

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

A. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang peneliti laksanakan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor masih belum berkualitas. Berdasarkan kepada *Service Quality* tentang baik buruknya pelayanan yang diberikan fakta dilapangan menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan kepada dimensi-dimensi pelayanan dengan mengetahui parameter dari setiap dimensi yang diwakili, kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor belum dilaksanakan dengan baik dan optimal.

Berdasarkan dimensi *tangible* atau bukti langsung yaitu sumberdaya manusia atau petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor belum memberikan pelayanan secara maksimal hal tersebut disebabkan karena Sumber Daya Manusianya yang kurang komunikatif terhadap wajib pajak dan kurangnya petugas pelayanan yang memberikan pelayanan, fasilitas ruang tunggu pelayanan yang memadai dengan kelengkapan sarana prasarana serta ketersediaan sistem informasi pelayanan yang cukup dan memadai seperti *banner-banner* alur pelayanan dan dapat dikatakan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berdasarkan dimensi *tangible* belum di laksanakan secara optimal.

Berdasarkan dimensi *reliability* atau kehandalan menunjukkan bahwa kecakapan petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor masih belum maksimal, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah optimal karena hal tersebut merupakan tuntutan bagi setiap petugas pelayanan serta penguasaan petugas sesuai dengan dengan bidang kerjanya masing-masing sudah sesuai, berdararkan pada dimensi *reliability*, pelayanan yang diberikan sudah optimal.

Berdasarkan dimensi *responsiveness* atau ketanggapan, pelayanan pajak kendaraan bermotor berdasarkan respon petugas pelayanan masih kurang kepada wajib pajak, kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan wajib pajak permasalahan tersebut karena belum sesuai dengan alur pelayanan dan tidak ada tindak lanjut yang di lakukan petugas untuk dapat memberikan kepastian pelayanan kepada wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan dimensi *responsiveness*, pelayanan yang diberikan belum optimal.

Berdasarkan dimensi *assurance* atau jaminan, pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh petugas pelayanan berdasakan kepada ketepatan waktu pelayanan yang diberikan masih belum sesuai hal tersebut dikarenakan adanya hambatan-hambatan teknis dalam pelayanan sedangkan ketepatan biaya pelyanan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan dengan tepat jumlah biaya yang tertera pada STNK, dapat dikatakan bahwa dimensi *assurance* dengan pendekatan parameter tersebut di atas belum optimal di berikan.

Berdasarkan dimensi *emphaty* atau empati, pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada wajib pajak masih belum mendahulukan wajib pajak, hal

tersebut terlihat pada hasil wawancara dengan wajib pajak, pelayanan yang ramah kepada wajib pajak belum di berikan oleh petugas pelayanan dan tidak ada tindakan diskriminatif kepada wajib pajak, semua pelayanan yang diberikan oleh petugas diberikan tanpa membeda-bedakan wajib pajak. Berdasarkan parameter yang dijadikan sebagai alat ukur pelayanan dalam dimensi *emphaty* belum optimal diberikan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

a. Faktor Pendukung

1. Sumber Daya Manusia yang kompeten di dalam melaksanakan tugasnya.
2. Bimbingan teknis bagi petugas pelayanan.
3. Sarana pelayanan yang memadai dengan fasilitas yang lengkap seperti tersedianya kursih, meja, komputer, printer, alat hitung uang pada kasir serta pengeras suara.
4. Sistem yang terpusat dalam pelaksanaan pelayanan.
5. Sistem informasi berbasis aplikasi yang dapat digunakan wajib pajak yaitu SIMPOLIN dan SAMBARA.

b. Faktor Penghambat

1. Kurangnya jumlah petugas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.
2. Gangguan update identitas wajib pajak yang terkendala oleh koneksi internet yang kurang baik.

3. Waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang di janjikan berdasarkan alur pelayanan.

B. Upaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kabupaten Majalengka dengan tetap memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan untuk hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan mengenai peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Akademis

- a. Dalam menjalankan pelayanan publik yaitu peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka dengan mengacu kepada teori kualitas pelayanan memiliki peran penting didalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Untuk dapat melaksanakan kegiatan yang diselenggarakan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang luas dan berkeadilan dengan tujuan memberikan manfaat yang baik terhadap masyarakat secara luas dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa efisiensi pelayanan belum memenuhi harapan wajib pajak sehingga pelayanan pajak kendaraan bermotor masih belum optimal. Bagi instansi terkait di harapkan untuk

memperhatikan konsep efisiensi waktu pelayanan dengan lebih terfokus dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2.2 Saran Praktis

- a. Membuat kajian ulang dengan mengajukan penambahan sumberdaya manusia yang ditetapkan didalam pelayanan pajak kendaraan bermotor selain jumlahnya yang harus ditambahkan, kualitas sumberdaya manusia juga harus yang kompeten agar tugas pokok dan fungsinya dapat berjalan dengan baik.
- b. Perbaiki jaringan internet agar dapat memaksimalkan waktu pelayanan dengan baik dan tidak terjadi ketidak sesuaian pelayanan yang diberikan dengan waktu pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.
- c. Mengevaluasi kinerja petugas pelayanan dengan lebih memperhatikan keluhan wajib pajak tentang pelayanan yang diberikan.