

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Standar komunikasi pelayanan adalah petugas tidak memberikan senyum salam sapa, petugas langsung menanyakan perihal berkas. Ucapan kesediaan membantu petugas menjadi hal terbaik. Petugas siap menjawab pertanyaan wajib pajak. Memberikan solusi kepada wajib yang sedang memproses BBN apabila mempunyai permasalahan pada berkasnya, petugas memberikan solusi yang baik dan dapat di terima oleh wajib pajak. Ucapan terimakasih memiliki peran yang penting dalam memuaskan pelayanan.
2. Saluran Informasi pelayanan adalah kemudahan prosedur dengan memasang informasi di meja loket. Kecepatan pelayanan petugas bekerja dengan sangat teliti agar tidak terjadi kesalahan. Ketelitian pemeriksaan berkas sangat di butuhkan karna petugas harus benar-benar teliti ketika melakukan proses pengecekan berkas. Kejelasan informasi membantu wajib pajak apabila ada hal yang kurang dimengerti petugas siap meberikan informasi. petugas dengan sabar memandu wajib apabila ada hal yang kurang dimengerti yaitu ketika pengisian formulir. Antri di loket ketika berkas sedang di periksa oleh petugas untuk kelengkapan datanya. Proses pembayaran dimana wajib pajak melakukan pembayaran

langsung di loket bank. Setelah proses pembayaran selesai wajib pajak diberikan resi untuk pengambilan BKPB.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran akademis yaitu :

1. Standar komunikasi pelayanan di instansi masih adanya kekurangan yaitu dari petugas masih belum adanya memberikan kenyamanan di awal pelayanan yaitu dengan memberikan senyum,sapa, salam
2. Bagi peneliti sebaiknya hasil penelitian ini menjadi motivasi untuk melakukan penelitian berikutnya yang lebih mendalam dan mempraktekan ilmu komunikasi yang diperoleh dari hasil penelitian di dunia kerja secara nyata.

### **5.2.3 Saran Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran praktis yaitu :

1. Bagi Samsat Bandung Tengah sebaiknya meningkatkan kualitas komunikasi pelayanannya karna masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang bagaimana petugas memberikan senyum, sapa, salam pada pelayanan awal, oleh karena itu pihak Samsat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak agar masyarakat nyaman ketika melakukan proses BBN.

2. Bagi peneliti sebaiknya hasil penelitian menjadi motivasi untuk melakukan penelitian berikutnya yang lebih mendalam dan mempraktekan ilmu yang diperoleh dari hasil penelitian di dunia kerja secara nyata.