

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan E-Samsat Dalam Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek *control* pada e-Samsat kepada masyarakat Kabupaten Bandung terkait ketersediaan pelayanan fitur yang dimiliki oleh Kantor Samsat Soreang Kabupaten Bandung dikatakan sudah sangat baik. Hal tersebut dapat terlihat pada pelayanan yang disediakan e-Samsat dalam kebutuhan masyarakatnya. Selain itu teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan serta menyesuaikan dalam setiap perubahan yang terjadi pada masyarakat maupun teknologi informasi dan komunikasi oleh Kantor Samsat Soreang Kabupaten Bandung sebagai suatu pelayanan dan sosialisasi tentang e-Samsat ini dikatakan sangat baik.
2. Aspek *Innovation* e-Samsat kepada masyarakat Kabupaten Bandung terkait dengan meningkatkan, mengembangkan dan menyesuaikan sumberdaya yang ada pada pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Samsat Soreang Kabupaten Bandung melalui e-Samsat telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui keunggulan-keunggulan pada e-Samsat serta memberikan informasi yang baik bagi masyarakat terhadap e-Samsat.

Hal tersebut terlihat melalui penilaian masyarakat Kabupaten Bandung yang menggunakan e-Samsat merasakan manfaat dari penggunaan pelayanan e-Samsat

yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Samsat Soreang Kabupaten Bandung.

3. Aspek *efficiency* e-Samsat kepada masyarakat Kabupaten Bandung terkait suatu alternatif baru untuk membayar pajak kendaraan bernerotor dengan menjadikan daya tarik masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kesigapan aparat Samsat Soreang Kabupaten Bandung melalui e-Samsat cukup baik. Hal ini terlihat pada pelayanan serta pengendalian yang di berikan aparat Samsat Soreang Kabupaten Bandung terhadap masyarakatnya. Namun adapula beberapa masyarakat yang tidak menggunakan ataupun memanfaatkan e-Samsat ini dengan beberapa permasalahan. Seperti jaringan internet yang buruk, prosedur yang ribet dan tetap harus ke kantor Samsat untuk pengecekan selanjutnya termasuk pengesahan STNK.

1.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu :

1. Agar terus mensosialisasikan dengan sebaik dan sedetail mungkin sehingga masyarakat yang belum mengetahui keunggulan e-Samsat dapat memahami dan memanfaatkannya dengan baik
2. Mensosialisasikan dengan cara mengumpulkan orang awam yang melek dengan teknologi dan masih bingung dengan adanya pembayaran menggunakan online agar dapat teratasi dengan adanya pelayanan ataupun sosialisasi lebih dekat, sehingga masyarakat dapat merata dengan pengetahuannya tentang e-Samsat ini.
3. Mempermudah metode dengan lebih jelas dan lebih simpel lagi agar masyarakat yang masih bingung dengan penggunaan e-Samsat dapat mengerti dan dapat mengetahui serta memanfaatkannya.

4. Memaksimalkan pelayanan terhadap e-Samsat agar masyarakat puas dalam penggunaan pelayanan e-Samsat ini.