

**TINJAUAN IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* UNTUK  
PENINGKATAN KEMUDAHAN ADMINISTRASI DALAM PEMUNGUTAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI 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:**

**VIONI ARISKA**

**18233112/2018**

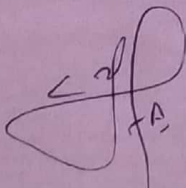
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**TINJAUAN IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* UNTUK  
PENINGKATAN KEMUDAHAN ADMINISTRASI DALAM PEMUNGUTAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PADANG**

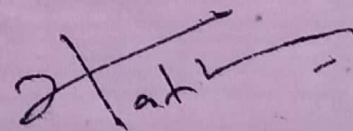
Nama : Vioni Ariska  
Nim : 18233112  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Pajak



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

Padang, Agustus 2021  
Disetujui Oleh  
Pembimbing



Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd. E  
NIP.19900121 201504 2 002

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### TINJAUAN IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* UNTUK PENINGKATAN KEMUDAHAN ADMINISTRASI DALAM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PADANG

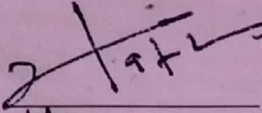
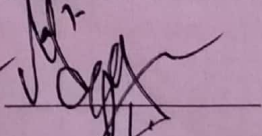
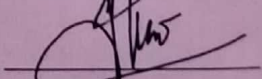
Nama : Vioni Ariska  
Nim : 18233112  
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pajak

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2021

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd. E	(Ketua)	
2. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Anggota)	
3. Mike Yolanda, SP, MM	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vioni Ariska  
Tahun Masuk/NIM : 2018/18233112  
Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi / 13 Maret 2000  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Nagari Sawah Tengah, Kec. Pariangan, Kab. Tanah Datar  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Implementasi Layanan Samsat *Drive Thru* Untuk Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan 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 baik di Universitas Negeri Padang maupun di 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 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, Juli 2021  
Yang Menyatakan,

  
Vioni Ariska  
NIM. 18233112

## ABSTRAK

**Vioni Ariska (18233112)** : **Tinjauan Implementasi Samsat *Drive Thru* Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang**

**Dosen Pembimbing** : **Rita Syofyan, S.Pd,M.Pd.E**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Layanan Samsat *Drive Thru* Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di 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 tentang Implementasi Samsat *Drive Thru* Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

Teknik pengumpulan data melalui Dokumentasi dan Wawancara. Penulis mengumpulkan data langsung dengan narasumber dari wajib pajak dan instansi terkait. Data yang diteliti berupa data target penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2020, data realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2020 dan data realisasi penerimaan pajak melalui layanan Samsat *Drive Thru* tahun 2016-2020. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan sehingga diperoleh hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* sangat mudah dan efisien, dengan adanya layanan Samsat *Drive Thru* dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor, dapat dilihat dari pendapatan pajak kendaraan bermotor yang selalu mencapai target setiap tahunnya.

***Kata Kunci : Kemudahan, 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 **“Tinjauan Implementasi Layanan Samsat Drive Thru Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di 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 Hamdi dan Ibunda tersayang Asneli yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
3. Kakak-Kakak tersayang, yakni Niga Arisandi dan Getri Wulandari yang telah memberi dukungan dan motivasi serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

4. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Pajak.
7. Ibu Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
8. Ibu Mike Yolanda, S.P, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Keluarga besar DIII Manajemen Pajak 2018 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,

Vioni Ariska

NIM. 17233061

## DAFTAR ISI

<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 .....	6
C.Tujuan Penelitian .....	6
D.Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A.Pajak Kendaraan Bermotor.....	9
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	9
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....	9
3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	10

4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	10
5. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	10
6. Tarif Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	11
7. Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	12
B.Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
1. Layanan Konvensional.....	13
2. Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> .....	16
C. Kemudahan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> .....	20
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A.Bentuk Penelitian .....	22
B.Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
C.Rancangan Penelitian .....	23
1. Jenis Penelitian .....	23
2. Tahapan Penelitian.....	23
3. Objek Penelitian .....	25
4. Sumber Data.....	25
5. Teknik Pengumpulan Data .....	25
6. Populasi dan Sampel.....	27

