

**TINJAUAN PENERAPAN PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM
MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

Nadya Arya Putri
18233074/2018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PENERAPAN PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PADANG

Nama : Nadya Arya Putri
NIM : 18233074
Program Studi : Manajemen Pajak (D III)
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma (DIII)
Manajemen Pajak



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

Padang, 02 November 2021
Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Megawati, SE, MM
NIP. 19780610 200812 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PENERAPAN PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DIKOTA PADANG


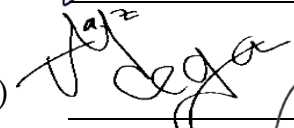

Nama : Nadya Arya Putri
NIM : 18233074
Program Studi : Diploma III Manajemen
PajakFakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas

AkhirProgram Studi Diploma III Manajemen Pajak

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, 06 November 2021

| Nama | Tim Penguji | Tanda Tangan |
|-----------------------------|-------------|---|
| 1. Megawati, SE, MM | (Ketua) |  |
| 2. Mega Asri Zona, SE, M.Sc | (Anggota) |  |
| 3. Arief Maulana ,SE,MM | (Anggota) |  |

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadya Arya Putri
Thn. Masuk/NIM : 2018/18233074
Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi, 28 Januari 2000
Peogram Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Gn Pangilun
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Penerapan Pelayanan Samsat Keliling
dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan
Bermotor di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan 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 penuisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

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

Padang, 25 Agustus 2021



Nadya Arya Putri
NIM. 18233074

ABSTRAK

Nadya Arya Putri : TINJAUAN PENERAPAN PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PADANG

Pembimbing : Megawati, SE, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Tinjauan penerapan pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pembayaran kendaraan bermotor di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No. 2 Rimbo Kaluang, Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dan wawancara. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder dan data primer dalam hal ini data sekunder yaitu data wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Padang dan data primer yaitu dengan melakukan kuesioner terstruktur. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di samsat keliling kota padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Probability Sampling* sehingga diperoleh sebanyak 381 orang sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif yaitu dengan melakukan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi berdasarkan kuesioner bagaimana penerapan pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor di kota Padang sangat tinggi. dengan memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 4,1 dengan TCR 82,9%. Maka dapat disimpulkan dengan adanya penerapan pelayanan samsat keliling wajib pajak merasa terbantu dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul : “Tinjauan Penerapan Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang”. Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua tercinta, yakni Papa Ardi Gustia, S.E dan Mama Roza Ayu, S.E yang terus memberikan kasih sayang, doa dan dukungan baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
5. Ibu Megawati, SE, MM. selaku pembimbing tugas akhir.
6. Ibu Herlina Helmy, SE, M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik.

7. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Tante Fitri Yelli, S.P., M.Si., Ph.D selaku saudara perempuan ibu yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi.
9. Sahabat-sahabat penulis Ghina Nurul Arief, Salsabilla Syaifa, Febryolla Rusdinata, Ryan Ghiffary, dan Annisa Radiatul yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Keluarga DIII Manajemen Pajak 2018, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat laporan tugas akhir ini.

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

Aamiin

Padang, 02 November 2021

Nadya Arya Putri

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| PERSETUJUAN TUGAS AKHIR..... | i |
| PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN..... | iii |
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Pajak | 8 |
| 1. Pengertian Pajak | 8 |
| 2. Fungsi Pajak | 8 |
| 3. Jenis Pajak | 9 |
| B. Pajak Daerah | 11 |
| 1. Pengertian Pajak Daerah | 11 |
| 2. Jenis Pajak Daerah..... | 11 |
| C. Pajak Kendaraan Bermotor..... | 12 |
| 1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor..... | 12 |
| 2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor..... | 13 |
| 3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor..... | 14 |
| 4. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor..... | 14 |
| 5. Tarif Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor | 15 |
| 6. Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor..... | 17 |

