

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang terdapat dalam Bab 4, maka untuk selanjutnya akan disimpulkan mengenai hasil dari pembahasan tersebut.

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara maupun observasi dan dilakukan pembahasan dan analisa pada Bab 4, maka akan ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Bekasi.

Dari 25 indikator yang terdapat didalam kuesioner diperoleh angka bahwa untuk tingkat kesenjangan dari pengguna layanan Samsat Kota Bekasi terhadap kualitas pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebesar -0.65, dengan indikator paling rendah adalah indikator ketepatan dalam pelayanan atas permohonan Wajib Pajak dan indikator paling tinggi adalah indikator penampilan petugas.

Berdasarkan angka tersebut maka dapat diinterpretasikan bahwa pengguna layanan Samsat Kota Bekasi belum merasa puas atas kualitas layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi. Maka bisa dibayangkan harapan masyarakat masih lebih tinggi terhadap pelayanan daripada kenyataan pelayanan yang diterima. Setelah diukur tingkat pelayanan yang ada, diharapkan untuk kedepannya layanan Samsat Kota Bekasi dapat terus diperbaiki, sehingga dapat lebih memberikan kepuasan bagi masyarakat / Wajib Pajak Samsat Kota Bekasi. Dengan tingginya tingkat kepuasan diharapkan dapat mewujudkan masyarakat sadar pajak.

5.2. SARAN

Setelah didapat kesimpulan dari keseluruhan karya tulis ini, selanjutnya peneliti akan mencoba untuk memberi saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melaksanakan peningkatan pelayanan yang lebih baik di Samsat Kota Bekasi, yaitu:

Samsat Kota Bekasi harus terus meningkatkan dan mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah dianggap baik oleh Wajib Pajak karena telah memenuhi harapan Wajib Pajak. Serta harus memperbaiki dan meningkatkan unsur-unsur / indikator yang masih berada di bawah harapan Wajib Pajak.

Pelayanan-pelayanan yang harus di perbaiki atau ditingkatkan dapat dilakukan dengan cara:

- Peningkatan ketepatan waktu untuk memenuhi permohonan Wajib Pajak. Waktu adalah hal yang sangat penting bagi semua pihak, pihak Samsat Kota Bekasi harus menyadari hal tersebut dengan cara membuat Standar Waktu pelayanan atas tiap jenis pelayanan yang ada di Samsat.
- Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Bekasi, dapat dilakukan juga dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Masalah penanganan keluhan juga harus ditangani dengan baik. Setiap petugas Samsat harus diberi pembekalan / kursus kepribadian agar mempunyai sifat bisa menghargai Wajib Pajak sebagai konsumennya.
- Kualitas SDM ditingkatkan dan juga untuk jumlah personil / petugas di tambah sesuai dengan standar pelayanan birokrasi, yaitu untuk setiap jumlah 1500 Wajib Pajak dibutuhkan tenaga SDM sekitar 36 orang personil. Dengan bertambahnya jumlah personil diharapkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor sehingga dengan kualitas layanan yang baik diharapkan dapat mewujudkan masyarakat yang sadar pajak.