

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka simpulan penelitian ini adalah:

1. Kredibilitas yang dimiliki oleh petugas Samsat Keliling antara lain, dapat terlihat dari kemampuan petugas mengucapkan salam ketika akan memulai kontak, interaksi, dan komunikasi dengan wajib pajak kendaraan bermotor. Menyapa para wajib pajak dengan ramah dan sopan, hal ini membuat wajib pajak kendaraan bermotor merasa nyaman ketika melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selalu tersenyum saat menghadapi para wajib pajak kendaraan bermotor sehingga suasana menjadi cair dan menyenangkan. Melayani para wajib pajak kendaraan bermotor dengan penuh keramahan dengan tulus dan sopan, membuat wajib pajak kendaraan bermotor merasa akrab dan dihormati. Mampu menjelaskan berbagai informasi mengenai tata cara dan aturan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berlaku. Dalam menjelaskan, petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh para wajib pajak kendaraan bermotor. Mempunyai wawasan yang luas tentang aturan-aturan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Membaca pedoman dan bertanya pada pihak yang berwenang menambah wawasan dan ilmu pengetahuan

petugas mengenai kebijaksanaan pajak kendaraan dalam memberikan pelayanan di lapangan.

2. Keandalan yang dimiliki oleh petugas Samsat Keliling antara lain, mempunyai ketepatan waktu dalam menyelesaikan masalah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Mampu menyelesaikan pajak tahunan dengan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP. Mempunyai ketelitian kerja mulai dari pencetakan nama sampai dengan nilai nominal. Kemampuan dalam mengakurasi data yang dipunyai oleh pusat data di Samsat Induk yang disesuaikan dengan data yang dibawa oleh wajib pajak, dapat meminimalkan kesalahan yang mungkin dapat terjadi.
3. Sikap terpercaya yang dimiliki oleh petugas Samsat Keliling antara lain: mampu memberikan keterangan-keterangan kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan informasi atau yang mengalami masalah dengan memberikan penjelasan secara rinci sehingga mudah dipahami. Sikap jujur yang dimiliki oleh setiap petugas Samsat Keliling tidak boleh melakukan tindakan pungli atau menerima pemberian dari wajib pajak dalam bentuk apapun. Merespon setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak dan menampung saran serta keluhan yang dirasakan oleh wajib pajak pada saat menerima layanan di Samsat Keliling. Ikut bersimpati dan peduli terhadap masalah-masalah yang mungkin sedang dihadapi wajib pajak kendaraan bermotor terlebih berhubungan dengan situasi pandemi COVID-19 ini.

4. Tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas Samsat Keliling antara lain: mampu menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan baik dan berpedoman pada peraturan-peraturan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Bapenda. Petugas Samsat Keliling bersifat adil tanpa memandang tingkatan wajib pajak, baik itu pejabat, si kaya, dan si miskin di dalam memberikan pelayanan berlaku kesetaraan. Semua wajib pajak mempunyai kedudukan yang sama tidak dibeda-bedakan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Filosofis

Penelitian ini diharapkan memberikan saran filosofis yaitu:

1. Pelayanan pajak kendaraan bermotor yang baik dan memuaskan dapat mendorong terhimpunnya pendapatan yang besar dari sektor pajak kendaraan.
2. Sosialisasi dan penyebarluasan informasi mengenai kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor harus selalu dilakukan terus menerus kepada masyarakat agar menggugah kesadaran bahwa wajib pajak memiliki andil dalam pembangunan di segala bidang agar hasil pembangunan dapat dirasakan oleh masyarakat luas sampai ke pelosok-pelosok daerah.
3. Pajak yang terhimpun dari masyarakat dapat dipergunakan untuk memajukan daerah atau kota yang masih mengalami masalah dalam pembangunan infrastruktur seperti jalan, jembatan, dan fasilitas lainnya yang dapat

menghubungkan satu daerah dengan daerah lain yang akan mendorong meningkatnya pembangunan di sektor perekonomian masyarakat.

5.2.2 Saran Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran akademis yaitu:

1. Mengembangkan kajian atau disiplin ilmu komunikasi.
2. Mengembangkan kajian komunikasi pelayanan.
3. Mengembangkan simbol komunikasi verbal dan simbol komunikasi nonverbal dalam komunikasi pelayanan.

5.2.3 Saran Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran praktis yaitu:

1. Mengembangkan kompetensi komunikasi pelayanan dalam membentuk kepuasan wajib pajak.
2. Mengembangkan kompetensi komunikasi pelayanan dalam pengelolaan layanan mobile Samsat Keliling.
3. Mengembangkan komunikasi pelayanan dalam membentuk kepuasan wajib pajak untuk penelitian berikutnya.