| | |
|---|-----------|
| D. Pelayanan | 17 |
| E. Pelayanan Publik | 17 |
| F. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan | 18 |
| G. Kualitas Pelayanan | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 20 |
| A. Bentuk Penelitian | 20 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 20 |
| C. Rancangan Penelitian | 21 |
| D. Objek Penelitian | 23 |
| E. Sumber Penelitian | 23 |
| F. Instrumen Penelitian | 24 |
| G. Populasi dan Sampel | 26 |
| H. Teknik Analisis Data | 28 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 31 |
| A. Profil SAMSAT Kota Padang | 31 |
| 1. Sejarah SAMSAT Kota Padang | 31 |
| 2. Visi dan Misi SAMSAT Kota Padang | 32 |
| 3. Lokasi SAMSAT Kota Padang | 36 |
| 4. Jadwal Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Padang | 37 |
| 5. Struktur Organisasi SAMSAT Kota Padang | 38 |
| B. Pembahasan | 41 |
| 1. Program Pelayanan Samsat Keliling di Kota Padang | 41 |
| 2. Hasil Pengelohan Data | 54 |
| 3. Deskripsi Total Capaian Responden (TCR) | 58 |
| 4. Analisis Deskriptif Data per Kategori Kualitas Pelayanan | 59 |
| BAB V PENUTUP | 65 |
| A. Kesimpulan | 66 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 68 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Identifikasi Awal Layanan Samsat Keliling | 5 |
| Tabel 2. Perincian Skala Likert Pernyataan | 25 |
| Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... | 26 |
| Tabel 4. Populasi WP Kendaraan bermotor Samsat Keliling | 26 |
| Tabel 5. Tabel Krejcie Sampel Penelitian..... | 28 |
| Tabel 6. Kategori Capaian Nilai | 30 |
| Tabel 7. Jadwal Titik Layanan Bis Samsat Keliling..... | 37 |
| Tabel 8. Persentase Wajib Pajak, Kendaraan Bemotor yang Menggunakan Layanan Samsat keliling Tahun 2016-2020 | 43 |
| Tabel 9. Realisasi Penerimaan Pajak kendaraan bemotor dan Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan Samkel Tahun 2016-2020 | 44 |
| Tabel 10. Jadwal Pelayanan KB Samsat Padang..... | 53 |
| Tabel 11. Jadwal pelayanan Samsat Keliling | 54 |
| Tabel 12. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| Tabel 13. Karakteristik Responden berdasarkan umur | 55 |
| Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 56 |
| Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| Tabel 16. Hasil deskripsi Total Capaian Responden (TCR) | 58 |
| Tabel 17. Hasil TCR kategori Bukti Nyata | 59 |
| Tabel 18. Hasil TCR kategori Keandalan | 60 |
| Tabel 19. Hasil TCR kategori Daya Tanggap | 62 |
| Tabel 20. Hasil Deskriptif Data TCR Jaminan..... | 63 |
| Tabel 21. Hasil Deskriptif Data TCR Empati | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Kantor SAMSAT bersama Kota Padang | 31 |
| Gambar 2. <i>Screen Capture Map</i> Samsat dan Samsat Keliling..... | 37 |
| Gambar 3. Struktur Organisasi UPTD dikota Padang | 38 |
| Gambar 4. Bis Pelayanan Samsat Keliling..... | 42 |
| Gambar 5. Alur pembayaran pelayanan Samsat Bersama Kota Padang..... | 45 |
| Gambar 6. Alur pembayaran Samsat Keliling..... | 49 |
| Gambar 7. Foto bersama UPT-PPD..... | 21 |
| Gambar 8. Foto bersama petugas layanan Samsat Keliling | 25 |
| Gambar 9. Lokasi/Tempat Bis Samsat Keliling | 25 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak dapat diartikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung (Widianingsih, 2015). Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak adalah sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan dan melaksanakan Pembangunan Nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Maka dari itu, diperlukan keikutsertaan masyarakat untuk bersama-sama melaksanakan kewajiban membayar pajak sebagai pencerminan warga negara yang baik dan taat kepada hukum.

Selain untuk pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, 2 jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok(www.kemenkeu.go.id).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia, tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak, dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah (Rohemah et al., 2013).

Pemerintah Kota Padang dengan jumlah penduduk yang begitu banyak tentunya membutuhkan pelayanan publik yang bersifat administratif. Salah satunya adalah pelayan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Padang (Ramdani, 2018).

SAMSAT adalah salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan pajak kepada warga negara mengenai permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan warga negara atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi agar lebih mudah dan cepat, karena adanya peningkatan mobilitas masyarakat dalam berlalu lintas dan masih sering ditemui antrian panjang saat proses pembayaran pajak di kantor bersama pelayanan pajak (Africa et al., 2020).

Untuk meningkatkan pembayaran pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini, seperti layanan Samsat Keliling merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya Samsat Keliling ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, karena adanya peningkatan mobilitas masyarakat dalam berlalu lintas dan masih sering ditemui antrian panjang saat proses pembayaran pajak di kantor bersama pelayanan pajak, selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk kerja agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya permasalahan tersebut maka banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanan dari pada mengurus sendiri. Namun ada beberapa permasalahan lain yang timbul jika menggunakan biro jasa yaitu masyarakat wajib pajak harus membayar lebih mahal dari biaya yang seharusnya, selain itu ada kerugian juga bagi masyarakat yang membayar pajak langsung ke kantor Samsat dimana dengan menggunakan biro jasa masyarakat yang sudah antri kadang harus bersabar lebih lama lagi karena petugas mendahulukan biro jasa tersebut. Hal ini memicu terjadinya ketidaknyamanan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Dengan

demikian, Kantor Bersama Samsat Kota Padang mengembangkan suatu layanan yang berguna agar wajib pajak merasa dimudahkan. Bentuk layanan tersebut merupakan layanan Samsat Keliling (Ardiani et al., 2016).