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	28
1. Sejarah Kantor SAMSAT Kota Padang .....	28
2. Profil Kantor SAMSAT Kota Padang .....	31
3. Visi dan Misi SAMSAT Kota Padang .....	32
4. Struktur Organisasi SAMSAT Kota Padang .....	36
5. Unit Kerja.....	38
B. Pembahasan .....	41
1. Penerimaan Melalui Layanan Samsat Drive Thru dalam Pendapatan SAMSAT Kota Padang.....	41
2. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Wajib Pajak Yang Menggunakan Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> .....	46
3. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Pegawai Kantor SAMSAT Kota Padang .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Realisasi Penerimaan PKB Keseluruhan dan Realisasi Penerimaan Drive Thru Tahun 2016-2020.....	5
Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan PKB Keseluruhan dan Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> 2016-2020.....	42
Tabel 3. Hasil Waawancara Dengan Wajib Pajak yang Menggunakan Layanan <i>Drive Thru</i> .....	46
Tabel 4. Realisasi Penerimaan <i>Drive Thru</i> 2016-2020.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> .....	3
Gambar 2. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang.....	45
Gambar 3. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan Konvensional.....	70
Gambar 4. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> .....	72
Gambar 5. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2016-2020
2. Realisasi Penerimaan PKB Melalui Layanan Samsat *Drive Thru* 2016-2020
3. Surat Permohonan Izin Observasi
4. Surat Balasan Observasi
5. Dokumentasi Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, pajak juga sebagai iuran pemungutan yang bersifat memaksa berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan sebagai perwujudan peran serta masyarakat atau wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan yang di pergunakan untuk pembiayaan Negara dan pembagunan nasional dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Menurut lembaga pemungutan pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat di kelola oleh pemerinta pusat dalam hal ini adalah Direktorat jendral pajak yang dibawah naungan Kementrian keuangan. Pajak daerah merupakan jenis pajak yang di pungut dan di kelola oleh dinas pendapatan daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Contoh pajak provinsi seperti pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor di pungut 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 di perlukan bagaimana cara peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan pemungutan dilakukan di kantor SAMSAT Kota Padang.

Kota Padang memiliki kenaikan jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya, begitu juga dengan kendaraan bermotor, semakin tahun semakin meningkat, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak bisa lepas dari kendaraan bermotor, karena masyarakat memanfaatkan kendaraan bermotor untuk menjalani kegiatan sehari-hari maupun sebagai sumber penghasilan, banyak macam pekerjaan yang harus menggunakan kendaraan bermotor seperti pekerja lepas, ojek, taksi dan bisa di pakai semua kalangan seperti pelajar, mahasiswa dan lain-lain.

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB). Kantor SAMSAT Kota Padang melaksanakan berbagai strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang salah satunya melalui peningkatan mutu pelayanan seperti layanan *Drive Thru*. Layanan ini di tujukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (*excellent Service*), agar mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.



**Gambar 1. Dokumentasi Layanan Samsat *Drive Thru***

*Drive Thru* berasal dari *drive through* yang berarti kendaraan lewat atau lewat kemudi dimana penyediaan fasilitas tersebut memungkinkan pelanggan atau wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya untuk mendapatkan pelayanan yang telah disediakan.

Menurut Machacita (2014:4) Samsat *Drive Thru* merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan kantor Samsat. Hal ini ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mempermudah serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi yang mempunyai kendaraan bermotor. Proses bayar pajak dengan sistem *Drive Thru* jauh lebih cepat dibandingkan dengan bayar di loket yang ada di dalam gedung. Dengan tersedianya fasilitas ini, kini wajib pajak atau pemilik kendaraan tidak perlu mengantri lama di kantor Samsat untuk membayar pajak kendaraan. Dengan layanan Samsat *Drive Thru* wajib pajak dapat dilayani tanpa harus turun dari kendaraannya.

