

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perbandingan efektivitas pelayanan Biro Jasa dan jalur resmi, maka penulis mengambil simpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan biro jasa lebih efektif dibandingkan pelayanan jalur resmi, perbedaan terletak pada nilai rata-rata sebesar 0,28. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jalur resmi dan biro jasa berada pada kategori baik. Hanya saja, pelayanan biro jasa lebih menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sedangkan jalur resmi hanya mengutamakan prosedur kepada wajib pajak dengan mengenyampingkan kualitas pelayanan dari segi empati yang penting wajib pajak bayar pajak.
2. Pelayanan biro jasa lebih efektif dibandingkan pelayanan jalur resmi ($t_{hitung} (5,261) > t_{tabel} (2,021)$).

6.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Samsat Bandar Lampung hendaknya dapat mempertahankan serta meningkatkan pada komponen daya tanggap (responsiveness) yaitu

memberikan pelayanan yang cepat dan kerelaan untuk membantu/menolong konsumen.

2. Samsat Bandar Lampung hendaknya melakukan penyuluhan/sosialisasi agar masyarakat selaku wajib pajak lebih mengetahui bahwa kualitas pelayanan yang samsat berikan sudah lebih baik.