

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat ditarik adalah adanya pelayanan program SAMSAT Keliling di Kabupaten Banyumas dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Banyumas sudah efektif dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor namun belum optimal karena masih terdapat kekurangan atau kendala dalam pelaksanaannya. Adapun kesimpulan dari penelitian lebih rinci diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Keberhasilan Program**

Pada aspek ini diukur dengan ketepatan waktu pelayanan dari jadwal yang ditetapkan sudah tepat waktu dari datangnya layanan program SAMSAT Keliling. Dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan SAMSAT Keliling dinilai sudah cepat dan efisien dengan kecepatan transaksi pembayaran PKB sehingga layanan dianggap berhasil dan optimal. Namun faktor keadaan di perjalanan ketika macet dan ada operasi gabungan dengan kepolisian di pagi hari dapat menjadi hambatan ketika petugas menuju lokasi SAMSAT Keliling sehingga dapat menyebabkan ketidaksesuaian jadwal.

##### **2. Keberhasilan Sasaran**

Dalam hal keberhasilan sasaran, layanan program SAMSAT Keliling sudah tepat sasaran, dengan aksesibilitas dalam menjangkau daerah-daerah terpencil dan jauh dari SAMSAT Induk. Cakupan dari SAMSAT Keliling di Kabupaten Banyumas telah mencakup wilayah yang membutuhkan adanya program SAMSAT Keliling dengan cakupan 24 tempat/lokasi yang dihadirkan dengan penempatan yang strategis dan mempertimbangkan

kemudahan akses bagi wajib pajak di kecamatan atau desa yang jauh dari layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun masih terdapat kekurangan pada sosialisasi program yang tidak semua orang mengetahui ada layanan SAMSAT Keliling di desa atau kecamatan terdekatnya.

### 3. Kepuasan Terhadap Program

Pada aspek ini, tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya layanan SAMSAT Keliling menunjukkan kepuasan yang tinggi dari segi efisiensi, kenyamanan, dan keandalan yang berdampak pada kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah. *feedback* dan antusias dari masyarakat dengan adanya SAMSAT Keliling memberikan kepuasan juga dari sisi penyelenggara dalam upaya untuk pencapaian tujuan dalam peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Namun masih terdapat kekurangan jika sistem jaringan terkendala sinyal maka proses administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi terhambat.

### 4. Tingkat Input dan Output

Dalam hal ini input dari SAMSAT Keliling meliputi tenaga kerja, kendaraan operasional dan fasilitas penunjang layanan sedangkan output yang dihasilkan berupa meningkatnya jumlah pengguna layanan SAMSAT Keliling. Perbandingan antara input dan output dari adanya SAMSAT Keliling, lebih besar output yang dihasilkan daripada input SAMSAT Keliling sehingga dapat dikatakan pelayanan program ini telah efektif dan efisien. Namun masih terdapat kekurangan pada input yaitu kendaraan operasional yang sudah membutuhkan peremajaan untuk operasional SAMSAT Keliling.

### 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pada aspek pencapaian tujuan secara menyeluruh, tujuan yang telah ditentukan oleh UPPD Kabupaten Banyumas yaitu kemudahan pembayaran pajak, efek atau dampak pengurangan pada antrian di SAMSAT Induk, dan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan, tujuan yang ditetapkan telah tercapai dengan

kemudahan wajib pajak pada efisiensi dan aksesibilitas dalam pembayaran PKB. Layanan ini juga berdampak positif pada pengurangan antrian di SAMSAT Induk sehingga tidak terfokus dan mendistribusikan sebagian wajib pajak melalui SAMSAT Keliling. Dengan adanya layanan ini, berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan penurunan penerimaan sanksi PKB yang diterima oleh UPPD Kabupaten Banyumas sehingga SAMSAT Keliling dinilai sudah efektif sebagai suatu program. Namun masih terdapat objek kendaraan yang sudah mati pajak atau tidak pernah membayarkan pajak kendaraannya.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai efektivitas pelayanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Banyumas sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, implikasi yang dapat dilakukan adalah:

1. Dalam aspek keberhasilan program, dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Keliling diharapkan tetap konsisten dari segi ketepatan waktu dan kecepatan serta efisiensi dalam melayani setiap wajib pajak sehingga layanan SAMSAT Keliling terus meningkatkan kualitas layanannya.
2. Dilihat dari aspek kelompok sasaran, UPPD Kabupaten Banyumas telah menjangkau layanan dengan cukup baik dengan terus menerima masukan dari masyarakat yang membutuhkan layanan pembayaran PKB. Masukan dari masyarakat sangat penting sehingga harus terus didengar demi kepentingan umum sehingga meningkatkan pelayanan dan perluasan pelayanan SAMSAT Keliling dengan sasaran yang tepat. Perlu diadakannya sosialisasi yang masif terkait adanya layanan SAMSAT Keliling di wilayah terdekat.
3. Pada aspek kepuasan terhadap program, pada pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling terus mendapatkan kepuasan yang tinggi dari masyarakat sehingga harus dipertahankan kepercayaan dari masyarakat dan ditingkatkan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait

dengan kendala yang diakibatkan oleh kendala pada sistem jaringan sehingga meningkatkan efisiensi pada pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Keliling.

4. Pada aspek tingkat input dan output, UPPD Kabupaten Banyumas harus tetap membenahi input dari SAMSAT Keliling sehingga output yang dihasilkan tetap lebih besar dari input. Peremajaan kendaraan operasional diperlukan agar kenyamanan petugas SAMSAT Keliling dalam melayani wajib pajak dilayani dengan baik dan meminimalisir adanya kendala atau hambatan dalam operasional SAMSAT Keliling.
5. Pada aspek pencapaian tujuan secara menyeluruh, tujuan yang dari awal ditetapkan dan ingin dicapai harus tetap dievaluasi sehingga tujuan dari SAMSAT Keliling dapat terus dicapai dengan target-target penerimaan PKB. Perlu ditingkatkan lagi penerimaan pendapatan PKB melalui inovasi lainnya agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menurunkan jumlah kendaraan yang mati pajak dengan memberikan keringanan kepada wajib pajak.