Layanan samsat keliling merupakan layanan metode jemput bola yaitu dengan menghampiri pemilik kendaraan/wajib pajak yang lokasinya jauh dari pusat pelayanan samsat bersama kota Padang. Tujuan samsat keliling adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran PKB, dengan sistem pelayanan pajak modern guna untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak maka perlu ditingkatkan layanan pajak. Hal ini di pandang bisa memberikan dampak positif pada beberapa aspek seperti lebih memudahkan wajib pajak, adanya layanan Samsat Keliling diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Africa et al., 2020).

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik adalah hak warga negara, sehingga Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam rangka mewujudkan hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, hal ini diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Savira et al., 2017).

Berdasarkan data survey awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap layanan Samsat Keliling (Tabel 1) diketahui bahwa beberapa beberapa wajib pajak yang mengisi kuesioner menyatakan bahwa pada pernyataan 1 sampai 5

masyarakat dominan menyatakan netral sampai dengan sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa terbantu dalam melakukan pembayaran pajak melalui pelayanan Samsat Keliling .

Tabel 1 Identifikasi Awal Layanan Samsat Keliling

| No | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|----|----|
| 1 | Saya Sering menggunakan layanan Samsat Keliling | 3 | 1 | 3 | 9 | 4 |
| 2 | Saya merasa dengan adanya Samsat Keliling Pembayaran Pajak Kendaraan Lebih mudah dan lancar | 0 | 0 | 1 | 9 | 10 |
| 3 | Dengan adanya Samsat Keliling ini wajib pajak merasa sangat memberikan manfaat | 0 | 0 | 2 | 10 | 8 |
| 4 | Dengan menggunakan Samsat Keliling wajib pajak tidak perlu datang langsung ke Kantor Samsat | 0 | 0 | 2 | 7 | 11 |
| 5 | Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan Samsat Keliling sangat cepat | 0 | 0 | 5 | 10 | 5 |

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Maka dari itu saya tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Penerapan Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang”** untuk mengevaluasi pandangan masyarakat pada pelayanan Samsat Keliling dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Tinjauan Penerapan

Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui Tinjauan Penerapan Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi pemerintah kota Padang khususnya Samsat Kota Padang dalam melaksanakan pelayanan Pembayaran Kendaraan Bermotor, selain itu dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana menambah wawasan pengetahuan, pengalaman tentang penerapan Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang

2. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan tentang bagaimana Tinjauan Penerapan Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang yang di kelola oleh instansi termasuk dalam kategori baik atau sebaliknya.

3. Bagi Universitas

Penelitian diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi atau referensi bagi mahasiswa untuk memenuhi tugas atau penelitian dalam hal ini tentunya terkait mengenai pengetahuan tentang Tinjauan Penerapan Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

4. Bagi Pihak Lain/Pembaca

Memberikan informasi kepada pihak pembaca mengenai layanan Samsat Keliling.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tinjauan data dan pembahasan pada Bab IV dapat disimpulkan bahwa :

Dari hasil penelitian secara keseluruhan tentang indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling pada 5 indikator pernyataan (Bukti nyata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor berada pada kategori sangat tinggi dengan rata-rata 4.12 dan presentase TCR sebesar 82,9%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling dapat meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan pada uraian sebelumnya maka saran yang dapat diusulkan penulis yaitu sebagai berikut :

- a. Samsat Keliling diharapkan dapat menambah opsi metode pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak hanya membayar secara *cash* tetapi juga bisa dengan cara lain misalnya pembayaran melalui transfer dari rekening bank dikarenakan membawa tunai berkemungkinan untuk hilang.
- b. Kontribusi realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui pelayanan Samsat Keliling masih terbilang kecil namun tetap membantu dalam hal pelayanan Samsat, maka dari itu disarankan agar

Samsat Keliling di Kota Padang tetap melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat.

c. Sebaiknya Petugas samsat keliling harus memaksimalkan pelayanan dengan memberikan nomor antrian serta penyediaan kursi pada saat antrian.

d. Disarankan agar Samsat Keliling menambah durasi waktu pelayanan dan menambah unit bis pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan

DAFTAR PUSTAKA

- Africa, S., Development, S. A., Acyl, F., Free, T., Area, T., Summit, T.,
Committee, T. S., Tfta, T., Community, E. A., African, S., Community, D.,
Market, C., Africa, S., Africa, S., Union, A., Tfta, T., Fta, G., Summit, T.,
Secretary, C., ... Summary, E. (2020). PENGARUH LAYANAN SAMSAT
KELILING, SOSIALISASI PERPAJAKAN, AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK TEPAT
WAKTU DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.
Human Relations, 3(1), 1–8.
http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=site%0Ahttp://bimimpactassessment.net/sites/all/themes/bcorp_impact/pdfs/em_stakeholder_engagement.pdf%0Ahttps://www.glo-bus.com/help/helpFiles/CDJ-Pa
- Anwar. (2011a). *Metedologi Penelitian Bisnis* (Salemba Em).
- Anwar, S. (2011b). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–8.
- Erna Setijaningrum. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1–160.
- Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam penelitian pendidikan* (A. Offset (Ed.)).