Lokasi Samsat *Drive Thru* sendiri terletak di depan Kantor SAMSAT Kota Padang. Terdapat 2 loket yang sudah disediakan di layanan *Drive Thru* untuk melayani wajib pajak. Dalam pelaksanaannya wajib pajak atau pemilik kendaraan cukup mendatangi loket I untuk menyerahkan BPKB, STNK, dan KTP asli kepada petugas untuk input data pendaftaran pengesahan ditandai dengan stempel dan paraf petugas. Layanan *Drive Thru* hanya melayani kendaraan bermotor dengan identifikasi sesuai dengan STNK yang digunakan pada saat pendaftaran layanan ini juga tidak melayani kendaraan blokir dan kendaraan bermotor angkutan penumpang umum. Petugas loket bagian pendaftaran menerima dokumen dari wajib pajak berupa BPKB asli, STNK asli dan KTP asli, selanjutnya melakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen dan melakukan validasi dokumen dengan scanner. Selanjutnya, wajib pajak atau pemilik kendaraan menuju loket II untuk membayar pajak dimana petugas loket pembayaran dan penyerahan memberitahukan jumlah pembayaran yang seharusnya dan selanjutnya menerima pembayaran serta menyerahkan bukti pembayaran berserta STNK baru kepada wajib pajak atau pemilik kendaraan dan proses pembayaran selesai dalam waktu yang singkat.

Tujuan utama dari layanan “Samsat *Drive Thru*” adalah sebagai percepatan layanan publik ini agar masyarakat selaku pemilik kendaraan bermotor benar-benar mendapatkan pelayanan samsat dengan mudah, cepat dan baik. Inovasi layanan *Drive Thru* ini dapat membangun citra positif pada masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada tugas yang di emban oleh Kantor SAMSAT.

Ditinjau lebih rinci penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Samsat Drive Thru adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Keseluruhan dan Realisasi Penerimaan *Drive Thru* tahun 2016-2020:**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Penerimaan PKB Keseluruhan (Rp)</b>	<b>Realisasi Penerimaan <i>Drive Thru</i> (Rp)</b>	<b>Presentase %</b>
2016	283.870.278.925	15.014.836.850	5,28%
2017	280.480.633.500	27.925.370.550	9,95%
2018	304.788.714.150	35.629.257.050	11,68%
2019	334.185.142.800	43.159.983.800	12,91%
2020	280.148.820.850	37.077.541.150	13,23%

*Sumber : SAMSAT Kota Padang (2021)*

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* mengalami peningkatan pada tahun 2016 sampai 2019 dan menurun pada tahun 2020. Penurunan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan layanan Samsat *Drive Thru* ini di perkirakan terjadi karena dampak dari Pandemi COVID-19 dimana pelayanan administrasi perpajakan tidak di laksanakan secara langsung dan efektif dalam masa waktu yang cukup lama. Hal ini juga terlihat dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang mengalami pertumbuhan pada tahun 2016 sampai 2019 dan menurun pada tahun 2020. Walaupun demikian dampak penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan layanan Samsat *Drive Thru* memberikan pengaruh

penerimaan yang cukup besar secara keseluruhan bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana Implementasi Samsat *Drive Thru* Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang dengan judul penelitian yaitu **“Tinjauan Implementasi Layanan Samsat *Drive Thru* Untuk Peningkatan Keudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian yang ada di latar belakang masalah, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana implementasi Layanan Samsat *Drive Thru* untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Kota Padang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan di bahas, maka peneliti mempunyai tujuan, yaitu untuk mengetahui bagaimana Implementasi Layanan Samsat *Drive Thru* Untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan, maka manfaat dari di ajukan penelitian yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memperluas ilmu pengetahuan peneliti di bidang manajemen pajak.
  - b. Melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian secara ilmiah dan sekaligus menuangkan hasil penelitian tersebut ke dalam bentuk tulisan.
  - c. Dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan kepada praktek lapangan.
  - d. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan antara teori yang telah di pelajari selama kuliah dengan prakttik yang sebenarnya, sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi wajib pajak, dapat meningkatkan kesadaran dalam menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
  - b. Bagi penulis, untuk mengetahui secara mendalam dan detail tentang layanan *Drive Thru* untuk peningkatan kemudahan adminitrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.

