

**EFEKTIVITAS SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU* PADA SAMSAT  
KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh:

**ANNISA MELIA RAMADHANI**

**17233008/2017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

EFEKTIFITAS SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU* PADA SISTEM ADMINISTRASI  
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA PADANG

Nama : Annisa Mella Ramadhani  
NIM/TM : 17233008/2017  
Program Studi : D3 Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Negeri Padang

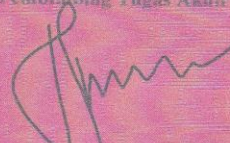
Padang, Agustus 2020

Diketahui Oleh :  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Pajak



Chieft Andriani, SE, MM  
NIP.19840107 200912 2 003

Disetujui Oleh:  
Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE, M.Sc  
NIP. 19890306 200312 1 004



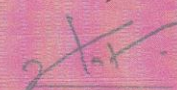
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
MELALUI LAYANAN *DRIVE THRU* PADA SISTEM ADMINISTRASI  
MANUNGGAJAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA PADANG

Nama : Annisa Melia Ramadhani  
NIM/TM : 17233008/2017  
Program Studi : D3 Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*

Padang, Agustus 2020

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Firman, SE, M.Sc	(Ketua)	
Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota)	
Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	(Anggota)	

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Melia Ramadhani  
Thn Masuk/NIM : 2017/17233008  
Tempat/Tgl Lahir : Padang/27 Desember 1999  
Program Studi : Manajemen Pajak  
Keahlian : Diploma III  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl. Karang Indah No.23B Ulak Karang Selatan  
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Pada Samsat Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 27 Juli 2020



Menyatakan

Annisa Melia Ramadhani  
NIM. 17233008

## ABSTRAK

**Annisa Melia Ramadhani (17233008) : Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* pada SAMSAT Kota Padang**

**Dosen Pembimbing : Firman, SE,M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Pada Samsat Kota Padang. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Padang yang beralamat di Jl. . Asahan No.2 Rimbo Kaluang, Kec. Padang Barat, Kota Padang dimana dalam penelitian ini menggambarkan Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang dari Tahun 2015-2019.

Teknik pengumpulan data melalui Dokumentasi dan Wawancara. Penulis mengumpulkan data langsung dari instansi terkait. Data yang diteliti berupa data target penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2015-2019, data realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2015-2019. 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 efektif dan efisien, 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 : Efektivitas, Pajak Kendaraan Bermotor, Layanan Drive Thru***

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada Samsat Kota Padang”**. 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 tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orangtua tercinta, yakni Ayahanda tercinta Musa dan Ibunda tersayang Nini Irawati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
3. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Pajak.
6. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

7. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Sahabat-sahabat penulis Nur Fadhilatur Rohmah, Khairunnisa Nazwa, Julia Putri Handayani, Fachri Zulyan Putra, Aditya Yulfa Tendi, Rafid Arif dan lainnya yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Keluarga besar DIII Manajemen Pajak 2017 dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahan untuk menuju perbaikan tugas akhir ini. Mudah-mudahan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin...

Padang,

Annisa Melia Ramadhani

NIM. 17233008

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pajak Secara Umum .....	7
1. Pengertian Pajak.....	8
2. Fungsi Pajak.....	8
3. Jenis Pajak.....	8
4. Sistem Pemungutan Pajak .....	10
5. Asas Pemungutan Pajak .....	11
B. Pajak Daerah.....	11
1. Pengertian Pajak Daerah .....	11
2. Jenis Pajak Daerah .....	12

C. Pajak Kendaraan Bermotor.....	13
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....	15
3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor .....	15
4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	15
5. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	16
6. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor .....	17
D. Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
1. Layanan Konvensional.....	18
2. Layanan <i>Drive Thru</i> .....	21
E. Efektivitas Sistem Pemungutan PKB Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> .....	24
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
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.....	28
5. Teknik Analisis Data.....	28

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Profil SAMSAT Kota Padang .....	29
1. Sejarah SAMSAT Kota Padang .....	29
2. Visi dan Misi SAMSAT Kota Padang .....	31
3. Lokasi SAMSAT Kota Padang .....	35
4. Struktur Organisasi SAMSAT Kota Padang.....	35
5. Unit Kerja SAMSAT Kota Padang.....	37
B. Pembahasan .....	39
1. Efektivitas Penerimaan PKB Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> Terhadap Pendapatan Daerah Kota Padang .....	39
2. Sistem Pemungutan PKB Melalui Layanan Konvensional dan Layanan <i>Drive Thru</i> Pada Samsat Kota Padang .....	43
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
1. Kesimpulan .....	48
2. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2015-2019.....	3
Tabel 2. Realisasi Penerimaan PKB dengan Menggunakan Layanan <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2019 .....	4
Tabel 3. Persentase Kriteria Efektivitas .....	40
Tabel 4. Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang.....	36
Gambar 2. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan Konvensional.....	43
Gambar 3. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2015-2019
2. Realisasi Penerimaan PKB dengan Menggunakan Layanan *Drive Thru* Tahun 2015-2019
3. Surat Permohonan Izin Observasi
4. Surat Balasan Observasi
5. Dokumentasi Penulis

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama bagi sebuah Negara yang dibayarkan oleh masyarakat, pajak juga sebagai iuran pemungutan yang dapat dipaksakan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta sebagai perwujudan peran serta masyarakat atau wajib pajak untuk secara langsung atau bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Obyek pajak yang dimilikinya dan hasilnya diserahkan kepada pemerintah.

