang menyatakan



Hamdi Wahyudi
NIM : 17233038

ABSTRAK

Hamdi Wahyudi : Tinjauan Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* pada Kota Bukittinggi

Dosen Pembimbing : Mega Asri Zona, S.E M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Pada Samsat Bukittinggi. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Bukittinggi yang beralamat di Jl. Merapi No.15, Pohon Tembok, Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi dimana dalam penelitian ini menggambarkan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bukittinggi

Teknik pengumpulan data melalui Dokumentasi dan Wawancara. Penulis mengumpulkan data langsung dari instansi terkait. Data yang diteliti berupa data target penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru* tahun 2017-2020, data realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2017-2020. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan sehingga diperoleh hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan *drive thru* sangat cukup efektif. Dengan adanya layanan *drive thru* dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dapat dilihat dari penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor yang selalu meningkat setiap tahunnya.

Kata Kunci : Pajak Kendaraan Bermotor, Layanan Drive Thru

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullaahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru di Kota Bukittinggi”** Tugas akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Orang Tua Penulis yaitu Bapak Wal Asri dan Ibu Yusnida yang tak pernah berhenti memberikan dukungan moril maupun materil demi kelancaran kegiatan penulis.
3. Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Ibu Mega Asri Zona, S.E M.Sc yang dengan bijaksana dan penuh kesabaran memberikan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Thamrin, S.Pd M.M selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis.

5. Dosen tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Pimpinan dan Pegawai staf SAMSAT Kota Bukittinggi yang telah mempermudah penulis dalam pengumpulan data.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi program studi Diploma III Manajemen Pajak seperjuangan yang ikut andil dalam memberikan penulis inspirasi maupun motivasi.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang Maha Esa, Aamiin. Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Penulis menerima segala kritik dan saran yg di berikan untuk menuju perbaikan tugas akhir ini, mudah-mudahan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 2022

Hamdi Wahyudi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pajak Daerah.....	9
1. Pengertian Pajak Daerah.....	9
2. Jenis-Jenis Pajak Daerah	10
B. Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	15
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	15
3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
5. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	16
6. Tarif Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	16
C. Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	17
1. Layanan Konvensional	17
2. Layanan Drive Thru.....	20
D. Kontribusi	23

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	25
A. Bentuk Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
1. Lokasi Penelitian	25
2. Waktu Penelitian.....	25
C. Rancangan Penelitian	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Tahapan Penelitian	26
3. Objek Penelitian	27
4. Sumber Data	27
5. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Analisis Data	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Profil Perusahaan.....	30
1. Sejarah SAMSAT	30
2. Visi dan Misi SAMSAT Kota Bukittinggi	32
3. Lokasi SAMSAT Kota Bukittinggi	33
4. Struktur Organisasi SAMSAT Kota Bukittinggi.....	33
5. Unit Kerja	34
B. Pembahasan	37
BAB V PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar pada SAMSAT Kota Bukittinggi	6
Tabel 2. Realisasi Penerimaan Layanan Drive Thru Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Bukittinggi	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Bukittinggi.....	34
Gambar 2. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan Konvensional	40
Gambar 3. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan Drive Thru	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pemasukan negara yang mempunyai tujuan untuk membiayai pengeluaran dan kebutuhan negara dalam meningkatkan pembangunan. Menurut Resmi (2014:8), pemungutan pajak di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak daerah terbagi atas pajak provinsi yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama atas kendaraan bermotor, pajak bahan bakar atas kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak mineral bukan logam dan lain-lain. Salah satu pajak yang dimaksud adalah pajak daerah, yaitu pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana halnya tujuan pemungutan pajak, pajak kendaraan bermotor tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi.

Menurut Marihot (2013:175), Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lain yang bersangkutan, salah satu

pajak daerah yang kewenangannya diserahkan kepada pemerintah provinsi sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah. Undang-undang tersebut juga mengatur tentang ketentuan-ketentuan pokok, pedoman kebijakan dan arahan dalam pelaksanaan pemungutan sekaligus pengaturan penetapan prosedur umum perpajakan dan retribusi daerah yg dijabarkan dalam Peraturan Daerah.

Kota Bukittinggi memiliki kenaikan jumlah penduduk setiap tahunnya, begitu juga dengan pengendara kendaraan bermotor, adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun yang dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum dalam menjalankan aktivitas mereka tidak hanya itu banyak masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dan pertumbuhan kendaraan ini juga disebabkan karena begitu mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang mereka inginkan karena adanya sistem kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat .

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di dasarkan pada Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di laksanakan oleh Unit Pelaksanan Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pendapatan Provinsi melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang tersebar di seluruh wilayah Sumatera Barat. Adanya SAMSAT memudahkan wajib

pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan tiga cara. Yaitu secara layanan konvensional, layanan SAMSAT keliling dan layanan *Drive Thru*. Layanan konvensional adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dimana masyarakat masih dihadapkan dengan loket-loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran, dan penyerahan.

Layanan SAMSAT keliling adalah pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya, sedangkan layanan *Drive Thru* yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang tempat dan pelaksanaannya di luar Gedung kantor SAMSAT dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

SAMSAT Drive Thru merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT. Hal tersebut ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mempermudah serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi yang mempunyai kendaraan bermotor. (Novia Rahmawati, 2018)

SAMSAT Drive Thru adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor SAMSAT. SAMSAT Drive Thru merupakan pilihan yang tepat untuk merekomendasikan masyarakat yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Alasannya tidak lain karena Wajib Pajak pasti ingin

secepat mungkin menyelesaikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan cara yang lebih mudah dan praktis.

Layanan konvensional lebih tidak praktis dibanding dengan layanan Drive Thru yang lebih efisien dan efektif. Perbedaan dari dua cara tersebut dapat dilihat dari segi kecepatan dan proses pembayarannya. Apabila wajib pajak membayar melalui layanan konvensional proses pembayarannya memerlukan waktu yang cukup lama, sedangkan melalui layanan Drive Thru proses pembayarannya lebih cepat. Tetapi dilihat dari sisi lain melalui layanan Drive Thru permasalahan yang terjadi seperti persyaratan yang tidak lengkap yang dibawa oleh wajib pajak (KTP, STNK dan BPKB) akan menghambat proses pembayaran pajak. Kemudian adanya wajib pajak yang belum mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sehingga proses pembayaran tidak dapat dilakukan. (Ilhamsyah, 2016)

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan Drive Thru hanya membutuhkan waktu kurang dari 10 menit. Sistem ini bertujuan untuk mengurangi pemborosan waktu. Layanan Drive Thru sebagai jawaban dari kebutuhan masyarakat sekarang yang memiliki banyak kesibukan atau pun pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan praktis. Penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dikarenakan penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan SAMSAT Drive Thru serta dampaknya yang memberikan pengaruh bagi wajib pajak. Imbasnya banyak wajib pajak yang merasa puas terhadap layanan Drive Thru karena prosesnya cepat dan tidak

rumit.

Hal ini tentunya tidak lepas dari kontribusi petugas loket Drive Thru yang mampu bekerja secara kooperatif dan profesional demi mewujudkan pelayanan prima kepada wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut. Dampak yang dirasakan oleh Wajib Pajak yang menggunakan layanan Drive Thru ini adalah semakin memudahkan dan meringankan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga tidak perlu untuk turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya dan mengantri di loket-loket seperti membayar pajak yang sudah umumnya sehingga dengan cara yang lebih mudah dan praktis ini diharapkan menumbuhkan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu. Jika kualitas pelayanan Drive Thru buruk, maka akan memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga wajib pajak mungkin akan beralih ke layanan konvensional atau yang lebih parahnya lagi wajib pajak enggan atau malas untuk membayar pajak.

Oleh karena itu pentingnya menjaga kualitas pelayanan SAMSAT Drive Thru agar proses pembayaran pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor tetap berjalan dengan baik sehingga wajib pajak bisa dengan cepat dan mudah menunaikan kewajibannya dan bisa menarik perhatian Wajib Pajak untuk menggunakan layanan yang lebih praktis. Berikut adalah Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak pada SAMSAT Kota Bukittinggi sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar pada SAMSAT Kota Bukittinggi

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak	Jumlah Kendaraan yang Menggunakan Drive Thru	Persentase
2016	80.950	29.901	36,9%
2017	81.729	32.527	39,7%
2018	84.923	32.060	37,7%
2019	89.704	30.596	34,1%
2020	93.058	28.008	30%

Sumber: SAMSAT Kota Bukittinggi 2021.

Berdasarkan Tabel 1 Jumlah Kendaraan bermotor yang membayarkan pajaknya mengalami peningkatan setiap tahunnya dengan rata-rata naik sebesar 2.422. Meningkatnya jumlah perkembangan obyek kendaraan di Bukittinggi diharapkan laju pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Oleh karena itu dalam rangka untuk memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT Kota Bukittinggi memberikan layanan unggulan baru di tahun 2014 yaitu Samsat *Drive Thru*.