- c. Bagi dinas terkait, dapat di jadikan masukan dan pertimbangan dalam meninjau kembali layanan Samsat *Drive Thru* untuk meningkatkan kualitas layanan Samsat di Kantor SAMSAT Kota Padang

## **BABV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Kantor SAMSAT Kota Padang, untuk menjawab permasalahan tentang Bagaimana Implementasi Samsat Drive Thru Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selalu mencapai target yang telah di buat oleh Kantor SAMSAT Kota Padang, Pada tahun 2016-2019 presentase selalu diatas 100% walaupun pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 95,00% jikapun demikian realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selalu mencapai Target yang telah di tetapkan Kantor SAMSAT Kota Padang, dan juga dengan adanya layanan Samsat *Drive Thru* memberikan pengaruh penerimaan yang cukup secara keseluruhan bagi penerimaan Pajak Kendar aan Bermotor.
2. Kemudahan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan Lyanan Samsat *Drive Thru* dapat digunakan oleh wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena efisien dan efektif, sehingga sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dengan

layanan Samsat Drive Thru dapat diterapkan dengan baik oleh wajib pajak.

3. Setelah diterapkannya layanan Samsat *Drive Thru* di Kota Padang kemudaha pembayaran pajak melalui layanan Samsat *Drive Thru* menjadi alasan utama wajib pajak memilih menggunakan layanan *Samsat Drive Thru* karena di anggap lebih efisien dan efektif, wajib pajak dapat memahami prosedur layanan Samsat *Drive Thru* dan bisa memahami interaksi dengan petugas layanan Samsat *Drive Thru* dengan baik, sehingga hal ini memberikan keyamanan bagi wajib pajak pada saat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*.
4. Kemacetan pada saat antrian menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* menjadi kendala utama yang di rasakan oleh wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*, hal ini berkaitan dengan kualitas layanan Samsat *Drive Thru* yang perlu di tingkatkan kembali.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian, adapun saran yang dapat diberikan penulis menjadi bahan masukan dan pertimbangan mengenai impementasi Samsat Drive Thru untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota padang. Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Kantor SAMSAT Kota Padang
  - a) Diharapkan bagi pengelola Kantor SAMSAT Kota Padang selalu berupaya untuk memaksimalkan layanan Samsat *Drive Thru*

dengan meningkatkan kualitas layanan seperti menambah loket pembayaran dan menambah jalur antrian sehingga hal ini mengurangi kemacetan pada saat wajib pajak menggunakan layanan samsat *Drive Thru* dan meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang ada agar dapat memberikan layanan menyeluruh agar tidak terbatas pada pengesahan STNK tahunan saja sehingga desentralisasi pelayanan dapat terwujud.

- b) Dalam upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor, Kantor SAMSAT Kota Padang Berupaya meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayarkan pajak. Memberikan pemahaman bahwa dengan membayar pajak akan berdampak positif kepada penerimaan daerah yang ada di kota padang khususnya pajak kendaraan bermotor yang berpotensi memberikan kontribusi yang baik. Jika pembayaran pajaknya dilakukan dengan maksimal dan tepat waktu sehingga tidak akan menimbulkan denda administrasi.
- c) Dalam upaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada para wajib pajak, diharapkan para petugas layanan Samsat *Drive Thru* selalu tetap menjaga disiplin, terutama terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan.
- d) Agar dapat mempertahankan serta meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor agar lebih baik lagi di tahun mendatang dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

e) 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.

## 2. Bagi Wajib Pajak

a) Untuk wajib pajak diharapkan dapat melaksanakan kewajiban dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya agar tidak dikenakan sanksi berupa denda yang kemudian hari akan memberatkan wajib pajak itu sendiri dan supaya merasa nyaman berkendara tanpa takut untuk ditilang saat ada razia di jalan.

b) Apabila masih ada wajib pajak yang belum mengerti tentang tata cara dan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor diharapkan datang ke Kantor SAMSAT Kota Padang untuk mendapatkan informasi atau membuka situs web SAMSAT dan jika ingin cek pajak kendaraan bermotor bisa buka situs [dpkd.sumbarprov.go.id](http://dpkd.sumbarprov.go.id)

## DAFTAR PUSTAKA

- Haris, Herdiansyah. 2015. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta : Rajawali pers.
- Machacita. 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.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Rahayu, K. (2010). *Perpajakan Indonesia (Konsep dan Aspek Formal)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2004. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, M. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sofjan Assauri. 2016. *Strategic Management*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarsan. 2012. *Perpajakan Indonesia, Edisi 2*. Jakarta Barat : PT Indeks.
- Undang-undang No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia. Edisi 8*. Jakarta : Salemba Empat
- UPTD Pelayanan Pendapatan Provinsi Kota Padang. *Target Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015-2020*.