Menurut lembaga pemungutannya pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah terdiri atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota, contoh pajak provinsi seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor dipungut oleh pemerintah daerah provinsi,

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang sangat berkontribusi dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, sangat diperlukan bagaimana cara peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor oleh pemerintah.

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. Menurut Bapak Apri selaku KTU UPT-PPD bahwa Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara layanan konvensional dan layanan *drive thru*. Layanan konvensional ialah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dimana masyarakat masih dihadapkan pada loket-loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran dan penyerahan. Sedangkan layanan *drive thru* ialah 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.

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 melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sehingga proses pembayaran tidak dapat dilakukan.

Namun jelas terlihat bahwa layanan *drive thru* lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan layanan konvensional. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan *drive thru* hanya membutuhkan waktu kurang dari 10 menit. Sistem ini bertujuan mendekatkan tempat pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor kepada wajib pajak dan mengurangi pemborosan waktu. Selain tujuan tersebut SAMSAT *drive thru* bertujuan meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor yang penerimaannya dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Untuk lebih jelasnya, berikut penulis sajikan data-data mengenai target penerimaan dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Padang tahun 2015-2019 :

**Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2015-2019 :**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>
2015	250.522.710.000	286.299.205.050
2016	270.133.500.000	298.756.626.825
2017	295.420.710.500	308.276.865.050
2018	315.625.410.000	340.289.860.850
2019	330.504.250.000	377.345.126.600

*Sumber : UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Padang (2019)*

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Padang mengalami peningkatan selama tahun 2015 hingga tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa potensi Pajak Kendaraan Bermotor yang ada di Kota Padang dapat memberikan kontribusi yang

maksimal dari tahun ke tahun sehingga pemanfaatannya dapat semakin dioptimalkan.

Ditinjau lebih rinci penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *drive thru* adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Realisasi Penerimaan PKB dengan Menggunakan Layanan *Drive Thru* pada SAMSAT Kota Padang Tahun 2015-2019 :**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi <i>Drive Thru</i></b>
2015	8.544.286.350
2016	15.014.836.850
2017	27.925.370.550
2018	35.629.257.050
2019	43.159.983.800

*Sumber : UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Padang (2019)*

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan layanan *drive thru* mengalami peningkatan penerimaan setiap tahunnya. Hal ini tampak dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahun. Dan dampak penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan *drive thru* memberikan pengaruh penerimaan yang cukup besar secara keseluruhan bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada SAMSAT Kota Padang dengan judul penelitian yaitu **“Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada SAMSAT Kota Padang”**

## **B. Rumusan Masalah**

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

## **C. Tujuan Penelitian**

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

## **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 Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Pada Samsat Kota Padang.

### 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

efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *drive thru* pada Samsat Kota Padang.

3. Bagi Pemerintah Daerah

Sebagai tambahan informasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terkait tentang layanan *drive thru* pada Samsat Kota Padang.

4. Bagi Pembaca

Memberikan informasi tentang Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Pada Samsat Kota Padang.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

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

1. Efektivitas pemungutan PKB menggunakan *drive thru* dapat digunakan oleh wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena efisien dan efektif dengan adanya layanan *drive thru* sehingga sistem pemungutan PKB dengan layanan *drive thru* dapat diterapkan dengan baik oleh wajib pajak.
2. Tingkat persentase atas realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2015-2019 persentase selalu diatas 100%, berdasarkan hasil persentase tersebut penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dikatakan sangat efektif dan juga dengan adanya layanan *drive thru* memberikan pengaruh penerimaan yang cukup besar secara keseluruhan bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan adanya layanan *drive thru* dapat membantu memutus rantai calo meskipun belum maksimal.

## B. Saran

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

1. Diharapkan bagi pengelola Kantor Samsat Kota Padang 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.
4. Penulis sangat berharap kepada Kepala Cabang Samsat Kota Padang untuk dapat melakukan upaya-upaya yang penulis sebutkan agar dapat meningkatkan pendapatan khususnya disektor Pajak Kendaraan Bermotor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, Diana. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Andi.
- Hendryadi, Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Mahacita. 2014. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Drive Thru di Sistem Manunggal Satu Atap Kabupaten Bantul*. Jurnal UNY.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Marihot SP. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta Selatan : Ghalia Indonesia.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Resmi, Siti. 2004. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, M. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarsan. 2012. *Perpajakan Indonesia, Edisi 2*. Jakarta Barat : PT Indeks.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- UPTD Pelayanan Pendapatan Provinsi Kota Padang. *Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015-2019*.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.