**BAB IV**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan mengenai Kinerja Pelayanan Pembaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UP3AD dan SAMSAT Kabupaten Semarang pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Syarat dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam proses pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, wajib pajak hanya membutuhkan waktu kurang lebih 35 menit saja.

1. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Semarang

Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Semarang terdiri dari lima indikator yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Bukti nyata yang berkaitan dengan pelayanan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah cukup memadai, hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh SAMSAT Kabupaten Semarang sudah cukup memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada wajib pajak.

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan para petugas dalam memberikan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah cukup akurat dan memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari waktu yang dibutuhkan untuk proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor hanya membutuhkan waktu kurang lebih 35 menit saja.

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas dalam membantu dan nmemberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat, hal tersebut dapat dilihat dari kesigapan para petugas di setiap loket yang ada.

1. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah tidak diragukan lagi. Pengetahuan para petugas dapat dilihat dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan wajib pajak.

1. *Emphaty* (Empati)

Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus dan komunikasi yang bagi guna teciptanya kenyamanan wajib pajak.

1. Hambatan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Semarang

Tidak selamanya pelayanan yang diberikan akan selalu baik di hadapan wajib pajak, tetapi juga kadang terjadi hambatan-hambatan yang terjadi yang mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal.

Hal-hal yang menghambat kualitas pelayanan antar lain :

1. Adanya tugas lain yang perlu diselesaikan diluar SAMSAT oleh petugas dan yang meng*back up* tugas yang ditinggalkan tersebut kurang berpengalaman.
2. Terkadang masih dijumpai kerusakan pada peralatan penunjang sarana dan prasarana pelayanan khusunya peralatan elektronik.
3. **Saran** 
   * 1. **Bagi SAMSAT Kabupaten Semarang**

Saran ini penulis berikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pemungutan BBNKB, antara lain :

1. Sebaiknya papan pengumuman telah ada dipasang diluar gedung utama SAMSAT agar setiap wajib pajak yang masuk bisa membacanya terlebih dahulu. Sehingga memudahkan dalam penataan berkas yang diperlukan dalam pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Sebaiknya petugas yang ada mempunyai pengetahuan dan keahlian yang seimbang sehingga jika ditinggal karena ada tugas yang perlu diselesaikan diluar SAMSAT ada petugas lain yang meng*back up* dengan kemampuan yang sama pula.
3. Sebaiknya diadakan pengecekan secara berkala terhadap alat-alat penunjang sarana dan prasaran pelayanan, terutama alat-alat elektronik seperti *microfon,* alat pemanggil nomor urut antrian dan komputer.
   * 1. **Bagi Wajib Pajak**

Kunci dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah :

1. Siap

Siap artinya seluruh dokumen harus sudah siap dan lengkap, dan juga membawa alat tulis sendiri jika dibutuhkan sewaktu-waktu.

1. Sabar

Sabar berarti bersabar mejalani setiap langkah prosedur yang telah ditetapkan oleh SAMSAT karena meskipun mudah dan jelas, namun lama dan panjang antrian juga berpengaruh pada kecepatan pelayanan.