

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sanksi administrasi yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung menerapkan sanksi administrasi berupa denda dan sudah dijalankan secara efektif. Penegakan sanksi administrasi membuat efek jera bagi wajib pajak yang terlambat membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, publikasi sanksi administrasi masih kurang yang menyebabkan masih ada wajib pajak yang melalaikan kewajibannya.
2. Kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung dinilai baik, karena kualitas pelayanan pada Samsat Rancaekek sesuai dengan kriteria lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Namun, petugas Samsat masih kurang tegas menindak para calo karena masih ada wajib pajak yang menggunakan jasa calo dalam kemudahan membayar pajaknya.

3. Sanksi administrasi dan kualitas pelayanan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi sanksi administrasi yang diterapkan secara tegas dan kualitas pelayanan yang semakin baik, wajib pajak akan mau membayar pajaknya. Dengan demikian, semakin tinggi pula penerimaan pajak kendaraan bermotor.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Petugas Samsat Rancaekek sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi mengenai publisitas sanksi dan tata cara perhitungan pajak melalui Samsat Keliling dan Samsat Online. Supaya masyarakat memiliki pengetahuan pajak yang lebih baik dan dapat membayar pajaknya secara tepat waktu serta tidak melalaikan kewajiban perpajakannya kembali.
2. Petugas Samsat Rancaekek sebaiknya memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dimengerti kepada wajib pajak serta memberikan kemudahan prosedur yang lebih baik lagi. Petugas Samsat juga seharusnya memberikan sanksi tegas kepada para calo dan wajib pajak yang menggunakan jasa calo, supaya tidak ada lagi wajib pajak yang menggunakan jasa calo kembali.
3. Kepala Samsat Rancaekek sebaiknya memberikan pelatihan kepada setiap pegawai Samsat dalam meningkatkan kinerja kualitas pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kecepatan pelayanan, dengan menerapkan standar pelayanan yang lebih baik lagi.