

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian Bab V, maka kesimpulan berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Kupang maka kesimpulan yang penulis berikan adalah :

1. Bukti Fisik

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis terkait bukti fisik penulis melihat bahwa seluruh aspek yang diukur dalam indikator bukti fisik sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan kebersihan kantor yang selalu diperhatikan oleh pegawai kantor dan masyarakat(wajib pajak) serta penampilan petugas yang selalu bersih dan rapih selama memberikan pelayanan. Dan Jugamasyarakat mudah mendapatkan informasi/persyaratan untuk membayar pajak, hal ini dilihat dari selalu adanya petugas (polisi dan pegawai kantor pajak) di bagian meja informasi dan persyaratan pembayaran pajak kendaraan yang tersusun dengan rapih dan jelas pada lingkungan kantor yang siap untuk memberikan informasi.

2. Kehandalan

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis terkait dengan kehandalanpara pegawai di Kantor SAMSAT Kota Kupang penulis melihat bahwa para pegawai di Kantor tersebut sudah tahu tugas dan wewenang mereka masing-masing sehingga pegawai bertanggung jawab dengan tugas mereka masing-masing dan tetap berada pada lokasi kerjanya dalam melayani hingga jam berakhirnya pelayanan.

3. Daya Tanggap

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis terkait dengan daya tanggap para pegawai di Kantor SAMSAT Kota Kupang penulis melihat para petugas/pegawai sudah siap dan tanggap melayani para peserta wajib pajak dengan memberikan informasi terkait persyaratan, dan cepatnya waktu pelayanan pajak itu semua menunjukkan bahwa daya tanggap para petugas/pegawai di Kantor tersebut sudah baik.

4. Jaminan

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis terkait dengan jaminan para petugas/pegawai di Kantor SAMSAT Kota Kupang menunjukkan bahwa mereka selalu memberikan jaminan terkait waktu pelayanan yang pasti, kepastian terkait biaya yang juga diberikan petugas kepada peserta wajib pajak.

5. Empati

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis terkait dengan Empati para petugas/pegawai di Kantor SAMSAT Kota Kupang menunjukkan bahwa mereka memberikan pelayanan yang baik dan ramah tidak membedakan artinya melayani semua peserta secara merata, selalu ramah dalam memberikan informasi yang jelas kepada para peserta wajib pajak.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan terkait kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Kupang yaitu :

1. Bagi Pemerintah

- a) Perlunya adanya ruang baru yang cukup luas sehingga mampu untuk melakukan pelayanan yang efektif dan efisien di SAMSAT Kota Kupang
- b) Disarankan agar dalam meningkat kualitas pelayanan pajak kendaraan diberikan inovasi yang lebih baru lagi guna mencapai keefisien waktu seperti diberlakukannya sistem *barcode* sehingga petugas hanya tinggal *menyencan barcode* yang ada di STNK maka *database* akan keluar secara otomatis keluar
- c) Kuarangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam peroleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menemui keterbatasan, sehingga sebaiknya dilakukan penelitian yang selanjutnya sesuai dengan tema/judul yang sama untuk memperjelas gambaran tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi layanan pada kantor SAMSAT.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Abbas, Salim. 2007. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Alichia, Yashinta Putri. 2013. "*Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Perusahaan, Dan Opini Audit Tahun Sebelumnya Terhadap Opini Audit Going Concern (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia)*". Skripsi/Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Jumlah sepeda motor menurut Kota/Kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur*.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Collier, David A. 1987. *The Customer Service and Quality Challenge*. The Service Industries Journal Volume 7, Issue 1, 1987
- Departemen Pendidikan Nasional. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Faisal Riza(2009). *Kualitas pelayanan kantor samsat Surakarta*.Jurusan ilmu administrasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sebelas maret Surakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1991. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga .
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem administrasi negara kesatuan republik indonesia (SANKRI)*, Buku 3. Jakarta: LAN
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Tjiptono, Fandy. 1998. “Strategi Pemasaran” Yogyakarta: Andi Offset.
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.

Widodo, Prabowo.P,Dkk, 2011, *Pemodelan Sistem Berorientasi Obyek*

Dengan UML, Graha ilmu, Yogyakarta.

Yamit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta:

Ekonosia