Selanjutnya, pada Tabel 1 Dapat dilihat bahwa wajib pajak yang mengetahui Drive thru masih relatif rendah, yaitu sebesar 30 – 36% per tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak melalui layanan Drive thru masih belum maksimal. Sedangkan fasilitas (*Drive thru*) disediakan oleh Samsat untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tersebut.

Layanan *Drive Thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program *Quick Wins* dan juga salah satu bentuk perbaikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Bukittinggi, dimana pelayanan

pembayaran PKB dan STNK dilaksanakan di luar gedung Samsat dan hanya membutuhkan waktu transaksi sekitar 5 menit. Layanan *Drive Thru* untuk memutus mata rantai operasi para calo STNK yang mulai marak dan berkeliaran di sekitar Kantor Samsat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul “Tinjauan Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* di Kantor Bersama SAMSAT Kota Bukittinggi.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang ada di latar belakang masalah, maka peneliti dapat merumuskan permasalahannya yaitu: Bagaimana Sistem Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada SAMSAT Kota Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada SAMSAT Kota Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* pada SAMSAT Kota Bukittinggi.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi atau referensi bagi mahasiswa untuk memenuhi tugas atau penelitian dalam hal ini tentunya terkait mengenai pengetahuan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *drive thru* pada SAMSAT Kota Bukittinggi.

3. Bagi Pemerintah Daerah

Sebagai tambahan informasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi untuk mengetahui bagaimana system kontribusi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terkait tentang layanan *drive thru* pada SAMSAT Kota Bukittinggi.

4. Bagi Pembaca

Memberikan informasi tentang Sistem Kontribusi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Pada SAMSAT Kota Bukittinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi, untuk menjawab permasalahan tentang Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Tingkat persentase atas realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *drive thru* setiap tahunnya mengalami penurunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum jumlah penerimaan PKB layanan *Drive Thru* dari tahun 2017-2020 adalah cukup baik.
2. Kendala atau hambatan yang ditemukan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT Drive Thru yaitu Samsat *drive-thru* hanya melayani perpanjangan STNK, sementara untuk layanan lainnya seperti Bea Balik Nama, Uji Rangka Mesin, Uji Kir kendaraan Bermotor, urusan BPKB, hilangnya STNK masih harus dilakukan di Kantor induk Samsat. Samsat *Drive thru* tidak dapat melayani semua jenis kendaraan roda empat seperti truck atau kendaraan dengan tipe yang sama. Hal ini dikarenakan keterbatasan tempat atau luas halaman yang ada di lokasi Samsat *Drive thru* sehingga pemilik kendaraan bermotor yang hendak melakukan pembayaran dengan tipe kendaraan seperti yang disebutkan diatas tidak dapat menikmati layanan ini.

3. Upaya-upaya untuk mengatasi kendala dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT Drive Thru ialah melakukan pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan petugas operasional pada kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dan mengirimkan Surat Pemberitahuan Pajak kepada wajib pajak sebelum jatuh tempo pajaknya serta melakukan sosialisasi tentang layanan SAMSAT Drive *Thru*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada kepala Kantor Samsat Kota Bukittinggi terkait dengan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Diharapkan bagi pengelola Kantor Samsat Kota Bukittinggi selalu berupaya untuk meningkatkan kemajuan pelayanan PKB Samsat, yaitu dengan memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran melalui layanan *drive thru* baik melalui media cetak, elektronik maupun secara langsung. Memaksimalkan layanan *drive thru* dengan meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang ada agar dapat memberikan layanan menyeluruh sehingga tidak terbatas pada pengesahan STNK tahunan saja sehingga desentralisasi pelayanan dapat terwujud.
2. Agar dapat mempertahankan serta meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor agar lebih baik lagi ditahun mendatang dan meningkatkan lagi khususnya dibidang pelayanan kepada wajib pajak.
3. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada para wajib pajak, diharapkan para petugas layanan *drive thru* selalu tetap

menjaga disiplin terutama terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan, lebih teliti dalam memperhatikan data-data yang akan diinput.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Darwin. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Halim, Abdul, Bawono, Icuk Rangga dan Dara, Amin. (2010). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Salman, K. R., Anshori, M., dan Tjaraka, H. (2018). *New Insights Of Shariah Maqashid Index As Determinant Of Tax Aggressiveness Level*. International Journal of Business and Management Invention (IJBMI).
- Siahaan, Marihot P, S.E. (2005). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, Marihot Pahala, S.E., M.T. (2013). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Edisi Revisi Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Cetakan Ke23. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi, (2011). *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.