

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV serta dengan merujuk pada masalah dan tujuan penelitian ini, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta secara keseluruhan sudah memenuhi 100 % dari ekspektasi (harapan) Wajib Pajak, dengan *Servqual Score* sebesar 0,044. Meskipun *servqual score*-nya rendah (tidak mencapai angka 1) namun nilai positifnya mengindikasikan sudah tidak terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan Wajib Pajak dengan persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan riil (kinerja) Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta.
- 2) Dimensi pelayanan yang menghasilkan nilai tingkat kepuasan tertinggi adalah *Assurance* yaitu adanya kesanggupan dan jaminan dari petugas dalam memberi kemudahan. Kemudian berikutnya adalah *tangible* yaitu kualitas pelayanan berupa tampilan fisik. Namun nilai tingkat kepuasan terendah adalah *emphaty*, ini berarti kurangnya ketegasan dan kemampuan untuk menunjukkan pelayanan yang dapat diandalkan. Kemudian berikutnya adalah *responsiveness* dan *reliability*. Dimensi yang memiliki nilai tingkat kepuasan rendah ini tentunya masih memerlukan pembenahan agar sesuai dengan ekspektasi (harapan) Wajib Pajak.
- 3) Secara keseluruhan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta memang sudah memenuhi ekspektasi (harapan) Wajib Pajak, namun jika dilihat dari atribut-atribut masing-masing dimensi masih ada yang memerlukan pembenahan. Dimensi *tangible* yang masih memerlukan perbaikan adalah atribut ketersediaan tempat parkir dan ketersediaan ruang tunggu. Dimensi *reliability* yang masih memerlukan pembenahan adalah atribut ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak, atribut catatan administrasi oleh petugas, dan atribut kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan. Dimensi *responsiveness*

yang masih memerlukan pembenahan adalah atribut kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak, informasi yang diberikan oleh petugas pajak, dan kesiapan petugas membantu Wajib Pajak setiap saat. Dimensi *assurance* yang masih memerlukan perbaikan adalah atribut pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB dan sikap petugas kepada Wajib Pajak. Sedangkan untuk dimensi *emphaty*, semua atribut pelayanan yang ada masih memerlukan perbaikan.

- 4) Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, ternyata kualitas pelayanan Samsat Kota Yogyakarta tidak sepenuhnya benar seperti yang dikeluhkan oleh berbagai pihak di media massa. Seperti hasil kunjungan KPK pada bulan Januari 2009 misalnya, mungkin karena terlalu singkatnya waktu sidak sehingga diperoleh hasil kesimpulan yang tidak sesuai kenyataan. Selain itu sejak bulan September 2009, Samsat Kota Yogyakarta sudah mulai melakukan pembenahan dalam pelayanan dengan diterapkannya Panduan Sistem Manajemen Mutu sebagai standar pelayanan. Sehingga hasil dari penelitian sudah menunjukkan perbaikan yang signifikan, karena penelitian ini dilakukan setelah diterapkannya Panduan Sistem Manajemen Mutu.

5. 2. Saran

Merujuk pada kesimpulan di atas, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran berikut ini:

- 1) Perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan di Samsat Kota Yogyakarta untuk masing-masing dimensi dilihat dari skor *servqual* yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi yaitu:
 - Dimensi *Tangible*: perlu segera diadakan koordinasi dengan instansi terkait di Kantor Samsat Kota Yogyakarta untuk membahas perencanaan pembangunan sarana dan prasarana sesuai dengan standar dan mengajukan usulan ke Pemerintah Provinsi agar diadakan anggaran untuk pelaksanaan pemabngunannya. Sehingga dengan adanya tempat parkir yang memadai akan memudahkan Wajib Pajak dalam memarkir kendaraannya dan memudahkan petugas untuk dapat melakukan cek fisik kendaraan.

- Dimensi *Reliability* : perlu berkoordinasi dan mendesak Pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan permintaan penambahan jumlah personil di Kantor Samsat Kota Yogyakarta, serta menganggarkan belanja untuk peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Samsat Kota Yogyakarta. Sehingga dengan perbaikan kualitas dan kuantitas petugas atau Sumber Daya Manusia yang ada, Wajib Pajak dapat memperoleh pelayanan yang tepat.
 - Dimensi *Responsiveness* : perlu mengajukan anggaran untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan petugas melalui pelatihan-pelatihan sehingga petugas memiliki kesigapan dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak.
 - Dimensi *Assurance* : Kantor Samsat Kota Yogyakarta menganggarkan belanja untuk memberikan pelatihan atau *training* motivasi kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada Wajib Pajak serta meminta Pemerintah Provinsi DIY untuk segera mewujudkan penambahan jumlah personil di Kantor Samsat Kota Yogyakarta, karena ada kemungkinan ketidak ramahan petugas ini disebabkan menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikannya.
 - Dimensi *Emphaty* : perlu berkoordinasi dan mendesak Pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan permintaan penambahan jumlah personil di Kantor Samsat Kota Yogyakarta, serta menganggarkan belanja untuk peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Samsat Kota Yogyakarta sehingga pelayanan yang terbaik sesuai keinginan Wajib Pajak bisa terwujud.
- 2) Mempertemukan kesesuaian antara kebutuhan dan atau ekspektasi (harapan) Wajib Pajak dengan kualitas pelayanan (kenyataan) yang diberikan oleh petugas, dapat diwujudkan dengan adanya Kotak Saran di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta.
 - 3) Agar supaya kualitas pelayanan pajak di Samsat Kota Yogyakarta berhasil, maka perlu adanya pembenahan intern, fasilitasi, dan evaluasi bagi seluruh pelaku dalam organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

- 4) Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan sama, akan tetapi dari sisi petugas/aparat pajak atau penyedia jasa.

