

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kota Banjar telah sesuai dengan indikator penilaian berdasarkan dimensi bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). meskipun masih terdapat indikator yang perlu dibenahi yakni kehandalan (*reliability*), dimana terdapat kekurangan yang signifikan dalam hal penyampaian informasi.

Adapun kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar, sudah cukup terpenuhi, hanya beberapa hal yang menjadi sorotan wajib pajak, yakni saran utama yang diberikan oleh beberapa informan adalah peningkatan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar dan kurangnya kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan oleh petugas juga menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki, sebab ketidaktahuan akan informasi tersebut dapat menjadi salah satu faktor wajib pajak menunggak pembayaran pajak.

2. Solusi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar telah sesuai dengan apa yang diharapkan, meskipun terdapat beberapa

hal yang perlu ditingkatkan berdasarkan saran dan keluhan wajib pajak berupa sosialisasi layanan SAMSAT, penambahan personil, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk dapat terus meningkatkan kepuasan wajib pajak.

5.2. Saran

Dengan memperhatikan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bagian ini diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat lebih meningkatkan sosialisasi, penyampaian informasi terkait layanan SAMSAT kepada masyarakat, penambahan personil, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia sehingga pelayanan dapat lebih optimal.
2. Diharapkan Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat memotivasi petugas untuk dapat terus berinovasi dan meningkatkan kompetensinya dalam melakukan pelayanan.
3. Bagi peneliti yang akan datang, hendaknya dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dengan objek yang berbeda.