

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang meliputi pelayanan cek fisik, pendaftaran berkas di loket, pembayaran dan pengambilan berkas akhir berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung. Nilai pengaruh tertinggi adalah adalah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu 61.2%, sedangkan yang paling rendah adalah pelayanan pendaftaran berkas.

6.2 Saran

Beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Samsat Bandar Lampung disarankan untuk meningkatkan aspek kehandalan pegawai yang secara langsung berhadapan dengan wajib pajak, dengan cara mengikut sertakan para pegawai dalam berbagai pendidikan dan pelatihan, baik yang berkenaan dengan masalah pelayanan publik dan pengembangan kepribadian.
2. Samsat Bandar Lampung disarankan untuk meningkatkan pengawasan internal terhadap kinerja para pegawai yang secara langsung memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Samsat Bandar Lampung disarankan untuk mengoptimalkan fungsi pengaduan yang ada di Samsat, yaitu menyediakan kertas atau lembar yang berisi pengaduan dan saran-saran kepada Samsat, sehingga apabila ada pegawai yang tidak memberikan pelayanan dengan baik atau tidak berempati kepada masyarakat maka segera dilakukan langkah perbaikan sesuai dengan tuntutan wajib pajak.